

Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) a Megatherm Kereskedelmi Kft.

- Székhely: **2030 Érd, Bajcsy-Zsilinszky u. 135.**
- Cégjegyzékszám: **13-09-071461**
- Adószám: **12098934-2-13**
- Bejegyző cégbíróság neve: **Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága**

Elérhetőségek:

- E-mail: **info@megatherm.hu**
- Telefon: **+36 (23) 372-007**

és a Megatherm Kft. által nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő Ügyfél (Vevő, Ön) jogait és kötelezettségeit tartalmazza.

Kérjük, figyelmesen olvassa, el az általános szerződési feltételeket mielőtt leadná a megrendelését, mivel annak teljesítése az alábbiakban található szerződés alapján történik.

A tárhely szolgáltatást a Megatherm Kft biztosítja.

Tartalomjegyzék

- [Általános tudnivalók](#)
- [Regisztráció, adatok védelme](#)
- [Jelszókezelés és változtatás](#)

- [Böngészés az áruházban](#)
- [Megrendelés feladása \(vásárlás folyamata\)](#)
- [Levelezés, vélemények, panaszkezelés](#)
- [Jótállás, szavatosság](#)
- [Fogyasztónak minősülő vásárlók elállási joga](#)
- [Hírlevél](#)
- [Fogalom meghatározások](#)
- [Szerződés megszűnése](#)
- [Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása](#)
- [Fogyasztói panaszügyintézésrel kapcsolatos információk](#)
- [Vegyes rendelkezések](#)

1. Általános tudnivalók

1. Az ÁSZF területi hatálya: Jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Megatherm Kft. és a Megrendelő közötti valamennyi, Magyarország területén létrejött jogügyletre. A webáruházban rendelt termékek esetében a szerződés létrejöttének helye minden esetben Magyarország.

Jelen ÁSZF minden olyan adásvételre és szolgáltatás igénybevételre kiterjed, melyet Ön mint vevő a Megatherm Kft Webáruházból történő megrendeléssel kezdeményez.

A Megatherm Kft Webáruházban történő vásárlás elektronikus úton lehetséges,

Interneten keresztül a kiválasztott termékek kosárba helyezéssel és a megrendelési folyamat végig vitelével. A Webáruházban leadott rendeléseket ügyfélszolgálatunk rögzíti, és minden esetben e-mailben visszaigazolást küld Önnek.

2. A Megatherm Kft Webáruházban böngészni szabadon, regisztráció nélkül is lehet. A vásárlás sem kötött regisztrációhoz. Az áruházban mindenki jogosult vásárolni, aki 18. életévét betöltötte és elfogadja jelen ÁSZF feltételeit.
3. Az áruházban található termékadatok, fotók, leírások a Megatherm Kft. tulajdonát képezik, ezért azok összegyűjtése, lementése, tárolása csak a Megatherm Kft előzetes engedélyével lehetséges. A megjelenített képek illusztrációk és eltérhetnek a valóságtól.
4. A megrendelés leadása után néhány percen belül a megrendelés beérkezéséről rendszerünk automata nyugtázó levelet küld a Vevőnek. A megrendelés beérkezését visszaigazololó üzenettel a felek között a szerződés létrejön. Ha a szerződés megkötésére a fogyasztó tett ajánlatot, a fogyasztót a szerződés megkötése előtt megilleti az ajánlat visszavonásának joga, ami a szerződés megkötésére kiterjedő ajánlati kötöttséget megszünteti. A megrendelést és annak adatait, a teljesítés várható időpontját a Megatherm Kft. egy külön, második e-mailben igazolja vissza a Vevő számára. A visszaigazolt rendeltetést Ön a teljesítésig (szállításra átadásig) az ügyintézőnk segítségével (telefonon: 06-23-372-007, vagy emailen: rendeles@megatherm.hu) módosíthatja. A Felek között a rendelés leadásával és annak a Megatherm Kft. általi visszaigazolásával magyar nyelven létrejött szerződés, írásba foglalt szerződésnek minősül. A szerződésre vonatkozó adatokat a Megatherm Kft elektronikusan iktatja, és annak létrejöttét követő 5 évig őrzi. Azok a vevők, akik regisztrációval rendelkeznek, és azzal belépve vásárolnak, az iktatott szerződéseket megtekinthetik ezen megőrzési idő alatt az áruházban a bejelentkezést követően a saját fiókjaikban a rendelés menüpontban.
5. A megrendelések teljesítési idejét a rendelés visszaigazolása tartalmazza. A raktárkészlet függvényében ettől eltérhet a tényleges teljesítési idő, azonban erről Vevő tájékoztatást kap e-mailben vagy telefonon
6. **Árak:** Az áruházban feltüntetett árak érvényes bruttó fogyasztói árak és minden esetben magyar forintban értendők. A feltüntetett árak nem minősülnek közvetlen ajánlattételnek, azok alapján a Megatherm Kft. ajánlati kötöttsége nem áll be. A Megatherm Kft.-t ajánlati kötöttség nem terheli, a megrendelés második e-mailben történő visszaigazolást követően azonban a rendelés fizetendő végösszege nem változik.

A legnagyobb gondosság mellett is előfordulhat, hogy áruházunkban technikai hiba miatt a piaci ártól jelentősen eltérő téves ár, vagy a ténylegestől eltérő tulajdonság jelenik meg a termék mellett. Ilyen esetben a tényleges fogyasztói árról/ terméktulajdonságról a Megatherm Kft. a második e-mailben értesíti a vevőt. A vevő a részére megküldött információk birtokában jogosult eldönteni, hogy a módosított ajánlatnak megfelelően a vételi ajánlatát fenntartja-e.

Amennyiben a vevő ajánlatát nem tartja fenn, úgy a szerződéstől bármelyik fél jogosult indokolás nélkül írásban elállni.

A megrendelés második e-mailben történő visszaigazolása előtt téves adatok (ár, tulajdonságok stb.) esetén egyeztetés végett telefonon (vagy e-mail-ben) is megkeressük Önt. Az esetleges elírásokból eredő károkért cégünk nem vállal felelősséget. A radiant.hu webáruház önálló üzletként működik, ezért a

radiant.hu webáruház oldalán megjelenő termékek árai a Megatherm szerelvénycentrumaiban kínált áraktól eltérhetnek.

2. Regisztráció, adatok védelme

1. A Megatherm Kft webáruházában a vásárlás történhet regisztrációval és regisztráció nélkül is. A regisztrációval vagy a vásárlással a vásárló elfogadja a Megatherm Kft. Adatkezelési és adatvédelmi tájékoztatójában foglalt feltételeket az ÁSZF 4.7. pontjában foglaltak szerint. Az Adatkezelési és adatvédelmi tájékoztató elérhető az alábbi linken: [Adatkezelési és adatvédelmi tájékoztató](#)

A regisztráció során csak a felhasználói név és e-mail cím megadása szükséges. A számlázáshoz szükséges megadni: név, irányítószám, település, utca, házszám, valamint a szállításhoz a szállítási adatokat: név, irányítószám, település, utca, házszám, valamint kérjük, adja meg telefonos elérhetőségét a rendelés teljesítéséhez szükséges kapcsolattartáshoz. Ha a Webáruházunkban céggént vásárol, kötelező megadni a cég adószámát is. Azonos e-mail címmel csak egyszer lehet regisztrálni! A regisztráció nélkül vásárlóknak a rendelés feladása előtt szükséges megadniuk a számlázáshoz, a szállításhoz és a kapcsolattartáshoz szükséges előbb felsorolt személyes adatokat.

2. Az adatok megadását követően a rendelések feladása lehetővé válik, valamint a regisztrált vásárlók számára számos kényelmi funkció is elérhető lesz, amelyek Bejelentkezést követően a Fiókom menüpontban érhetőek el. Ilyen kényelmi szolgáltatás például a rendelés teljesítési folyamatának nyomon követése. Kényelmi szolgáltatásait a Megatherm Kft folyamatosan fejleszti.

3. A Vevő illetve rendelés adatokat az Megatherm Kft Webáruház védett, biztonságos adatbázisban tárolja, és megőrzi, azokat harmadik félnek nem szolgáltatja ki, kivéve amennyiben ez szerződéses feladatainak teljesítéséhez (pl. szállítás), vagy szerződésből eredő követeléseinek érvényesítéséhez (pl. ügyvédi felszólítás) szükséges. Ekkor azonban ezen harmadik személyek a cégünk által átadott személyes adatokat más célra semmilyen módon nem jogosultak felhasználni, illetve további személyeknek átadni.

A személyes adatok felhasználása a hatályos jogszabályokban foglalt rendelkezések maradéktalan betartása mellett, azoknak megfelelően történik. A webáruházon történő vásárláshoz szükséges Adatkezelési és védelmi tájékoztatót megismerve részletesebben megismerheti adatvédelmi politikánkat. Az Adatkezelési és adatvédelmi tájékoztató az alábbi linken érhető el: [Adatkezelési és adatvédelmi tájékoztató](#)

3. Jelszó kezelés és változtatások

1. Elfelejtett jelszó: Ha elfelejtette a jelszavát, vegye fel a kapcsolatot ügyfélszolgálatunkkal (elérhetősége: ugyfelszolgalat@megatherm.hu). Ügyfélszolgálatunk a regisztrációkor megadott e-mail címre megküldi az Ön új jelszavát. Minden ilyen esetben javasoljuk, hogy belépést követően módosítsa jelszavát.
2. Felhívjuk figyelmét arra, hogy a regisztrációkor megadott jelszavát bizalmasan kezelje, ne adja át arra illetékteleneknek. A Megatherm Kft nem felel az így keletkezett téves szállításokért és károkért.
3. A Megatherm Kft minden esetben az Ön által megadott számlázási és szállítási adatokkal dolgozik. A rendelés leadása után kizárólag csak ügyintézőnkön keresztül módosíthatja a megadott szállítási és számlázási adatokat. Ezért fontos, hogy az adatok pontosak legyenek. Ez garantálja ugyanis az áru pontos célba érkezését és a pontos számlázást.

Hibásan leadott, vagy teljesített megrendelések esetén a korrigálás érdekében vegye fel a kapcsolatot vevőszolgálatunkkal telefonon, vagy e-mailben munkanapokon 7:30 és 16:30 között az alábbi elérhetőségeken:

- Telefon: [+36 23 372-007](tel:+3623372007)
- Email: ugyfelszolgalat@megatherm.hu

4. Böngészés az áruházban

1. Áruházunk termékválasztéka talán a legszélesebb épületgépészeti és szaniter cikk kínálatot nyújtja a hazai internetes áruházak között. Több ezer féle árucikk Vevőink teljeskörű kiszolgálása érdekében az olcsóbb árfekvésű termékektől a luxus igényeket kielégítő típusokat is tartalmazza. Cégünk arra törekszik, hogy minden termék kategóriában biztosítsa ezt a maximális kínálatot. Választékunk naponta frissül, bővül, illetve a megszűnt termékek kikerülnek az áruházból.
2. Termékeinket a képernyő bal oldalán található kategóriákban választva található meg termék kategória szerint, vagy használhatja keresőnket, ahol egy vagy több kulcsszót megadva kilistázzuk a kínálatunkban található termékeket.
3. A terméklisták az Ön képernyőméretéhez igazodva megjeleníthetnek 6-12-30 vagy 60 terméket egyszerre. Ez kiválasztható minden terméklista láblécében a megfelelő számra kattintva az Oldal (termék) felirat jobb oldalán. A kijelzett ár „bruttó” fogyasztói ár, amely tartalmazza az Általános Forgalmi Adót (ÁFA) is, ill. a magyar hivatalos fizetőeszközben (Forint) van meghatározva. A terméklisták rendezése lehet ár, gyártó, cikkszám, akciós termékek vagy ABC szerinti, a Vevő választása alapján.

5. Megrendelés feladása (vásárlás folyamata)

1. A megrendelni kívánt termékeket egy virtuális kosárban kell gyűjteni. A termékek kiválasztása a baloldalon található tematikus menüpontokból lehetséges, a megjelenő terméklistát tovább lehet szűrni a fejlécben elhelyezett szűrőkkel. Az így leszűkített terméklistában a kívánt terméket az adatlapon elhelyezett kosár felíratra kattintással behelyezhetjük a kosárunkba, ha egy termékből több darabot szeretnénk vásárolni a kosárra kattintás előtt a kosár felírat mellett található szám beviteli mezőben a kívánt mennyiséget beírhatjuk, és a kosár gombra kattintva ez a darabszám kerül a kosárunkba. Ha a termékről bővebb információt szeretnénk kapni a részletek felíratra vagy a termék képre kattintva a termék adatlapjára jutunk, az adatlapon a vásárlás a kosárba gombra kattintással lehetséges.
2. Ezt követően Ön tovább vásárolhat Web áruházunkban. Miután minden vásárlásra szánt terméke behelyezte a kosárba, a fejlécben lévő kosár gombra kattintva ellenőrizheti a kosár tartalmát. Innen ezt követően tovább mehet a Pénztárba, kosarába vagy folytathatja a vásárlást. Ha a pénztárt választja, és már előzőleg bejelentkezett akkor a regisztrációnál megadott adatokkal kitöltött adatlapot láthatja és a 4.3 pont szerint végig tud menni a vásárlási folyamaton. – ha az eddigi böngészése során még nem regisztrált és regisztráció nélkül szeretne vásárolni a pénztár első oldala töltődik be ahol ki kell tölteni az adatlapokat, ezek utána a 4.4 –es pont szerint tudja folytatni a vásárlási folyamatot.
3. A pénztár oldalon számokkal jeleztük a vásárlási folyamat lépéseinek számát, és azt is, hogy éppen az adott képernyőn a Vevő hol tart a vásárlási folyamatban.
4. Első lépés, ha még nincsen kitöltve a szállítási adatlap, akkor a szállítási adatok megadása. Az oldalon minden adat kitöltése kötelező az adószámot leszámítva. Ugyanakkor, ha Ön céggént vásárol, akkor az adószám megadása

is kötelező! Hibás kitöltés esetén Webáruházunk figyelmezteti Önt. A következő lépéshez nyomja meg az oldal alján található KÖVETKEZŐ LÉPÉS gombot.

5. Második lépésben kérjük kiválasztani a fizetési módot. Az alábbi fizetési módokat lehet kiválasztani:
- **Személyes átvétel az Üzletben, fizetés készpénzzel vagy bankkártyával**
Üzletünkben készpénzfizetés vagy bankkártyás fizetés után átveheti a megrendelt terméket.
Telefonon és e-mailben értesítjük, hogy mely időponttól veheti át a megrendelt terméket.
 - **Személyes átvétel az üzletben, előre utalás után**
Üzletünkben átveheti a megrendelt terméket miután bankszámlánkra megérkezett az átutalása.
Telefonon és e-mailben értesítjük, hogy megérkezett az utalása és, hogy mely időponttól veheti át a megrendelt terméket.
A banki utalással felmerülő költségek minden esetben a Vásárlót terhelik. Kérjük, hogy az utalással felmerülő költségekről a számlavezető bankjuknál tájékozódjanak!
Felhívjuk a személyes átvételt választó Vásárlóink figyelmét, hogy a webáruházban a termékeknél feltüntetett „készletről átvehető” megjelölés tájékoztató jellegű, több üzletünk raktárkészlete alapján automatikusan generált felirat. Mivel az átvételi pontra történő átszállítás időigényes lehet, ezért kérjük mindenképp várja meg a megrendelés visszaigazolást az átvétel előtt, mert a visszaigazolásban tájékoztatjuk arról, hogy mikortól vehető át a megvásárolt termék a kiválasztott üzletben!
 - **Házhoz szállítás, előre utalás után**
A szállítási adatoknál megadott magyarországi címre kiszállítjuk a megrendelt terméket miután bankszámlánkra megérkezett az átutalása.
Telefonon és e-mailben értesítjük, hogy megérkezett az utalása és, hogy mely napon szállítja ki a futár a megrendelt terméket. **A banki utalással felmerülő költségek minden esetben a Vásárlót terhelik. Kérjük, hogy az utalással felmerülő költségekről a számlavezető bankjuknál tájékozódjanak!**
 - **Házhoz szállítás, utánvétellel**
A szállítási adatoknál megadott magyarországi címre kiszállítjuk a megrendelt terméket, fizetés a futárnál készpénzben!
Telefonon és e-mailben értesítjük, hogy mely napon szállítja ki a futár a megrendelt terméket. A házhozszállításról lásd még részletesebben az 5.6 és 5.8 pontokat, valamint a házhozszállítási információkat.

Felhívjuk kedves Vásárlóink figyelmét, hogy a vételár kiegyenlítése kizárólag magyar forintban lehetséges! Banki átutalás esetén a teljesítés a társaságunk lentebb jelzett pénzforgalmi számlájára történhet, mely számla devizaneme HUF.

A termékszámát a Megatherm Kft. állítja ki.

- Adószám: **12098934-2-13**

- Pénzforgalmi számlaszám: **10950009-00000002-50510124** UniCredit Bank
 - Székhelye: **2030 Érd, Bajcsy-Zsilinszky út 135.**
 - Tel: **(H-P 7 óra 30 perctől-16 óra 30 percig) 06-23-372-007 (alapdíjas)**
 - Fax: **06-23-372-768**
6. **Kiszállítási díj:** Az árak nem tartalmazzák a kiszállítás díját! A kiszállítási díj olyan tételeket tartalmaz, amelyeket webáruházunk nem tud automatikusan kiszámítani (termékek súlya, csomag körmérete, fizetési mód). Ezért, hogy Ön előzetesen tudjon tervezni a kiszállítás díjával kérjük, tekintse meg az [alábbi linken](#) irányadó kiszállítási díjtáblázatunkat. Az itt feltüntetett díjak tájékoztató jellegűek! A kollégánk által küldött visszaigazolás tartalmazza a végleges kiszállítási díjat.
7. A fizetési mód kiválasztása mellett e menüpontban Önnek lehetősége van arra is, hogy a rendelésével kapcsolatos üzenetet hagyjon számunkra. Ezt követően válassza a **KÖVETKEZŐ LÉPÉS** gombot. Abban az esetben, ha nem töltötte ki a fizetési módot, a webáruházunk figyelmezteti Önt erről.

A Harmadik lépésben lehetősége van leellenőrizni az eddig beírt adatokat. Amennyiben hibát talál a korábban Ön által bevitt adatokban, a megrendelés leadása előtt történő javítás érdekében visszatérhet az előző oldalakra az **ELŐZŐ LÉPÉS** gombra kattintva. Ezt követően az igen/nem gombra kattintva van mód elfogadni az Általános Szerződési Feltételeket, az Adatkezelési és adatvédelmi tájékoztatót, valamint itt kerül sor az igen/nem gombra kattintva annak tudomásulvételére és elfogadására, hogy a rendelés elküldése fizetési kötelezettséggel jár a vevő számára. A linkre kattintva legördül mind az Általános Szerződési Feltételek, mind az Adatkezelési és adatvédelmi tájékoztató. Abban az esetben, ha nem fogadja el e két dokumentumot, és a fizetési kötelezettség tudomásulvételét, akkor a rendszer automatikusan hibaüzenetet küld. Az igen gombra kattintva kijelenti, hogy Elfogadja az [Általános Szerződési Feltételeket](#), ill. kijelenti, hogy megértette és elfogadja az [Adatkezelési és adatvédelmi tájékoztatót](#) és tudomásul veszi és elfogadja az igen gombra kattintva, hogy a rendelés elküldése fizetési kötelezettséggel jár . Rendelés feladásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha mind az Általános Szerződési Feltételek, mind az Adatkezelési és adatvédelmi tájékoztató mind a rendelés elküldése fizetési kötelezettséggel jár elfogadásra kerül. Ha mind az Általános Szerződési Feltételek, mind az Adatkezelési és adatvédelmi tájékoztató mind a rendelés elküldése fizetési kötelezettséggel jár elfogadásra kerülnek (tripla igen), nyomja meg a Rendelés Feladása gombot.

Webáruházunk a Rendelés Feladása gomb megnyomását követően tájékoztatja Önt, hogy az Ön rendelése feladásra került. Kérjük zárja be az üzenetet, és ezt követően, ha Ön regisztrált vásárló és bejelentkezve vásárolt az Ön saját Fiókjában nyomon követheti a Rendelése állapotát. A regisztrációtól függetlenül a megrendelés beérkezéséről visszaigazoló e-mailt kap automatikusan a rendelésével kapcsolatban a megadott e-mail címére. (Visszaigazolás Rendelés beérkezéséről).

8. Cégünk Magyarország területén súlykorlát nélkül vállalja a házhozszállítást és a postai úton való megküldést. Cégünk az országhatáron kívülre nem vállal sem házhozszállítást sem postai úton történő megküldést. A megrendelt

termékek külföldre történő szállítását a Vásárlónak saját költségen, saját magának kell megszerveznie!. Kérjük házhozszállításnál vagy postai átvételnél a csomag és a termék sértetlenségét a kézbesítő előtt szíveskedjék ellenőrizni! Ha a csomagon sérülést lát, vetessen fel jegyzőkönyvet, és ne vegye át a csomagot! Ha sérült terméket kapott, vagy azt feltételezi, hogy a csomag tartalma sérült, kérjük, a termék átvétele előtt jelezze azt a szállítónak és rögzítsék ezt a szállítólevélben! Amennyiben a szállító a csomag tartalmának ellenőrzését valamilyen okból kifolyólag nem várja meg, kérjük akkor is szíveskedjen haladéktalanul ellenőrizni a megküldött termék sértetlenségét és szíveskedjen a termék fizikai sérülését haladéktalanul jelezni a Megatherm Kft. felé! Utólagos reklamációt a csomag és az áru fizikai sérüléséről jegyzőkönyv/feljegyzés nélkül, valamint a termék fizikai sértetlensége átvételkor ellenőrzésének elmulasztása esetén nem áll módunkban elfogadni! Amennyiben a Vásárló megtagadja a csomag átvételét, úgy köteles a kísérőokmányban feltüntetni az átvétel megtagadásának okát (pl. elállás). Amennyiben a Vásárló nem jelöli meg a kézbesítéskor az átvétel megtagadásának okát, úgy az Eladó felé a továbbiakban semmilyen, a termékkel vagy a megrendeléssel kapcsolatos reklamációt nem jogosult érvényesíteni. Az átvétel indoklás nélküli megtagadása esetén a szállítási költségek a Vásárlót terhelik. Az alábbi linken elérhető díjtáblázat csak tájékoztató jellegű, a tényleges fizetendő szállítási díj összegét csak a rendelés visszaigazolás fogja tartalmazni. [Házhozszállítási információk](#)

A szállítási díj a megadott házzáig értendő. A házba, lakásba, emeletre való felvitelt a megadott ár nem tartalmazza! Tájékoztatjuk Vásárlóinkat, hogy a házhoz szállítást a Magyar Posta Zrt. közreműködésével végezzük. A kiszállítások munkanapokon történnek, reggel 9 és délután 17 óra között. A kiszállítás konkrét időpontjára társaságunknak nincs ráhatása. Amennyiben első alkalommal a csomag kézbesítése sikertelen, úgy a házhoz szállítást egy alkalommal felár nélkül újból megkíséreljük. Az ismételt kiszállítás napjáról a Vásárlók a Magyar Posta Zrt. által az eredménytelen kézbesítési kísérlettel egyidejűleg a kézbesítési címen elhelyezett értesítőtől tájékozódhatnak. A második sikertelen kézbesítési kísérletet követően a csomag még 5 napig átvehető az értesítésen megjelölt postán. Amennyiben ezen időn belül a csomag nem kerül átvételre, úgy a csomag visszakézbesítésre kerül a Megatherm Kft. részére. Újbóli házhoz szállítást ezt követően a Megatherm Kft. csak felár ellenében végez. A felár mértékéről tájékoztatás a Házhozszállítási információk alatt található.

9. Felhívjuk a figyelmét, hogy Webáruházunk választékában vannak olyan termékek, amelyekhez nem tartozik kosár, azaz nem tudja Webáruházunkban megrendelni. Ezen termékek esetében kérje, vevőszolgálatunk segítségét tel szám: 06-23-372-007, e-mail cím: ugyfelszolgalat@megatherm.hu), vagy keresse fel az Önhöz legközelebbi Szerelvénycentrumunkat, melyeket az alábbi linkre kattintva tekinthet meg: Szerelvény Centrumaink elérhetőségeit ([Elérhetőségeink](#))

10. Központi ügyfélszolgálat elérhetőségek, kapcsolat:

- Vevőszolgálatunk címe: **2030 Érd, Bajcsy-Zsilinszky út 135.**
- Térkép: [Érd, Bajcsy-Zsilinszky út-i Központ](#)

6. Levelezés, vélemények, panaszkezelés

1. Célunk és küldetésünk is egyben, hogy vásárlóink a lehető legnagyobb kényelemmel tudják használni a web áruházunkat és a vásárlás során és azt

követően is a legmagasabb szintű kiszolgálásban részesüljenek. Abban az esetben, ha nem elégedett a szolgáltatásainkkal, munkatársaink hozzáállásával, vagy bármilyen észrevétele, panasza, reklamációja lenne, kérjük, forduljon bizalommal hozzánk.

Reméljük, hogy áruházunk választékával, valamint szolgáltatásaival elégedett lesz, és további érdeklődésére számíthatunk.

7. Jótállás, szavatosság

1. Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003 (IX.22.) Kormány rendeletben foglaltaknak megfelelően, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv. (továbbiakban: Ptk.) szerinti fogyasztói szerződés esetén a rendelet értelmében tartós fogyasztási cikknek minősülő termékeinkre 1 év jótállást vállalunk. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. A jótállási jogokat a termék tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül. Amennyiben a gyártó a termékre ettől kedvezőbb jótállási feltételeket vállal, a jótállás alapján a Megatherm Kft.-t megillető jogok átszállnak a fogyasztóra.
2. A jótállás mellett a vásárlót megilletik a Ptk-ban rögzített szavatossági jogok is. (ld Ptk. 6:159 §, 6: 168 §)
3. Az eladó szavatossági és jótállási felelősségéről részletesen a következő jogszabályhelyek rendelkeznek:
 - Ptk. szavatosságra vonatkozó rendelkezései (6:159 §- 6:167.§ ; 6:168. §- 6:170. §)
 - Ptk. jótállásra vonatkozó rendelkezései (6:171. §- 6: 173. §)
 - Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. Rendelet.
4. A kellékszavatosságról, a jótállásról és a termékszavatosságról ld részletesen az 1. számú mellékletben foglalt tájékoztatást.
5. A garanciális idő hosszára és tartamára vonatkozóan a konkrét feltételek a jótállási jegyen olvashatóak.
6. **Garanciális ügyintézés folyamata**
 - Azon termékek esetében, amelyeket a fogyasztó közvetlenül a webáruházunkon keresztül rendelt meg, a fogyasztó a jótállási és szavatossági igényét érvényesítheti személyesen a központi ügyfélszolgálatunkon (2030 Érd, Bajcsy-Zsilinszky út 135.), valamint igényérvényesítését megküldheti levélben a Megatherm Kft. 2030 Érd, Bajcsy- Zsilinszky út 135. alatti székhelyére, valamint ugyfelszolgalat@megatherm.hu email címre is. Ha az adott termék a webshopon került megrendelésre, de a fogyasztó a személyes átvétel lehetőségét választotta, a fogyasztó a jótállási és szavatossági igényét érvényesítheti szóban, vagy írásban azon üzletben, ahol a terméket átvette, valamint igényérvényesítését megküldheti levélben a Megatherm Kft. 2030 Érd, Bajcsy- Zsilinszky út 135. alatti székhelyére, valamint ugyfelszolgalat@megatherm.hu email címre is. A szóban érvényesített igényekről minden esetben jegyzőkönyv kerül felvételre.
 - A fogyasztó a jótállás keretében a kijavítás iránti igényét a Megatherm Kft. által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.

- A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket az üzemeltetés helyén javítjuk meg. Amennyiben a javítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el - és visszaszállításról a Megatherm Kft. gondoskodik.
- Kérjük, hogy az ügyintézés felgyorsítása érdekében a jótállási igény érvényesítésénél szíveskedjen a jótállási jegyet és a számlát a termékhez mellékelni. A szavatossági igények érvényesítésénél kérjük, hogy szíveskedjenek a vásárlását igazoló számlát mellékelni az igényérvényesítéshez.

8. Fogyasztónak minősülő vásárlók elállási joga

1. Amennyiben Ön fogyasztónak minősül, úgy tájékoztatjuk, hogy a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet (továbbiakban: Kormányrendelet) 20. § -a értelmében az üzlethelyiségen kívül és a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót indokolás nélküli elállási jog illeti meg. A fogyasztó az elállási jogát

2.

- **termék adásvételére irányuló szerződés esetén:**

- a terméknek,
- több termék vásárlása esetén, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek,
- több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak az átvételének

- **szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének**

napjától számított 14 napon belül gyakorolhatja.

3. A fogyasztó az elállási jogát a Kormányrendelet 2. számú mellékletében található nyilatkozat minta felhasználásával vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.
4. Az elállási jogot meghatározott határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó a nyilatkozatát a határidő lejárta előtt elküldi.
5. Tájékoztatjuk, hogy fenti elállási jog gyakorlása esetén a termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie. Az elállási jog gyakorlása esetén a termék fogyasztó általi átvételétől a termék Megatherm Kft. általi visszavételéig a kárfelelősség a fogyasztót terheli. Erre tekintettel amennyiben a fogyasztó által sértetlenül átvett termék sérült állapotban érkezik vissza a Megatherm Kft.-hez, a Megatherm Kft. az értékcsökkenés mértékével megegyező mértékű kártérítésre jogosult. Amennyiben a fogyasztó az általa sérülésmentesen átvett terméket olyan állapotban küldi vissza a Megatherm Kft. részére, hogy az már nem értékesíthető, úgy a Megatherm Kft. a termék vételárának 100%-ával megegyező mértékű kártérítésre jogosult. A Megatherm Kft. a kártérítés összegét a fogyasztó részére visszafizetendő összegből levonja, mely értékcsökkenés mértékének megfelelő összeget a Megatherm Kft. a fogyasztó részére visszafizetendő összegből levonja..
6. Tájékoztatjuk, hogy a fogyasztó felel a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért!

7. A fogyasztó nem gyakorolhatja fentebb rögzített elállási jogát:

- szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;
- olyan termék tekintetében, amelynek ára a pénzügyi Szállító által nem befolyásolható, az elállási jog gyakorlására nyitvaálló határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
- olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;
- olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
- olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót a sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából. (Ez esetben a fogyasztó által kifejezetten kért szolgáltatásokon és a karbantartás vagy a javítás elvégzéséhez felhasznált cserealkatrészekeken felül kínált szolgáltatásokra vagy termékekre az elállási jog kiterjed)

8. Kérjük Önöket, hogy elállás esetén a terméket sértetlenül, lehetőleg hiánytalan csomagolásban, az eredeti dokumentumokkal szíveskedjenek részünkre visszaküldeni! Az utóbbi körülmények megkönnyítik az ügyintézését, de nem feltételei az elállási jog gyakorlásának. Utánvétes csomagot nem áll módunkban átvenni!
9. Elállás esetén a termék vételárát haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzéstől számított 14 napon belül visszatérítjük a fogyasztó részére az ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is. A fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal egyezően térítjük vissza.
10. Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a Szállító nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.
11. Szállító a fogyasztó részére visszajáró összeget mindaddig visszatarthatja, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.
12. Azon termékek esetében, ahol a termék ára nem tartalmazza a kiszállítás díját, a kiszállítás külön szolgáltatásnak minősül. Ezen esetekben a kiszállítás teljesítése utáni elállás esetén a visszafizetendő összeg nem tartalmazza a már teljesített kiszállítás díját.
13. Tájékoztatjuk Önöket, hogy a termékekről azok visszaérkezésekor fotó és/vagy videó dokumentációt készítünk.

9. Hírlevél

1. A MT Webáruház akcióiról, és híreiről igyekszünk rendszeresen tájékoztatni vásárlóinkat hírlevél formájában. Ezért az Ön figyelmébe is ajánljuk ingyenes hírlevél szolgáltatásunkat, melyre való feliratkozás történhet a regisztráció

folyamán kipipálással, vagy egy külön modulban, ahol a név és e-mailcím megadásával történik meg a feliratkozás (utóbbi esetben nem kell regisztrálni a webáruházunkba).

10. Fogalom meghatározások

1.

- **távollévők között kötött szerződés:** olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tevő eszközöket alkalmaznak;
- **fogyasztó:** a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy;
- **vállalkozás:** a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy;
- **online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés:** olyan adásvételi vagy szolgáltatási szerződés, amelynek értelmében a kereskedő vagy a kereskedő közvetítője egy weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen árut vagy szolgáltatást, és a fogyasztó az adott weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg az árukat vagy szolgáltatásokat;

11. Szerződés megszűnése

1.

- A termék értékesítésére vonatkozó szerződés, valamint a szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés megszűnik a mindkét fél általi teljesítéssel.
- Megszűnik továbbá a távollévők közötti fogyasztói szerződés a fogyasztó elállási jogának gyakorlásával, az elállás Megatherm Kft. általi kézhezvételének napján.
- A szerződés a felek közös megegyezéssel bármikor megszüntethetik.
- Szállító és a Vásárló jogosult továbbá a jelen ÁSZF-ben részletezett esetekben a szerződéstől elállni.

12. Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása

1. A Megatherm Kft. jogosult jelen Általános Szerződési Feltételeket bármikor, egyoldalúan módosítani.
2. A módosított rendelkezések a hatályba lépést követően leadott megrendelésekre alkalmazandók.

13. Fogyasztói panaszügyintézésrel kapcsolatos információk

1. Tájékoztatjuk T. fogyasztónak minősülő Vásárlóinkat, hogy Társaságunk a fogyasztói panaszokat a 2030 Érd, Bajcsy- Zsilinszky út 135. szám alatt kezeli. Panaszait megtehetik a fenti címen személyesen szóban vagy írásban, valamint a fenti címre küldött postai levélben, továbbá azt megküldhetik az ugyfelszolgalat@megatherm.hu email címre, illetve szóban bejelenthetik a 06-23-372-007 telefonszámon.
2. Tájékoztatjuk Önöket, hogy a panaszok kezelése szinte minden esetben egyedi kivizsgálást igényel. Az azonnal nem kivizsgálható és orvosolható szóbeli panaszokról azok beérkezését követően Társaságunk haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, melyet személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben átad a fogyasztónak, telefonon vagy egyéb úton közölt szóbeli panasz esetén legkésőbb az érdemi válasszal együtt megküld a fogyasztó részére. Az

azonnal nem orvosolható szóbeli panaszokra, illetve az írásbeli panaszokra vonatkozó érdemi válaszunkat legkésőbb a panasz beérkezését követő 30 napon belül írásban küldjük meg a fogyasztó részére.

3. Tájékoztatjuk fogyasztónak minősülő vásárlóinkat, hogy panasz elutasítása esetén, valamint a termék minőségével, biztonságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyekben a vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében a lakóhelyük vagy tartózkodási helyük szerint illetékes békéltető testülethez fordulhatnak! A békéltető testület eljárásáról részletesen a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. rendelkezik.
4. Az egyes békéltetőtestületek elérhetőségei a <http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek> címen megtalálhatóak. Fogyasztói jogvita esetén az illetékes békéltetőtestület elérhetőségeiről a fogyasztót válaszlevelünkben külön, részletesen is tájékoztatjuk!
5. Tájékoztatjuk a T. Fogyasztókat, hogy vállalkozásunk fogyasztói jogvita esetén igénybe veszi a békéltető testületi eljárást!

Tájékoztatjuk tisztelt fogyasztóinkat, hogy **AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 524/2013/EU RENDELETÉBEN** foglaltaknak megfelelően online adásvételi, illetve online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő fogyasztói jogvita esetén a jogvita rendezésére igénybe vehetik az online vitarendezési platformot, mely elérhető az alábbi linkeken: [Online vitarendezési platform](#)
Az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket megjelenítettük a honlapunkon is.
E-mail címünk: ugyfelszolgalat@megatherm.hu

1. Vegyes rendelkezések

1. Tájékoztatjuk Tisztelt Vásárlóinkat, hogy a Szállítónál nem áll rendelkezésre a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. tv. szerinti magatartási kódex.

Jelen ÁSZF **2019.04.04**-től érvényes.

[Letölthető ÁSZF.](#)

Letölthető felmondási nyilatkozat minta: [pdf](#), [doc](#)

1. sz. melléklet:

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.)m Korm. rendelet szerinti mintatájékoztató a kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról.

1. Kellékszavatosság

1. ***Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?***
2. Ön a Megatherm Kft. hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.
- 3.
4. ***Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?***
5. Ön - választása szerint - az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:
 - Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat.
 - Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.
- 6.
7. ***Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?***
8. Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.
- 9.
10. ***Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?***
11. Ön a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.
- 12.
13. ***Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?***
14. A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a Megatherm Kft. vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

2. Termékszavatosság

1. ***Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?***
2. Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön - választása szerint - az 1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.
- 3.
4. ***Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?***

5. Termékszavatossági igényként Ön kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.
 - 6.
 7. **Milyen esetben minősül a termék hibásnak?**
 8. A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.
 - 9.
 10. **Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?**
 11. Termékszavatossági igényét Ön a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.
 - 12.
 13. **Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?**
 14. Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.
 - 15.
 16. **A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?**
 17. A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:
 - a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
 - a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
 - a termékhibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.
 - 18.
 19. A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.
 20. Felhívom figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.
3. Jótállás
1. **Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?**
 2. Hibás teljesítés esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. Rendelet alapján a Megatherm Kft. jótállásra köteles.
 - 3.
 4. **Önt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?**
 5. Ön a jótállás keretén belül jogait a termék átvételétől, ha az üzembehelyezést a Megatherm Kft. vagy megbízottja végzi, akkor az üzembehelyezéstől számított 1 éven belül gyakorolhatja. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. Ha a Megatherm Kft. kötelezettségének az Ön felhívására – megfelelő határidőben – nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított 3 hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

6. A jótállás keretében a kellékszavatosság körében már ismertetett lehetőségekkel élhet. Kijavítás iránti igényét érvényesítheti közvetlenül a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál is!
7. A rögzített bekötésű, illetve a 10. kg-nál, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható terméke az üzemeltetés helyét javítjuk meg. Amennyiben a termék az üzemeltetés helyén nem javítható meg, úgy a szétszerelésről, majd összeszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a Megatherm Kft., illetve javítószolgálatnál érvényesített igény esetén a javítószolgálat gondoskodik.
8. Amennyiben Ön a termék meghibásodása esetén a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított 3 munkanapon belül csereigényt érvényesít, úgy a Megatherm Kft. nem hivatkozhat arra, hogy a kijavításhoz képest aránytalan többletköltsége keletkezik, hanem köteles a terméket kicserélni, amennyiben a meghibásodás a termék rendeltetésszerű használatát akadályozza.
- 9.
10. ***Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?***
11. A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.
12. Felhívom a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Önt a jótállásból fakadó jogok az 1. és a 2. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.