

## ÁSZF

### ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

[www.primanet.hu](http://www.primanet.hu)

Jelen dokumentum tartalmazza a **Prímaenergia Zrt.** mint szolgáltató (továbbiakban „Szolgáltató”) által üzemeltetett [www.primanet.hu](http://www.primanet.hu) webáruház (a továbbiakban: Honlap) használatára vonatkozó **Általános Szerződési Feltételeket** (továbbiakban „ÁSZF”). Az **ÁSZF** tartalmazza a Honlapon elérhető szolgáltatás igénybevételének és a Honlap egyéb látogató (továbbiakban: Felhasználó) általi használatának feltételeit.

Felhasználónak minősül mind a regisztrált Felhasználó, mind pedig azon személyek, akik a Honlapon nem regisztráltak ugyan, de regisztráció nélkül a Honlap egyes részeihez hozzáférnek.

Jelen ÁSZF rendelkezéseit a Honlap használatára, valamint a Szolgáltató valamennyi, a Honlapon keresztül értékesített árucikkének a megvásárlására alkalmazni kell.

Felhasználó személyes adatainak kezeléséről az **Adatkezelési Nyilatkozat** rendelkezik, mely a következő linken vagy a kezdőoldalon közvetlenül elérhető: <https://www.primanet.hu/cikkek/adatvedelem>.

A Honlap használatához kapcsolódó egyes technikai jellegű tájékoztatásokat, melyeket jelen **ÁSZF** nem tartalmaz, a Honlapon elérhető információk tartalmazzák.

### **SZOLGÁLTATÓ ADATAI:**

|                             |                                                                                                               |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Név:                        | Prímaenergia Zrt.                                                                                             |
| Székhely:                   | 1117 Budapest, Alíz utca 3.                                                                                   |
| Levelezési cím:             | 3014 Hort, Pf.29.                                                                                             |
| Képviselő neve:             | Morvai Tamás elnök-vezérigazgató                                                                              |
| Cégjegyzékszám:             | Cg. 01-10-041837                                                                                              |
| Bejegyző cégbíróság:        | Fővárosi Törvényszék Cégbírósága                                                                              |
| Adószám:                    | 10735590-2-44                                                                                                 |
| E-kereskedelmi raktár:      | 3200 Gyöngyös, Kassai út 29.                                                                                  |
| GPS koordináták:            | N 47 ° 46'32,5 "E 19 ° 56'32,8"                                                                               |
| utcakép:                    | <a href="https://goo.gl/maps/CWgnQc1u6rakter@primanet.hu">https://goo.gl/maps/CWgnQc1u6rakter@primanet.hu</a> |
| E-mail cím:                 | <a href="mailto:vevoszolgalat@primanet.hu">vevoszolgalat@primanet.hu</a>                                      |
| Telefonszám (vevőszolgálat) | +36-1/209-9936                                                                                                |
| Fax:                        | +36-1/209-9996                                                                                                |
| Számlavezető bank:          | OTP Bank                                                                                                      |
| Bankszámlaszám:             | 11794008-20517144-00000000                                                                                    |

## **1) HONLAP HASZNÁLATÁNAK FELTÉTELEI**

### **1.1 Igénybevétel feltételei**

1.1.1 A Honlap tartalmának egyes részei elérhetők bármely Felhasználó számára, a tartalmak megtekintéséhez nincs szükség regisztrációra.

### **1.2 Felelősség**

1.2.1 A Honlapon található információk jóhiszeműen kerültek elhelyezésre, azonban azok kizárólag tájékoztató célt szolgálnak, az információk pontosságáért, teljességéért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

1.2.2 Felhasználó a Honlapot kizárólag a saját kockázatára használhatja, és elfogadja, hogy Szolgáltató nem vállal felelősséget a használat során felmerülő vagyoni és nem vagyoni károkért a szándékosan, súlyos gondatlansággal, vagy bűncselekménnyel okozott, továbbá az életet, testi épséget, egészséget megkárosító szerződészegésért való felelősségen túlmenően.

1.2.3 Szolgáltató kizár minden felelősséget a Honlap használói által tanúsított magatartásért. Felhasználó teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért, Szolgáltató ilyen esetben teljes mértékben együttműködik az eljáró hatóságokkal a jogsértések felderítése végett.

1.2.4 Felhasználó köteles gondoskodni arról, hogy a Honlap használata során harmadik személyek jogait vagy a jogszabályokat sem közvetlenül, sem közvetett módon ne sértse.

1.2.5 A Honlap olyan kapcsolódási pontokat (linkeket) tartalmazhat, amely más szolgáltatók oldalaira vezet. Ezen szolgáltatók adatvédelmi gyakorlatáért és más tevékenységéért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

1.2.6 A Felhasználók által a Honlap használata során esetlegesen elérhetővé tett tartalmat a Szolgáltató jogosult, de nem köteles ellenőrizni, és a közzétett tartalmak tekintetében a Szolgáltató jogosult, de nem köteles jogellenes tevékenység folytatására utaló jeleket keresni.

1.2.7 Az Internet globális jellege miatt Felhasználó elfogadja, hogy a Honlap használata során a vonatkozó nemzeti jogszabályok rendelkezéseit is figyelembe véve jár el. Amennyiben a Honlap használatával összefüggő bármely tevékenység a Felhasználó

államának joga szerint nem megengedett, a használatért kizárólag Felhasználót terheli a felelősség.

1.2.8 Amennyiben a Felhasználó a Honlapon kifogásolható tartalmat észlel, köteles azt haladéktalanul jelezni a Szolgáltatónak. Amennyiben a Szolgáltató jóhiszemű eljárása során a jelzést megalapozottnak találja, jogosult az információ haladéktalan törlésére vagy annak módosítására.

### **1.3 Szerzői jogok**

1.3.1 A Honlap szerzői jogvédelem alatt áll. Szolgáltató a szerzői jogi jogosultja vagy a feljogosított felhasználója a Honlapon, valamint a Honlapon keresztül elérhető szolgáltatások nyújtása során megjelenített valamennyi tartalomnak: bármely szerzői műnek, képi, hang és szöveges tartalomnak, illetve azok elrendezése is szerzői jogi védelem alatt áll, illetve más szellemi alkotásnak (ideértve többek közt valamennyi grafikát, képet és egyéb anyagokat, a Honlap felületének elrendezését, szerkesztését, a használt szoftveres és egyéb megoldásokat, ötletet, megvalósítást). Tehát a Honlap, annak grafikus elemei, képei, szövege és technikai megoldásai a Szolgáltató szellemi termékei és a szerzői jog védelme alatt állnak. Másolásuk akár teljes egészében, akár részleteiben szerzői jogokat sért.

1.3.2 A Honlap tartalmának, valamint egyes részeinek merevlemezre, ssd-re, usb-re, sd kártyára mentése vagy kinyomtatása saját felhasználás céljából engedélyezett.

1.3.3 A saját felhasználáson túli felhasználás – pl. adatbázisban történő tárolására, továbbadás, közzé vagy letölthetővé tétel, kereskedelmi forgalomba hozatal – kizárólag a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélyével lehetséges.

1.3.4 A Szolgáltató fenntartja minden jogát szolgáltatásának minden elemére, különös tekintettel a kereső motorjaira és egyéb internetes szoftvereire, a [www.primanet.hu](http://www.primanet.hu) domain nevére, az ehhez tartozó aldomainekre, aloldalakra, valamint az internetes reklámfelületeire. Tilos minden olyan tevékenység, amely a Szolgáltató adatbázisának kilistázására, rendszerezésére, archiválására, feltörésére (hack), forráskódjainak visszafejtésére irányul, kivéve, ha erre a Szolgáltató külön engedélyt nem ad. Külön megállapodás, vagy az erre a célra szolgáló szolgáltatás igénybevétele nélkül tilos a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott hirdetéskezelő-felület, illetve keresőmotorok megkerülésével a Szolgáltató adatbázisát módosítani, lemásolni, abban új adatokat elhelyezni, vagy meglévő adatokat felülírni.

## **2) MEGRENDELÉS**

## 2.1 Regisztráció

2.1.1 A Honlapon való vásárlásnak nem feltétele az érvényes regisztráció. A regisztráció elsődleges célja a vásárlás egyszerűbbé tétele, az áruház kényelmi szolgáltatásainak és egyedi ajánlatainak igénybevétele.

2.1.2 Felhasználó a főoldalon található „**Villám regisztráció**” menüpontra kattintást követően megjelenő felületen látható adatlapot értelemszerűen, valós adatainak megfelelően tölti ki. A regisztráció sikeréről Szolgáltató e-mailben tájékoztatja Felhasználót. **A regisztrációt nem kell megerősíteni, további aktiváló linkre nem kell kattintani, a küldésre kerülő e-mail csak tájékoztató jellegű, Felhasználó azonnal vásárolhat a Honlapon.** Ha Felhasználó nem kap visszaigazoló e-mailt, felveheti a kapcsolatot Szolgáltatóval a probléma megoldása érdekében.

Ha Felhasználó már regisztrált Felhasználó, de a regisztrációkor megadott jelszavára nem emlékszik, akkor a Belépés feliratot választva, az „**Elfelejtette jelszavát?**” gombra kattintva Szolgáltató automatikusan küld egy hivatkozást a Felhasználó regisztrációs email címére. A hivatkozásra kattintva Felhasználó egy új e-mailben kapja meg az új belépési jelszavát.

2.1.3 A regisztrációval Felhasználó vállalja, hogy a regisztráció során megadott személyes adatokat szükség szerint frissíti annak érdekében, hogy azok időszerűek, teljesek és a valóságnak megfelelőek legyenek.

2.1.4 A felhasználói hozzáférési adatok (így különösen a jelszó) titokban tartásáért kizárólag Felhasználót terheli a felelősség, ezért, ha tudomást szerez arról, hogy a regisztráció során megadott jelszávhöz jogosulatlan harmadik személy hozzájuthatott, köteles haladéktalanul megváltoztatni jelszavát, ha pedig feltételezhető, hogy harmadik személy a jelszó használatával bármilyen módon visszaél, köteles egyidejűleg értesíteni a Szolgáltatót.

### 2.1.5 Regisztráció törlése

Szolgáltató és Felhasználó között a jelen **ÁSZF** alapján létrejött megállapodás megszűnik, ha a Felhasználó kéri regisztrációjának törlését, illetve ha Szolgáltató törli Felhasználó regisztrációját és a továbbiakban nem vásárol a Honlapon, továbbá jelen **ÁSZF** valamely rendelkezéseinek megsértése esetén vagy a Felhasználó kérésére.

Felhasználó jogosult a regisztrációját bármikor törölni az **adatvedelem@primanet.hu** e-mail címre küldött üzenettel. Az üzenet megérkezését követően Szolgáltató haladéktalanul gondoskodik a regisztráció

törléséről. A felhasználói adatok a törlést követően azonnal eltávolításra kerülnek a rendszerből; ez azonban nem érinti a már leadott rendelésekhez kapcsolódó adatok és dokumentumok megőrzését, nem eredményezi ezen adatok törlését. Az eltávolítás után az adatok visszaállítására többé nincs lehetőség, ezért, ha valamely Felhasználó a regisztrációjának törlését követően a későbbiekben szeretne rendelni a Honlapról, újra kell regisztrálnia a Honlapon.

## 2.2 Termék kiválasztása, kosár összeállítása

2.2.1 A Honlap böngészésére, valamint a megrendelni kívánt termék kiválasztására és kosárba helyezésére bejelentkezés és regisztráció nélkül is lehetősége van a Felhasználónak.

2.2.2 A Honlapon található termékek közvetlenül a főoldal fejlécében található **termékkategóriákból** (pl. **Műhely**, **Gázszerelvények**, **Könyvek**, **Grill**, **Konyha-Főzés**, stb.) közvetlenül elérhetőek. Továbbá a termék megtalálására használhatja a keresés funkciót, ami a lap tetején, a fejlécben található. Az itt beírt szövegrészt (gyártó, termék fajtája pl. tűzhely) a termékek nevében, termékcímkek között, termékazonosítókban és a termékleírásban keresi a rendszer.

2.2.3 Felhasználónak a rendelés véglegesítéséhez a következő menüpontokon szükséges végig haladnia:

- 1 Kosár összeállítása
- 2 Szállítási mód kiválasztása
- 3 Adatok megadása (Szállítási és számlázási adatok)
- 4 Fizetési mód kiválasztása
- 5 Összegzés

2.2.3./1 A termék képére kattintva különböző fülek találhatók az oldalon, melyek arra szolgálnak, hogy a kiválasztott terméket Felhasználó számára részletesen bemutassák. A termék jellemzőiről tájékoztatást nyújtó felületen kiválaszthatja a megvásárolni kívánt mennyiséget a nyilak mozgatásával, továbbá a „**Kosárba**” feliratra kattintva a Felhasználó kiválaszthatja a megrendelni kívánt termékeket és létrehozhatja a megrendelni kívánt termékek listáját (Kosár). A termék kosárba való helyezése nem jár kötelezően a termék megrendelésével. A Honlapon megadott árak magyar Forintban értendők és tartalmazzák az ÁFA-t.

A termék kosárba helyezését követően is lehetőség van a termék mennyiségének csökkentésére (-) vagy növelésére (+), illetve törlésére is a mennyiség nullára csökkentésével. A már kiválasztott és kosárban elhelyezett termékeket a Honlap jobb felső sarkában található narancssárga gombra/feliratra kattintva újra megtekintheti és

elkezdheti megrendelésének feladását a „**Pénztár**” gombra kattintva. Itt újra lehetősége nyílik arra, hogy az egyes termékek darabszámát módosítsa vagy törölje a (+) (-) gombokra kattintva. Ezen a felületen a kosárban lévő termékek szállítási díjjal és Áfa-val terhelt végösszege (brutto összege) is megjelenik.

Felhasználó továbbá, ezen a felületen tudja megadni és érvényesíteni a birtokában lévő kupon kódot is.

Ha Felhasználó minden megvásárolni kívánt terméket a kosarába helyezett, akkor a „Pénztár” funkciót választva a rendszer kéri – amennyiben ezt még nem tette meg a vásárlás megkezdését megelőzően – hogy jelentkezzen be felhasználói fiókjába.

Amennyiben Felhasználó már regisztrált a Honlapon, akkor az email címének, illetve jelszavának megadásával, továbbá a „**Belépés**” gombra kattintva tud tovább lépni.

Ha még nem regisztrált Felhasználó, akkor lehetősége van a felugró ablakon a „Villám regisztráció” gombra kattintani és a kért adatokat kitöltve regisztrálni (lásd bővebben a 2.1 pontot). Az adatlap kitöltésével a Felhasználó kosarába rakott termékek nem tűnnek el és nem is törlődnek.

Ha a Felhasználó regisztráció nélkül szeretné folytatni a vásárlást, akkor a "Folytatom regisztráció nélkül" gombra kell kattintania.

Felhasználó mindkét esetben az email címének megadásával azonosítja magát.

2.2.3./2 Bejelentkezést vagy regisztrációt követően, a „Tovább a szállítási módhoz” funkció ismételt kiválasztásával a Felhasználó a "**Szállítási módok**" között tud válogatni. A „Tovább az adatok megadásához” gombra kattintva a Felhasználónak meg kell adnia a számlázási és szállítási adatokat. Alapesetben „**Szállítási cím egyezik a számlázási címmel**” felirat előtt található jelölőnégyzetben egy pipa található, ami azt jelenti, hogy Felhasználó ugyanarra a címre kéri a szállítást, amit a számlázási adatnál feltüntetett. Ha a számlázási adatok azonban nem egyeznek meg a szállítás adataival, akkor a jelölőnégyzetből Felhasználónak (egy kattintással) ki kell vennie a pipát és egy, a számlázási adatoktól eltérő szállítási címet kell megadnia a lenyíló ablakban.

2.2.3./3 Ha Felhasználó minden adatot megadott, akkor a „**Tovább a fizetési módhoz**” felíratra kattintva kiválaszthatja, hogy megrendelésének végösszegét hogyan kívánja teljesíteni Szolgáltató felé. A Fizetési mód kiválasztása az „**Ezt választom**” gombra kattintással történik, ekkor a kiválasztott sor aktív színűre vált szürkéről.

2.2.3./4 A fizetési mód kiválasztása után már csak az összegző felületet kell Felhasználónak ellenőriznie, a „**Tovább az ellenőrzéshez**” felíratra kattintva. Az Ellenőrző felületen minden adat megjelenik, amit Felhasználó az előző pontban leírtak alapján megadott, illetve megtekintheti a kosárba rakott terméke(ke)t, annak

(azoknak) árát, a szállítás költségét és a rendelés kiszállításának várható idejét. Felhasználó ezen a felületen megjegyzést is fűzhet rendeléséhez.

2.2.3/5 Felhasználó, ha rendelkezik SuperShop kártyával, akkor a kártyaszámának, a SuperShop adatbázisban szereplő nevének, valamint születési dátumának megadásával jogosulttá válik arra, hogy a SuperShop pontfolyószámláján lévő SuperShop pontokat beváltsa a Honlapon leadott megrendelés – szállítási költség nélküli - értékének kiegyenlítése céljából, illetve a Honlapon történő vásárlással SuperShop pontokat gyűjtsön. (Lásd bővebben 7. pontban.) Felhasználó a SuperShop pontfolyószámláján lévő pontokat a megrendelés – szállítási költség nélküli - értékének 100%-áig beválthatja; azaz jogosult a teljes – szállítási költség nélküli - megrendelési értéket akár kizárólag SuperShop pontokkal is kiegyenlíteni, ha erre a pontfolyószámlájának egyenlege fedezetet nyújt.

A Felhasználó az általa az adott vásárlás vonatkozásában elvégezni kívánt SuperShop ponttranzakcióról (pontgyűjtés- és/vagy beváltás) a megrendelés folyamata során nyilatkozni köteles. Az Összegző oldalon megjelenik, hogy a Felhasználó az adott megrendeléssel összesen hány SuperShop pont gyűjtésére válhat jogosulttá. A Felhasználó az adott vásárlásnak a SuperShop pont beváltásával kiegyenlített (rész)összege után nem jogosult SuperShop pont gyűjtésére.

2.2.3/6 Ha Felhasználó rendelésével kapcsolatban az összegző felületen mindent rendben talált, akkor a **„Rendben, rendelés leadása”** gombra kattintva tudja elküldeni rendelését véglegesen a Szolgáltatónak. A rendelés elküldését követően a **„Sikeres rendelés”** felirat jelenik meg a Honlapon. A rendelés feladása tehát a **„Rendelés leadása”** gombra kattintással történik, ami a Felhasználó részére fizetési kötelezettséget keletkeztet. Ha Felhasználó rendelési adatain módosítani szeretne (fizetési mód, számlázási cím stb.), akkor a **„Vissza”** gombra kattintva mindezt megteheti.

Szolgáltató a **rendelés beérkezéséről** automatikus értesítést küld Felhasználónak e-mailen. A rendszer ezt követően kezdi meg a Felhasználó megrendelésének tényleges feldolgozását.

2.2.4 Szolgáltatót megilleti az a jog, hogy a regisztrált Felhasználók részére, bármikor, bármilyen mértékű kedvezményt nyújtson vagy akciót vezessen be, hirdessen meg a Honlapon, mely kedvezményeket a Felhasználók a megrendelés során igénybe vehetnek kedvezményes vásárlásra.

## 2.3 Ajánlati kötöttség, visszaigazolás



2.3.1 A Felhasználó által elküldött megrendelés megérkezését, a hatályos magyar jogszabályoknak megfelelően, Szolgáltató köteles 48 órán belül visszaigazolni a Felhasználó részére. Szolgáltató tehát legkésőbb az ajánlat megérkezését követő 48 órán belül automatikus visszaigazoló e-mail – rendszerüzenet, amely a megrendelés rendszerbe történő beérkezését igazolja vissza - útján visszaigazolja Felhasználó részére, hogy megrendelését a rendszer rögzítette. Az automatikus visszaigazoló e-mail Felhasználóhoz történő megérkezésével érvényes szerződés nem jön létre a Felek között. A szerződés létrejöttéről, Felhasználó a 2.5 pontban kap bővebb tájékoztatást.

2.3.2 A visszaigazoló e-mail tartalmazza a Felhasználó által a megrendelés elküldése során megadott adatokat, a rendelési adatok, a megrendelt termék adatait, a rendelés sorszámát, valamint ezen felül a Felhasználó rendeléssel kapcsolatos megjegyzéseit, a választott fizetési és szállítási módot, illetve amennyiben ilyenre sor került, a SuperShop ponttranzakcióval kapcsolatos információkat.

2.3.3 Amennyiben a visszaigazolás, az ajánlat elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik meg Felhasználóhoz, Felhasználó mentesül az ajánlati kötöttség alól és a továbbiakban nem köteles megvásárolni a terméket.

2.3.4 Bizonyos esetekben előfordulhat, hogy a Szolgáltató által küldött visszaigazoló email nem érkezik meg a Felhasználóhoz. Ilyen esetben Felhasználó vegye fel a kapcsolatot Szolgáltatóval, hiszen a visszaigazolás kézbesítésének hiányát okozhatja a Felhasználó által rosszul megadott e-mail cím, vagy a postafiókjához tartozó tárhely telítettsége is vagy akár rendszerhiba.

2.3.5 Felhasználó által elküldött megrendeléseket Szolgáltató munkanapokon 09:00 és 17:00 óra között dolgozza fel.

## **2.4 Adatbeviteli hibák javítása**

2.4.1 Felhasználónak a rendelés bármely szakaszában és a megrendelés Szolgáltató részére való elküldéséig bármikor lehetősége van az adatbeviteli hibák javítására. (rosszul megadott mennyiség módosítása, termék törlése a kosárból, rendelési adatok módosítása (pl. szállítási cím)). Amennyiben Felhasználó a rendelését már elküldte és a Szolgáltató által küldött visszaigazoló emailben hibát vesz észre rendelésével kapcsolatban, köteles haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül felvenni Szolgáltatóval a kapcsolatot, annak érdekében, hogy ne kerüljön sor nem kívánt rendelés teljesítésére.

2.4.2. Felhasználó a megadott SuperShop kártya adatainak helyességét ellenőrizni tudja a Honlapon, belépett felhasználóként a Profiljában, valamint vásárláskor az



Összesítő felületen. Ellenőrzéshez a Felhasználónak, miután megadta a SuperShop kártyaszámát, a SuperShop adatbázisban szereplő nevét és születési dátumát, az „Egyenleg lekérdezése” gombra kell kattintania. Ha ezen adatait helyesen – a SuperShop adatbázisban szereplő adatokkal egyezően – adta meg, akkor a rendszer megjeleníti a Felhasználó aktuális SuperShop pontegyenlegét. Amennyiben a Felhasználó hibás adatokat ad meg, úgy a SuperShop pontegyenleg nem jelenik meg, és ez esetben a Felhasználó ellenőrizni köteles a megadott adatok helyességét. Ha a Felhasználó ezen ellenőrzést, illetve egyenleg lekérdezést nem végzi el, és emiatt a SuperShop ponttranzakció nem valósul meg, azért sem a Szolgáltatót, sem a SuperShop Kft-t nem terheli felelősség. Amennyiben a Felhasználó az adatokat ellenőrzi, ugyanakkor az egyenleg lekérdezés az adatok egyezőségének hiánya miatt továbbra is sikertelen, azt a Felhasználó 1 munkanapon belül jelezni köteles a Szolgáltató, valamint a SuperShop Kft. felé. A megjelenített pontegyenleg adatok pusztán tájékoztató jellegűek, bármely vita esetén a pontegyenleg vonatkozásában a SuperShop nyilvántartása az irányadó.

## 2.5 A szerződés létrejötte

2.5.1 A megrendelés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak irányadóak. A szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, és szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit. Fogyasztó fogalma alatt a Polgári Törvénykönyvben meghatározott fogyasztó fogalmat értjük.

2.5.2 Szolgáltató Felhasználó ajánlatát **külön elfogadó e-mail** útján fogadja el, melyben tájékoztatja Felhasználót a szerződés létrejöttéről, a fizetés módjáról, illetve a várható kiszállítás pontos idejéről. A szerződés az ajánlat Szolgáltató általi elfogadásáról szóló külön e-mail (külön elfogadó email) megérkezésekor jön létre és nem a megrendelés automatikus visszaigazolásáról (2.3.1. pont) szóló email 48 órán belüli megérkezésével.

2.5.3 Tekintettel a Honlapon kínált termékek egyedi jellegére a Szolgáltató fenntartja a jogot a Felhasználó ajánlatának, vagy egyes részeinek visszautasítására (pl. a megrendelt áru készlethiány miatt nem rendelhető és helyettesítő termék sem áll a rendelkezésre). Szolgáltató az ajánlat visszautasításáról a Felhasználót haladéktalanul e-mailben értesíti.

2.5.4 Szolgáltató fenntartja a jogot a szerződéstől történő elállásra, amennyiben a Felhasználó a szerződés létrejöttétől számított 8 munkanapon belül nem fizeti meg Szolgáltató részére megrendelésének teljes vételárát (átutalásos fizetés esetén).

A Felhasználó és a Szolgáltató között létrejövő szerződés tartalmát

- (i) a Felhasználó és a Szolgáltató között a vásárlási folyamat - visszaigazolásban szereplő - során létrejövő egyedi feltételek és
- (ii) a jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: „**ÁSZF**”) együttesen határozzák meg.

## 2.6 Rendelés lemondása

2.6.1 Ha a Felhasználónak utóbb mégsem felel meg a már megrendelt termék, lehetősége van a megrendelést lemondani, a megrendeléstől számított 1 napon belül a [raktar@primanet.hu](mailto:raktar@primanet.hu) e-mail címre küldött üzenettel. A Felhasználónak az e-mailben a következőket kell feltüntetnie: "A ...-sorszámú megrendelésemet lemondom".

## 2.7 A szerződés iktatása

2.7.1 A Honlapon keresztül leadott megrendelés nem írásban, hanem ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak minősül, így a Felhasználó és a Szolgáltató közötti elektronikus úton kötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, azokat a Szolgáltató nem iktatja, így az utólag nem hozzáférhető és nem megtekinthető. Szolgáltató semmilyen magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát.

2.7.2 Szerződést a Honlapon kizárólag magyar nyelven lehet kötni.

## 3) FIZETÉS

3.1 **Fizetés utánvétellel:** Felhasználó a Honlapon megrendelt termék vételárát és a szállítás költségét közvetlenül a futárnak teljesíti készpénzben. Utánvételes fizetésre kizárólag abban az esetben van lehetőség, ha Felhasználó rendelésének végösszege nem haladja meg a bruttó 200.000 Ft.-ot.

### 3.2 Bankkártyával:

A Felhasználó a Honlapon történő vásárlás során a SimplePay fizetési módot is választhatja a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben (a továbbiakban: ÁSZF), valamint a SimplePay Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a

www.simplepay.hu/vasarlo-aff honlapon elérhető általános szerződési feltételekben leírt módon. A megrendelés végösszegének azonnali kifizetése a SimplePay bankkártyás rendszerén keresztül történik. A rendszer biztonságos csatornát használ és automatikus. A tranzakció lebonyolítása érdekében Szolgáltató rendszere automatikusan átirányítja felhasználót a SimplePay oldalára, ahol egyszerűen, a kért adatok megadásával kiegyenlítheti megrendelésnek végösszegét.

Online fizetés során a rendelés esetén kért adatok megadását követően a Honlap fizetést előkészítő oldaláról a SimplePay biztonságos fizetőoldalára kerül át a Felhasználó, ahol a fizetéshez szükséges kártya adatokat szükséges megadni. A SimplePay fizetőoldal adattartalmáról a Szolgáltató nem szerez tudomást, mivel az tőle független és védett internetes oldal.

A tranzakció eredményéről a fizetést követően a Honlapon kap tájékoztatást. A kártyás fizetéshez a Felhasználó internet böngésző programjának támogatnia kell az SSL titkosítást. A megrendelés végösszegeként kifizetett összeg azonnal zárolásra kerül a Felhasználó folyószámláján.

**3.3 Előre utalás bankszámlára:** Felhasználó a megrendelt termékek vételárát és a kiszállítás költségét, a termék kiszállítását, illetve átvételét megelőzően fizeti meg a Szolgáltató OTP Banknál vezetett 11794008-20517144-00000000 számú bankszámlára banki átutalás útján. Előre utalás esetén a megjegyzés rovatban a megrendelés számot minden esetben szükséges feltüntetni. Előre utalás esetén a Szolgáltató a megrendelés feldolgozását az átutalás jóváírását követően kezdi meg, így az előzetesen megadott szállítási határidő megnővekedhet.

Az előre utaláshoz szükséges minden információ a megrendelés visszaigazolása tárgyú emailben feltüntetésre kerül.

**3.4 Cofidis áruhitel:** <https://www.primanet.hu/cikkek/aruhitel>

**3.5** Amennyiben a Felhasználó rendelésének értéke a 200.000 Ft-ot meghaladja, a megrendelés végösszege kizárólag előre utalással teljesíthető. Szolgáltató az átutalt összeg beérkezését követően azonnal intézkedik a termék kiszállításáról.

**3.6 Számla.** Szolgáltató legkésőbb a megrendelt termékek Felhasználó által történt átvételekor a kifizetés igazolására számlát ad a Felhasználó részére. A Szolgáltató egy rendelésen belül számlát bontani nem tud! Ha a Felhasználó egyes tételekről külön számlát szeretne kérni, abban az esetben az ilyen termékeket külön kell megrendelnie.

**3.7 Vásárlás külföldről**

3.7.1 A külföldről érkező megrendelést Szolgáltató elfogadja, azonban csak Magyarország területén belülről áll módjában teljesíteni a kiszállítást.

#### 4) TERMÉK ÁTVÉTELE

4.1 **Személyes átvétel.** Szolgáltató nem rendelkezik üzlethelyiséggel, ezért a megrendelés személyes átvételére nem tud lehetőséget biztosítani.

#### 5) SZÁLLÍTÁS

##### 5.1 Szállítás módja

5.1.1 Szolgáltató a vele szerződéses kapcsolatban álló MPL, a Kova Trans és Gebrüder Weiss futárszolgálatok igénybevételével juttatja el a terméket a Felhasználóhoz.

##### 5.1.2

Az MPL elérhetőségei:

Telefonszám: +3617678282

E-mail: [ugyfelszolgalat@posta.hu](mailto:ugyfelszolgalat@posta.hu)

Honlap: <http://posta.hu/ugyfelszolgalat>

Csomag nyomkövetés: <http://posta.hu/ugyfelszolgalat/nyomkovetes>

A KOVA Trans elérhetőségei:

E-mail: [megrendeles@kovatrans.hu](mailto:megrendeles@kovatrans.hu)

Honlap: <http://kovatrans.hu/>

A Gebrüder Weiss elérhetőségei:

Telefonszám: +3624506797

E-mail: [hazhosszallitas@gw-world.com/hu/](mailto:hazhosszallitas@gw-world.com/hu/)

Honlap: <https://www.gw-world.com/hu/>

5.1.3 A csomagok kézbesítése munkanapokon 8-17 óra közötti időszakban történik. Ha Felhasználó ebben az időszakban nem tartózkodik otthon, szállítási címként célszerű munkahelyi címet megadni, feltéve, hogy a termék jellege ezt engedi (például szerszámok). A futárszolgálat kétszeri kézbesítést kísérel meg. Az első sikertelen kézbesítés esetén a futár egy értesítőt hagy a Felhasználónak, melyen feltünteti az

elérhetőségeit. Felhasználó ezen elérhetőségek valamelyikén közvetlenül felveheti a futárral a kapcsolatot egy újabb kiszállítási időpont egyeztetése érdekében. Az MPL a kézbesítés előtti napon, vagy a kézbesítés reggelén SMS értesítést küld.

5.1.4 Felhasználó köteles a csomagot kézbesítéskor a futár előtt gondosan megvizsgálni, és a csomagoláson észlelt sérülés esetén kérni jegyzőkönyv felvételét továbbá a termék visszaszállítását a futártól. Sérülés esetén Felhasználó ne vegye át a terméket.

5.1.5 Ha láthatóan sérült a csomagolás és egyértelműen megállapítható, hogy a szállítás során keletkezett a sérülés, a csomag visszaszállítását a Szolgáltató díjtalanul végzi.

5.1.6. A futár nem a Szolgáltató alkalmazottja, tehát a csomag tartalmához nem férhet hozzá, lezárt dobozt, vagy borítékot ad át, továbbá nem jogosult a csomag tartalmára vonatkozó semmilyen minőségi és mennyiségi panasz kezelésére. A futár kizárólag arra jogosult, hogy a csomagot átadja a Felhasználó részére és a csomag – külső - sérülése esetén azt visszaszállítsa a Szolgáltatónak. Azonban, ha Felhasználónak a futár távozása és a csomag felbontása után a csomagban lévő termékkel kapcsolatban bármilyen mennyiségi vagy minőségi problémája adódik, akkor a Szolgáltató készséggel segít, azonban a futár ilyen esetben nem jogosult eljárni.

Ha a Felhasználó a megvásárolt áru csomagolásán belüli, szállításkor keletkezett mennyiségi vagy minőségi hibáját észleli, köteles azt nyomban a Szolgáltatónak jelezni.

## **5.2 Szállítási határidő**

5.2.1 A Honlapon elérhető termékek szállítási határideje minden termék mellett feltüntetésre kerül. Általánosságban a szállítás határideje 2-15 nap között változik, mely függ a termék méretétől, értékétől, illetve attól, hogy a szállítást Magyarország mely területére kéri a Felhasználó. A szállítási határidő a szállítási módtól függ, melyet a kosárban és a fizetési folyamatban az összegzés oldalon, a rendelés leadása előtt látható.

5.2.2 A munkanapokon 14:00 óráig leadott rendeléseket Szolgáltató a megrendelés napján dolgozza fel, míg a 14:00 óra után leadott megrendeléseket Szolgáltató a következő munkanapon dolgozza fel.

5.2.3 A csomag futárszolgálatnak történő átadása időpontjáról Szolgáltató e-mailben értesíti Felhasználót. A csomag kiszállítására az értesítést követő napon kerül sor, a Felhasználó által megadott címre. Amennyiben az e-mail értesítést követően a

szállítási idő bármely okból nem tartható be, a Szolgáltató telefonon keresztül felveszi a Felhasználóval a kapcsolatot aállítás időpontjával kapcsolatban.

5.2.4 Szolgáltató postafiókcímre nem teljesít kiszállítást.

### 5.3 Szállítás költsége

- A szállítási költségekről bővebben [III](#) tájékozódhat.

5.3.1 Minden termék szállítási díja szerepel a termékoldalon. Ha a rendelés tartalmaz nagyméretű terméket, a szállítási díj a nagyméretű termék szállítási díja. A szállítási díj számítás nyomon követhető a fizetési folyamatban, annak összege szerepel az összesítő oldalon, így ellenőrizhető a rendelés leadása előtt.

5.3.2 Aállítás költségét az [ÁSZF](#), a kosár összesített összege, és a számla is tartalmazza. A szállítási költség SuperShop ponttal nem egyenlíthető ki, illetve a szállítási költség összege után SuperShop pont nem gyűjthető.

5.3.3 A Nagyméretű csomag kiszállítása tartalmazza (a szolgáltatás részeként) a termékek Felhasználó által kijelölt helyre (akár az emeletre) történő szállítását, továbbá a csomagolóanyagok, valamint a használt készülékek elszállítását is. Nem tartalmazza a termékek helyszínen történő összeszerelésének, bekötésének stb. költségét! Szolgáltató csak abban az esetben tudja biztosítani a használt készülék elszállítását, ha azt a Fogyasztó aállítás megkezdése előtt jelzi.

## 6) Elállási jog

Az e pontban foglaltak kizárólag a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyre vonatkoznak, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (a továbbiakban „**Fogyasztó**”).

6.1 Fogyasztó jogosult a termék adásvételére irányuló szerződés esetén a szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet alapján

a) a terméknek,

b) több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek,

c) több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,

d) ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak, a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy (14) napon belül a szerződéstől indokolás nélkül elállni.

6.1.1 Fogyasztót megilleti az a jog, hogy a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.

6.1.2 Ha a Fogyasztó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF 1. pontjában feltüntetett elérhetőségek igénybevételeével a Szolgáltató részére. Ebből a célból Fogyasztó felhasználhatja **az alábbi linken keresztül elérhető** elállási nyilatkozat – mintát is. Regisztráció nélküli vásárlás esetén az elállási nyilatkozat nem érhető el.

6.1.3 Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejártá előtt (14 nap) elküldi elállási nyilatkozatát a Szolgáltató részére.

6.1.4 A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát az 6. pontban meghatározott rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta.

6.1.5 Mindkét esetben a Szolgáltató e-mailben haladéktalanul visszaigazolja a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését.

6.1.6 Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha Fogyasztó az erre irányuló nyilatkozatát 14 naptári napon belül (akár a 14. naptári napon) elküldi a Szolgáltatónak.

6.1.7 Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, e-mail vagy telefaxon keresztül történő értesítés esetén az e-mail, illetve a fax küldésének idejét veszi figyelembe Szolgáltató a határidő számítás szempontjából. A Fogyasztó levelét ajánlott küldeményként adja postára, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma.

6.1.8 Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató 1. pontban feltüntetett címére indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, ha Fogyasztó a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a terméket.

6.1.9 A termék visszaküldése esetén – ha terméket Felhasználó nem az eredeti csomagolásban küldi vissza – köteles azt gondosan becsomagolni, nehogy megsérüljön.



**6.1.10 A csomag Szolgáltatóhoz történő beérkezését követően videokamerával rögzítésre kerül a csomag kibontása, valamint a visszaküldött termék megvizsgálása. Erre az esetleges későbbiekben történő félreértések elkerülése végett van szükség. (például, hogy a visszaküldött termék sérült, vagy hiányos volt-e).**

**6.1.11 A termék Szolgáltató címére történő visszaküldésének költsége Fogyasztót terheli kivéve, ha a Szolgáltató vállalta e költségek viselését.** Abban az esetben, ha Szolgáltató a szerződés szerinti termék helyett, helyettesítő termékkel teljesít, úgy elállás esetén a termék visszaszolgáltatásának költségeit a Szolgáltató viseli. Abban az esetben, ha Felhasználó a szerződéstől eláll és a megrendelt termék kicserélését kéri egy másik termékre, akkor a termék visszaszolgáltatásának költségeit a Felhasználó viseli. Szolgáltatónak az utánvéttel visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni. A termék visszaküldésének költségén kívül az elállás kapcsán a Fogyasztót semmilyen más költség nem terheli.

6.1.12 Ha Fogyasztó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül Szolgáltató visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási (kiszállításért fizetett) költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Fogyasztó a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott. Szolgáltató jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy Fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül Szolgáltató a korábbi időpontot veszi figyelembe.

6.1.13 A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz a Szolgáltató, kivéve, ha Fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.

6.1.14 Fogyasztó kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

**6.2 Fogyasztót nem illeti meg az elállási jog** olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állított elő a Szolgáltató, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Felhasználó személyére szabtak.

## **7) SuperShop kártya használata**

Szolgáltató Partnerként csatlakozott a SuperShop Törzsvásárlói Programhoz (Üzemeltető: SuperShop Kft., Székhely: 1095 Budapest, Mester u. 30-32., Páva ház 5. emelet; Cégjegyzékszám: 01-09-674945 Ügyfélszolgálat címe: 1476 Budapest, Pf. 249., E-mail cím: [ugyfelszolgalat@supershop.hu](mailto:ugyfelszolgalat@supershop.hu)) (a továbbiakban SuperShop), melynek keretében a Szolgáltató lehetőséget biztosít a Felhasználónak arra, hogy a Honlapon történő vásárlás során

1. a megvásárolt termékek után SuperShop pontokat gyűjtsön, amelyeket a rendszer a fizetést, illetve a csomag átvételét követő 1-2 munkanapon belül jóváír a Felhasználó SuperShop pontfolyószámláján, illetőleg

2. a vásárlás – szállítási költség nélküli - ellenértékének kiegyenlítése érdekében SuperShop pontokat váltson be.

Felhasználó a SuperShop kártyáját a Honlapon a megrendelés elküldését megelőzően, az összegző felületen tudja használni (azaz, az adott vásárlással összefüggésben SuperShop ponttranzakciót itt kezdeményezhet). Az összegző felület alján a Felhasználónak meg kell adnia a SuperShop kártya számát, a SuperShop adatbázisban szereplő teljes nevét, illetve születési dátumát. Ha az adatokat a Felhasználó megadta, akkor lehetősége van arra, hogy ezeket az adatokat a profiljába elmentse, az **„Adatkezelési hozzájárulás: kártyaadatok mentése és továbbítása”** felírra kattintva. Az adatkezelési hozzájárulással Felhasználó hozzájárul, hogy a Prímaenergia Zrt. az itt megadott adatait az Adatkezelési Nyilatkozatban és a jelen ÁSZF-ben rögzítettek szerint kezelje és eltárolja, azokat megjelenítse a profiljában és a SuperShop Kft. részére – a SuperShop Program Részvételi Feltételei szerinti adatkezelés céljából – továbbítsa. Az adatok elmentése nem jelenti, hogy a SuperShop ponttranzakció automatikusan megtörténik; a pontok jóváírásához szükséges, hogy a Felhasználó a „Kérem az X pont jóváírását a kártyámon” felirat előtt található jelölőnégyzetet is bejelölje, illetve hogy a 7.2. pontban foglalt feltételek teljesüljenek.

Ha a Felhasználó nem jelöli be a „Adatkezelési hozzájárulás: kártyaadatok mentése és továbbítása” felirat előtt található jelölőnégyzetet, a megrendelés alapján az adásvétel ugyan érvényesen létrejön a Felhasználó és a Szolgáltató között, azonban a SuperShop ponttranzakció nem valósul meg.

#### 7.1. SuperShop pontfolyószámlán lévő pontok beváltása a Honlapon keresztül:

A beváltani kívánt pontok mértékét a Felhasználó pontosan meg tudja adni a megrendelés végleges elküldését megelőzően, az összegző felületen. Ehhez csak annyit kell tennie, hogy az **„Ennyi pontot beváltok”** felirat mellett megtalálható sávban pontosan megadja, hogy mennyi SuperShop pontot kíván beváltani a vásárlása során. Felhasználó a SuperShop kártyáján lévő pontokat a megrendelés,

vagyis a termék(ek) tényleges értékének (szállítási költség nélküli érték) akár 100%-áig válthatja be.

A SuperShop kártyán lévő pontok azonban nem használhatók fel a házhozszállítási díj kifizetésére, kizárólag a termék ellenértéke kerülhet SuperShop pontok beváltásával kiegyenlítésre.

## 7.2. SuperShop pontok jóváírása a SuperShop pontfolyószámlán:

A Felhasználó minden teljes 100 Ft vásárlási érték után jogosult 1 SuperShop pont gyűjtésére. A SuperShop pontok meghatározása termékszíntén történik, nem pedig a kerekítéseket is tartalmazó vásárlási végösszeg alapján. Az egyes termékek esetében gyűjthető SuperShop pontok minden esetben a termékoldalon jól láthatóan és egyértelműen feltüntetésre kerülnek.

A Honlapon történő vásárlások után a pontok jóváírására csak az alábbi feltételek megléte esetén kerül sor:

i. a Felhasználó a „**Kérem az X pont jóváírását a kártyámon**” felirat előtt található jelölőnégyzetet bejelölte,

ii. A vásárlás során kért jóváírható pontok a megrendelés elküldését követően ideiglenes jóváírásra kerülnek a Felhasználó SuperShop pontfolyószámláján, tekintettel arra, hogy online megrendelés esetén a vásárlás, fizetés, a termék átvétele stb. térben és időben nem egyszerre történik. Az ideiglenesen jóváírt pontok a SuperShop pontfolyószámlán, a megrendelés elküldését követően zárolásra kerülnek, ami azt jelenti, hogy a Felhasználó az ideiglenesen jóváírt és egyben zárolt pontokat mindaddig nem tudja felhasználni a további vásárlásai során, amíg a zárolás feloldásra nem kerül. A zárolás feloldására abban az esetben kerül sor, ha a Felhasználó a megrendelésének értékét kifizette, illetve megrendelését átvette. Az átvételt követően 1-2 munkanapon belül kerülnek a zárolt pontok feloldásra és jóváírásra.

iii. Megrendelésének értékét kifizette,

iv. a megrendelt terméke(ke)t átvette,

v. Hozzájárult az adatainak a továbbításához a SuperShop részére, valamint azok összevetéséhez a SuperShop adatbázis adataival, és ezen adatai egyeznek a SuperShop adatbázisban szereplő adatokkal.

vi. Supershop pontok jóváírása gáztöltet vásárlás esetén. Felhasználó részére SuperShop pontokat írunk jóvá gáztöltet vásárlása esetén, amennyiben teljesíti az alábbi feltételeket:

- Felhasználónak a primanet.hu online szakáruházban regisztrációval kell rendelkeznie és a Profil oldalon a SuperShop kártyaadatoknak kitöltve kell lenniük.

- Felhasználónak be kell jelentkeznie a PrimaNet online szakáruházba.

- Felhasználó a bejelentkezés után a „gázpalackok – patronok” főkategória „Prímaenergia termékek” alkategóriájában található termékek közül kiválasztja a számára megfelelőt. Adott termékre kattintva látszik a gáztöltet ára és az érte kapható SuperShop pont.

- A „Gázrendelés” gombra kattintva a bejelentkezett Felhasználó átkerül a Prímaenergia Zrt. gázrendelés oldalára: <https://www.primaenergia.hu/gazrendeles/?source=primanet>

- A Gázrendelés oldalon ki kell választani a kívánt palackot. Az adatok megadását követően a Prímagázfutár felveszi a kapcsolatot és kiszállítja a palacko(ka)t. A tényleges vásárlás után 2 munkanapon belül jóváírjuk a gáztöltet vásárlás után járó SuperShop pontokat. Gázrendeléshez nincs lehetőség SuperShop pontot beváltani, csak pont jóváírás lehetséges.

Ha a Felhasználó az adatainak a SuperShop felé történő továbbításához és Szolgáltató általi kezeléséhez, illetve tárolásához nem járul hozzá, akkor a megrendelés alapján az adásvétel ugyan érvényesen létrejön a Felhasználó és a Szolgáltató között, azonban a SuperShop ponttranzakció nem valósul meg.

A fenti feltételek teljesülése esetén a Szolgáltató 1-2 munkanapon belül e-mailben értesíti a SuperShop-ot, hogy az ideiglenes pontok zárolása megszüntethető. Ez esetben a SuperShop az értesítéstől számított legrövidebb időn belül, de maximum 1 munkanapon belül feloldja a zárolást a Felhasználó SuperShop pontfolyószámláján, melyek a feloldást követően felhasználhatóvá válnak.

A Felhasználó az adott vásárlásnak a SuperShop pont beváltásával kiegyenlített (rész)összege után nem jogosult SuperShop pont gyűjtésére.

A SuperShop kártya használatára, elvesztésére, cseréjére, illetve a SuperShop kártyának a Honlapon kívüli felhasználására a SuperShop Program Részvételi Feltételei irányadók, melynek rendelkezéseit a Felhasználó a SuperShop kártya igénylésekor magára nézve kötelező érvényűnek fogadott el. A Részvételi Feltételek a [www.supershop.hu](http://www.supershop.hu) oldalon érhető el.

További információkat talál az ÁSZF 2.2.3/5. valamint a 2.4.2. pontjaiban

## **8) Hibás teljesítés, szavatosság**

A tájékoztatóban megadott jogaival Felhasználó akkor élhet, ha a Szolgáltató hibásan teljesített a Felhasználó felé.

Hibás teljesítésről akkor beszélünk, ha a Szolgáltató szolgáltatása (a Termék) nem felel meg a Szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

Fontos, hogy a Szolgáltató nem teljesített hibásan, ha a Felhasználó a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte vagy ismernie kellett (pl. minőségcsökkent leértékelt Termék esetén).

Az alábbiak teljesülése esetén minősül szerződésszerűnek a Szolgáltató szolgáltatása (a Termék vagy egyéb kapcsolódó szolgáltatások):

- a) meg kell felelnie a szerződésben foglalt leírásnak, mennyiségnek, minőségnek, típusnak, valamint rendelkeznie kell a szerződésben meghatározott funkcionalitással, kompatibilitással, interoperabilitással és egyéb, a szerződés szerinti jellemzőkkel;
- b) alkalmasnak kell lennie a Felhasználó által meghatározott bármely célra, amelyet a Felhasználó legkésőbb a szerződés megkötésekor a Szolgáltató tudomására hozott, és amelyet a vállalkozás elfogadott;
- c) rendelkeznie kell a szerződésben meghatározott valamennyi tartozékkal, használati útmutatóval - ideértve az üzembe helyezésre vonatkozó utasítást, a telepítési utasítást, valamint az ügyfélszolgálati támogatást -; és
- d) biztosítania kell a szerződésben meghatározott frissítéseket.

További feltétele a szerződésszerű teljesítésnek az, hogy a termék vagy a Szolgáltató egyéb szolgáltatása:

- a.) alkalmas legyen azokra a célokra, amelyeket azonos típusú szolgáltatás esetén jogszabály, műszaki szabvány vagy műszaki szabvány hiányában az irányadó magatartási kódex előír;
- b.) rendelkezzen a Felhasználó által észszerűen elvárható azon mennyiséggel, minőséggel, teljesítmény- és egyéb jellemzőkkel - különösen a funkcionalitás, a kompatibilitás, a hozzáférhetőség, a folyamatosság és a biztonságosság tekintetében -, amely azonos típusú szolgáltatás esetén szokásos, figyelembe véve Szolgáltató, annak képviselője vagy az értékesítési láncban részt vevő más személy a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános - különösen hirdetésben vagy címkén tett - kijelentését;
- c.) rendelkeznie kell a Felhasználó által észszerűen elvárható tartozékokkal és útmutatókkal - ideértve a csomagolást, illetve az üzembe helyezésre vonatkozó utasítást -; és

- d.) meg kell felelnie Szolgáltató által a szerződéskötést megelőzően mintaként, modellként bemutatott vagy próbaverzióként elérhetővé tett szolgáltatás tulajdonságainak, leírásának.

A Szolgáltató szolgáltatásának nem kell megfelelnie a (b) pontban említett nyilvános kijelentésnek, ha a Szolgáltató bizonyítja, hogy

- a) a nyilvános kijelentést nem ismerte, és azt nem is kellett ismernie;
- b) a nyilvános kijelentést a szerződéskötés időpontjáig már megfelelő módon helyesbítették; vagy
- c) a nyilvános kijelentés a Felhasználó szerződéskötési elhatározását nem befolyásolhatta.

### **8.1. Hibás teljesítés áru adásvételi szerződés esetén**

A Szolgáltató hibásan teljesít, ha a Termék hibája a szakszerűtlen üzembe helyezéséből fakad, feltéve, hogy

- a) az üzembe helyezés az adásvételi szerződés részét képezi, és azt a Szolgáltató végezte el, vagy a Szolgáltató felelősségvállalása mellett végezték el; vagy
- b) az üzembe helyezést a Felhasználónak kellett elvégeznie, és a szakszerűtlen üzembe helyezés a Szolgáltató által - illetve digitális elemeket tartalmazó áruk esetében a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás szolgáltatója által - rendelkezésre bocsátott üzembe helyezési utasítások hiányosságainak következménye.

Ha az adásvételi szerződés szerint az árut (terméket) a Szolgáltató helyezi üzembe, vagy az üzembe helyezés a Szolgáltató felelősségvállalása mellett történik, a teljesítést akkor kell a Szolgáltató által befejezettnek tekinteni, amikor az üzembe helyezés befejeződött.

Nem állapítható meg hibás teljesítés, ha a szerződés megkötésekor a Felhasználó külön tájékoztatást kapott arról, hogy az áru valamely konkrét tulajdonsága eltér a jelen ÁSZF-ben leírt követelményektől, és az adásvételi szerződés megkötésekor a Felhasználó ezt az eltérést külön, kifejezetten elfogadta.

Egy termék akkor minősül hibásnak, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Nem minősül hibás teljesítésnek az, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy ismernie kellett.

Fogyasztói szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő egy éven belül a Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Az első egy évben tehát a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a Felhasználónak eladott dolog a teljesítés időpontjában megfelelt a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Egy éven túl azonban már a Felhasználónak kell bizonyítania, hogy a termék hibás volt.

## **8.2 Kellékszavatosság**

8.2.1 Felhasználó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv és a 373/2021. (VI.30) Korm. rendelet szabályai szerint.

8.2.2. Fogyasztói szerződés esetén Felhasználó az átvétel időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit, azokért a termékhibákért, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek. Két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait Felhasználó érvényesíteni már nem tudja.

8.2.2 Nem fogyasztóval kötött szerződés esetén a jogosult az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.

8.2.3 a) Kellékszavatosság keretében érvényesíthető igények

Felhasználó – választása szerint – kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést Felhasználó nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását, végső esetben a szerződéstől is elállhat. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

Fogyasztónak minősülő Felhasználó a hibát a Szolgáltató költségére maga nem javíttathatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki.

8.2.4 Felhasználó a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban köteles viselni, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

8.2.5 Felhasználó köteles a hibát annak felfedezése után késedelem nélkül közölni. Fogyasztói szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni.



8.2.6 Felhasználó közvetlenül a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

8.2.7 A szerződés teljesítésétől számított egy éven – vállalkozás esetén hat hónap – belül a Felhasználó kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Felhasználó igazolja, hogy a terméket a Szolgáltatótól vásárolta (számla vagy a számla másolatának bemutatásával). Ilyen esetben a Szolgáltató csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája a Felhasználó részére történő átadást követően keletkezett. Amennyiben a Szolgáltató bizonyítani tudja, hogy a hiba oka a Felhasználónak felróható okból keletkezett, nem köteles Felhasználó által támasztott szavatossági igénynek helyt adni. A teljesítéstől számított egy év – vállalkozás esetén hat hónap – eltelte után azonban már Felhasználó köteles bizonyítani, hogy a Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

8.2.8 Ha Felhasználó a szavatossági igényét a terméktől – a megjelölt hiba szempontjából – elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a termék egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

### **Kellékszavatossági szabályok áru adásvételére irányuló fogyasztói szerződés esetén**

A Szolgáltató megtagadhatja a termék szerződésszerűvé tételét, ha a kijavítás, illetve a kicserélés lehetetlen, vagy ha az aránytalan többletköltséget eredményezne a Szolgáltatónak, figyelembe véve valamennyi körülményt, ideértve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, valamint a szerződésszegés súlyát.

A Fogyasztó akkor is jogosult – a szerződésszegés súlyához igazodva – az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha

- a) a Szolgáltató nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést, vagy elvégezte azt, de részben vagy egészben nem teljesítette a lent meghatározott feltételeket, vagy megtagadta az áru szerződésszerűvé tételét;
- b) ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a Szolgáltató megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;
- c) a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy
- d) a Szolgáltató nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a Szolgáltató észszerű határidőn belül vagy a Fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.

Ha a Fogyasztó hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni az adásvételi szerződést, a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.

A Fogyasztó jogosult a vételár még fennmaradó részét - a szerződésszegés súlyához igazodva - részben vagy egészben visszatartani mindaddig, amíg a Szolgáltató nem tesz eleget a teljesítés szerződésszerűségével és a hibás teljesítéssel kapcsolatos kötelezettségeinek.

Az áru kijavításának vagy kicserélésének elvégzésére nyitva álló észszerű határidőt attól az időponttól kell számítani, amikor a Fogyasztó közölte a hibát a Szolgáltatóval.

A Fogyasztónak az árut a kijavítás vagy kicserélés teljesítése érdekében a Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátania.

Feltételek:

A Szolgáltatónak a saját költségére kell biztosítani a kicserélt áru visszavételét. Ha a kijavítás vagy kicserélés olyan áru eltávolítását teszi szükségessé, amelyet a termék jellegének és céljának megfelelően - a hiba felismerhetővé válása előtt - üzembe helyeztek, akkor a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő termék eltávolítását és a csereként szállított vagy kijavított termék üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését.

Az ellenszolgáltatás leszállítása akkor arányos, ha annak összege megegyezik a Fogyasztónak szerződésszerű teljesítés esetén járó, valamint a Fogyasztó által ténylegesen megkapott áru értékének különbözetével.

A Fogyasztó adásvételi szerződés megszüntetésére vonatkozó kellékszavatossági joga a Szolgáltatónak címzett, a megszüntetésre vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolható.

Ha a hibás teljesítés az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott terméknek csak meghatározott részét érinti, és azok tekintetében a szerződés megszüntetésére vonatkozó jog gyakorlásának feltételei fennállnak, a Fogyasztó az adásvételi szerződést csak a hibás termék tekintetében szüntetheti meg, de az azokkal együtt szerzett bármely egyéb termék vonatkozásában is megszüntetheti, ha a Fogyasztótól nem várható el észszerűen, hogy csak a szerződésnek megfelelő termékeket tartsa meg.

Ha a Fogyasztó az adásvételi szerződést teljes egészében vagy - a fenti bekezdés szerint - az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott áruk egy része tekintetében szünteti meg, úgy

- a) a Fogyasztónak a Szolgáltató költségére vissza kell küldenie a Vállalkozásnak az érintett árut; és
- b) a Szolgáltatónak haladéktalanul vissza kell térítenie a Fogyasztó részére az érintett áru vonatkozásában teljesített vételárat, amint az árut vagy az áru visszaküldését alátámasztó igazolást átvette.

### **8.3 Termékszavatosság**

8.3.1. A termék (ingó dolog) hibája esetén a Fogyasztónak minősülő Felhasználó – választása szerint – a 8.2. pontban meghatározott jogot vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

8.3.2 Felhasználót azonban nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét Felhasználó a gyártóval szemben érvényesítheti.

8.3.3 Termékszavatossági igényként Felhasználó kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti, azaz pénzbeli orvoslásra, árleszállításra és elállásra nincs mód, hiszen a gyártó és a Fogyasztó között nem jött létre szerződéses jogviszony, hiányzik a szerződés. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Felhasználónak kell bizonyítania.

8.3.4 Egy termék akkor minősül hibásnak, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

8.3.5 Termékszavatossági igényét Felhasználó a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti. A Felhasználó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a Fogyasztó felelős.

8.3.6 Felhasználó termékszavatossági igényét az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával (Szolgáltató) szemben gyakorolhatja.

8.3.7 A gyártó, forgalmazó (Szolgáltató) 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 termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

8.3.8 A gyártónak, forgalmazónak (Szolgáltató) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

## **9) Jótállás**

9.1 Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásával kapcsolatban az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet tartalmaz előírásokat. A rendelet (tárgyi) hatálya csakis az új, Magyarország területén kötött fogyasztói szerződés keretében értékesített és a rendelet mellékletében felsorolt termékekre vonatkozik.

9.2 A kötelező jótállási kötelezettség a terméket vállalkozás nevében vásárlók számára nem áll fenn az alábbi jogszabályi feltételek miatt:

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján a Polgári Törvénykönyv szerinti Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, a rendelet 1. mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre jótállási kötelezettség terjed ki. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 8:1.§ 3. pontja alapján Fogyasztó a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

9.3 A kormányrendelet mellékletében felsorolt tartós fogyasztási cikkek tekintetében a

A jótállás időtartama:

- a) 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,
- b) 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- c) 250 000 forint eladási ár felett három év.

melynek kezdő időpontja a termék Fogyasztónak minősülő Felhasználónak (a továbbiakban: Fogyasztó) történő átadásának a napja vagy ha az üzembe helyezést a Szolgáltató, vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napja. Ha a Fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezett üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

A fenti határidők elmulasztása jogvesztéssel jár. Nem számít bele a jótállási időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt Fogyasztó a Terméket nem tudja rendeltetésszerűen használni.

A jótállási idő a Terméknek vagy a Termék részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) Termékre (termékrészre), valamint a kijavítás következményeként jelentkező hiba tekintetében újból kezdődik.

9.4 Szolgáltató ugyan értékesít az előző pontban meghatározott Korm.rendelet mellékletében felsorolt tartós fogyasztási cikkeket, azonban bizonyos termékek vonatkozásában a kötelező jótállási időn túl, további (önként vállalt) jótállási időt vállal. Az önként vállalt jótállás azonban bizonyos feltételekhez kötött, mely feltételek minden esetben feltüntetésre kerültek a kérdéses termék mellett.

9.5 Nem tartozik jótállás alá a hiba, ha annak oka a termék Fogyasztó részére való átadását követően lépett fel, így például, ha a hibát

- szakszerűtlen üzembe helyezés (kivéve, ha az üzembe helyezést a Szolgáltató, vagy annak megbízottja végezte el, illetve, ha a szakszerűtlen üzembe helyezés a használati-kezelési útmutató hibájára vezethető vissza)
- rendeltetésellenes használat, a használati-kezelési útmutatóban foglaltak figyelmen kívül hagyása,
- helytelen tárolás, helytelen kezelés, rongálás,
- elemi kár, természeti csapás okozta.

9.6 Jótállás keretébe tartozó hiba esetén a Fogyasztó

- elsősorban – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Szolgáltatónak a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a termék hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási igény teljesítésével a Fogyasztónak okozott érdeksérelmet.

- ha a Szolgáltató a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta e kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a Fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a Fogyasztónak a kijavításhoz vagy a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, a Fogyasztó – választása szerint – a vételár arányos leszállítását igényelheti, a hibát a Szolgáltató költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

9.7 A Fogyasztó a választott jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a Szolgáltatónak megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a Szolgáltató adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

9.8 A Szolgáltató kétség esetén szakértő bevonásával megvizsgáltatja a terméket. A vizsgálat célja annak bizonyítása, hogy kinek a felróható magatartásának következménye a termék hibás volta. Amennyiben bebizonyosodik, hogy a hiba oka a nem rendeltetésszerű használat következménye, Szolgáltató nem köteles a jótállási igény teljesítésére.

9.9 Ha a Fogyasztó a termék meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a Szolgáltató nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

9.10 Ha a jótállási időtartam alatt

- a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a Szolgáltató részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a Fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles a Fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat nyolc napon belül a Fogyasztó részére visszatéríteni.

- Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik - a Fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában -, valamint ha a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés b) pontja alapján a Fogyasztó nem igényli a vételár arányos leszállítását, és a Fogyasztó nem kívánja a fogyasztási cikket a Szolgáltató költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, a Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni.

- Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles a Fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat nyolc napon belül a Fogyasztó részére visszatéríteni.

Amennyiben a fogyasztási cikk a negyedik alkalommal hibásodik meg, Fogyasztó jogosult a Szolgáltató felé javítási igénnyel fordulni, vagy a vételár arányos leszállítását kérni a Szolgáltatótól, vagy a fogyasztási cikket a Szolgáltató költségére kijavítani. Amennyiben Fogyasztó ezen jogaival nem él, vagy erről nem nyilatkozott, a Szolgáltatónak a fogyasztási cikket 8 napon belül ki kell cserélnie,

ha erre nincs lehetőség, a számlán, vagy nyugtán szereplő eladási árat 8 napon belül vissza kell térítenie Fogyasztónak.

9.12 Ha a kijavításra a kijavítási igény Szolgáltató részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, - a Fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában - a Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles a Fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a Fogyasztó részére visszatéríteni.

9.13 A kijavítás során a termékbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

9.14 A fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a Fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.

9.15 A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik.

9.16 A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható terméket – a járművek kivételével – az üzemeltetés helyén kell megjavítani. Ha a javítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a Szolgáltató gondoskodik.

9.17 A jótállás nem érinti a Fogyasztó jogszabályból eredő – így különösen kellék- és termékszavatossági, illetve kártérítési – jogainak érvényesítését.

9.18 Fogyasztói jogvita esetén a Fogyasztó békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

9.19 A jótállási igény a jótállási jeggyel és az azon megjelölt szervizben közvetlenül (is) érvényesíthető. Jótállási jegy Fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottanak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát - a Fogyasztó bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetőek.



## 9.20 Jótállási és szavatossági igények érvényesítése

A Szolgáltató köteles a Fogyasztó által nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet felvenni, és annak másolatát késedelem nélkül, igazolható módon a Fogyasztó rendelkezésére bocsátani.

A Fogyasztót nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen. Ezen korlátozásoktól függetlenül Fogyasztót a jótállásból fakadó jogok a 8.2. és a 8.3. pontokban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

A jótállás nem érinti a Fogyasztó jogszabályból eredő – így különösen kellék- és termékszavatossági, illetve kártérítési – jogainak érvényesítését.

Ha a felek között jogvita alakul ki, melyet békés úton rendezni nem tudnak, a Felhasználó Békéltető testületi eljárást kezdeményezhet, a 10.4.3. pontban feltüntetettek alapján.

Jótállási vagy szavatossági igényeit az alábbi címen jelentheti be, érvényesítheti:

**Levelezési cím: Prímaenergia Zrt., 1117 Budapest, Alíz utca 3.**

**Levelezési cím, vagy személyesen: 3200 Gyöngyös Kassai u. 29**

**Telefonszám: +36-1/209-9936**

**E-mail: [info@primanet.hu](mailto:info@primanet.hu)**

## 10) Jogérvényesítési lehetőségek

### 10.1 Panaszügyintézés helye

Felhasználó a termékkel vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

**Levelezési cím: Prímaenergia Zrt.,**

**Cím: 1117 Budapest, Alíz utca 3.**

**Telefonszám: +36-1/209-9936**

**E-mail: [info@primanet.hu](mailto:info@primanet.hu)**

**Felhasználó** panaszát szóban és írásban is megteheti.

## **10.2 Panaszügyintézés módja**

Szolgáltató a szóbeli panaszt, amennyiben arra lehetősége van, azonnal orvosolja. Ha a szóbeli panasz azonnali orvoslására nincs lehetőség, a panasz jellegéből adódóan, vagy ha a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet – melyet öt évig megőriz, a panaszra tett érdemi válaszával együtt - vesz fel.

Szolgáltató a jegyzőkönyv egy példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Felhasználónak átadja, vagy ha ez nem lehetséges, akkor az alább részletezett írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni.

Szolgáltató a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Felhasználónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi a jegyzőkönyv másolati példányát.

Minden egyéb esetben a Szolgáltató az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

A telefonon, vagy más hírközlési eszköz segítségével rögzített panaszt a Szolgáltató egyedi azonosítóval látja el, mely a későbbiekben egyszerűsíti a panasz visszakeresését.

Szolgáltató a hozzá írásban érkezett panaszt 30 napon belül érdemben megválaszolja. Az intézkedés jelen szerződés értelmében a postára adást jelenti.

A panasz elutasítása esetén Szolgáltató az elutasítás indokáról tájékoztatja a Felhasználót.

## **10.3 Panaszügyintézés ideje**

Szolgáltató Felhasználó által előterjesztett kifogásokat a 10.1. pontban megadott közvetlen elérhetőségeken hétköznapiokon 8:30-16:30 óra között fogadja.

## **10.4 Egyéb jogérvényesítési lehetőségek**

Amennyiben a Szolgáltató és Felhasználó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a Szolgáltatóval való tárgyalások során nem rendeződik, a fogyasztónak minősülő Felhasználó, a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat és kezdeményezheti a testület eljárását, illetve fordulhat

Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testülethez is, továbbá a következő jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Felhasználó számára:

- Békéltető testületi eljárás
- Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál
- Vitarendezési eljárás az EU online vitarendezési platformján keresztül
- Bírósági eljárás kezdeményezése

#### **10.4.1. Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál**

Ha Felhasználó fogyasztói jogainak megsértését észleli, panasszal fordulhat a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi hatóság kérelemre, vagy hivatalból eljár, vizsgálva ezzel a Szolgáltató piaci magatartását fogyasztóvédelmi szempontból. Felhasználó egyedi ügyét azonban a békéltető testület oldja meg, azaz a fogyasztóvédelmi hatóság ebben az esetben átteszi a kérelmező ügyét a békéltető testülethez.

#### **10.4.2. Vitarendezési eljárás az Európai Unió online vitarendezési platformján keresztül**

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>

Online adásvételi szerződéssel összefüggő fogyasztói jogvita esetén lehetőség van arra, hogy a Fogyasztók az online vásárláshoz kapcsolódó, akár határon átnyúló jogvitáikat elektronikusan rendezni tudják a fenti linken keresztül elérhető online platformon keresztül beadott elektronikus panasz útján.

Ehhez nem kell mást tenni, minthogy a fenti linken elérhető online platformon a Fogyasztó beregisztrál, kitölt egy kérelmet hiánytalanul, majd elektronikusan beküldi a békéltető testület részére a platformon keresztül. Így a Fogyasztók a távolságok ellenére egyszerűen tudják érvényesíteni jogait.

Általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatalokat jelölte ki a jogszabály. A kormányhivatalok elérhetősége: <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek>

#### **10.4.3. Békéltető testület eljárásának kezdeményezése**

Békéltető testületek elérhetősége: <http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Amennyiben a Szolgáltató a fogyasztónak minősülő Felhasználó panaszát elutasítja, úgy a Felhasználó jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez is fordulni. A békéltető testület eljárása megindításának

feltétele, hogy a Felhasználó a Szolgáltatóval közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

Szolgáltató nem tett a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávetési nyilatkozatot.

A békéltető testület egyezséget próbál meg létrehozni a fogyasztó és a Szolgáltató között, ennek hiányában pedig dönt az ügyben. Fontos, hogy a Fogyasztó csak szerződésének teljesítésével, azaz egyedi jogvitájával kapcsolatban fordulhat a testülethez, más, a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe tartozó ügyben (pl. megtévesztés, árfeltüntetés, stb.) nem, ilyen esetben a békéltető testület átteszi az ügyet a fogyasztóvédelmi hatósághoz.

### **Az egyes területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei:**

Amennyiben valamelyik elérhetőségi adat megváltozott, az alábbi linken tudja a legfrissebb elérhetőségi adatokat megtekinteni:

<http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

|                                                                                 |                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Baranya Vármegyei Békéltető Testület</b>                                     | <b>Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület</b>                                                                                                                                         |
| Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u.                                                 | Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt.                                                                                                                                                         |
| Telefonszám: 06-72-507501-523                                                   | Telefonszám: 06-76-501-500; 06-76-501-525, 0                                                                                                                                            |
| Fax: 06-72-507501-523                                                           |                                                                                                                                                                                         |
| Email: <a href="mailto:info@baranyabekeltetes.hu">info@baranyabekeltetes.hu</a> | Fax: 06-76-501-525<br>Email: <a href="mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu">bekeltetes@bacsbekeltetes.hu</a><br>Honlap: <a href="http://www.bacsbekeltetes.hu">www.bacsbekeltetes.hu</a> |

|                                                                     |                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Békés Vármegyei Békéltető Testület</b>                           | <b>Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület</b>                                  |
| Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp.                                    | Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u.                                                           |
| Telefonszám: 06-66-324601-523                                       | Telefonszám: 06-46-501-091; 06-46-501-870                                                 |
| Fax: 06-66-324601-523                                               |                                                                                           |
| Email: <a href="mailto:bekeltetes@bmkik.hu">bekeltetes@bmkik.hu</a> | Fax: 06-46-501-870<br>Email: <a href="mailto:bekeltetes@bokik.hu">bekeltetes@bokik.hu</a> |

|                                                 |                                              |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <b>Budapesti Békéltető Testület</b>             | <b>Csongrád Vármegyei Békéltető Testület</b> |
| Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. | Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt.               |
| Telefonszám: 06-1-488-4884                      | Telefonszám: 06-62-554-250                   |
| Fax: 06-1-488-4884                              | Fax: 06-62-426-426                           |

Email: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Email: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)

**Fejér Vármegyei Békéltető Testület Győr-Moson-Sopron Vármegyei Béké**

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér **Testület**

Telefonszám: 06-22-510-310

Cím: 9021 Győr, Szent István út

Fax:

06-22-510-310 (Telefonszám:

06-96-520-310)

Email: [fmkik@fmkik.hu](mailto:fmkik@fmkik.hu)

Fax:

06-96-520-310)

Email: [bekeltetotestulet@gymkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymkik.hu)

**Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület Heves Vármegyei Békéltető Tes**

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 1. Cím: 3300 Eger, Faiskola út

Telefonszám:

06-52-501-333 (Telefonszám:

06-36-420-333)

Fax:

06-52-501-333 (Fax:

06-36-320-333)

Email: [bekelteto@hbik.hu](mailto:bekelteto@hbik.hu)

Email: [hkik@hkik.hu](mailto:hkik@hkik.hu)

**Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Békéltető Komárom-Esztergom Vármegyei Béké**  
**Testület Testület**

Cím: 5000 Szolnok, Verseggy park 8. III. er Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér  
305-306. Telefonszám:

06-34-510-305

Telefonszám: 06-56-510-621, 06-20-373-Fax:

06-34-310-621

Fax:

06-56-510-621 (Email: [bekeltetes@kemkik.hu](mailto:bekeltetes@kemkik.hu)

Email: [bekeltetotestulet@jnszmkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@jnszmkik.hu)

**Nógrád Vármegyei Békéltető Testület Pest Vármegyei Békéltető Tes**

Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet

Telefonszám:

06-32-520-333 (Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.:

Fax:

06-32-520-333 (Telefonszám:

06-1-269-333)

Email: [nkik@nkik.hu](mailto:nkik@nkik.hu)

Fax:

06-1-474-333)

Email: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

**Somogy Vármegyei Békéltető Testület Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Béké**

Cím: 7400 Kaposvár, Anna **Testület**

Telefonszám:

06-82-501-333 Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u.

Fax:

06-82-501-333 (Telefonszám:

06-42-310-333)

Email: [skik@skik.hu](mailto:skik@skik.hu)

Fax:

06-42-310-333)

Email: [bekelteto@szabkam.hu](mailto:bekelteto@szabkam.hu)

|                                                 |                  |                  |                                   |                  |                  |            |
|-------------------------------------------------|------------------|------------------|-----------------------------------|------------------|------------------|------------|
| <b>Tolna</b>                                    | <b>Vármegyei</b> | <b>Békéltető</b> | <b>Tes</b>                        | <b>Vármegyei</b> | <b>Békéltető</b> | <b>Tes</b> |
| Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. III. er |                  |                  | Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér |                  |                  |            |
| Telefonszám: 06-74-4111                         |                  |                  | Telefonszám: 06-94-312            |                  |                  |            |
| Fax: 06-74-4111                                 |                  |                  | Fax: 06-94-316                    |                  |                  |            |
| Email: kamara@tmkik.hu                          |                  |                  | Email: vmkik@vmkik.hu             |                  |                  |            |

|                                              |                  |                  |                                   |                  |                  |            |
|----------------------------------------------|------------------|------------------|-----------------------------------|------------------|------------------|------------|
| <b>Veszprém</b>                              | <b>Vármegyei</b> | <b>Békéltető</b> | <b>Tes</b>                        | <b>Vármegyei</b> | <b>Békéltető</b> | <b>Tes</b> |
| Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. földszint |                  |                  | Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. |                  |                  |            |
| Telefonszám: 06-88-425                       |                  |                  | Telefonszám: 06-92-556            |                  |                  |            |
| Fax: 06-88-412                               |                  |                  | Fax: 06-92-556                    |                  |                  |            |
| Email: bekelteto@veszpremikamara.hu          |                  |                  | Email: zmbekelteto@zmkik.hu       |                  |                  |            |

## Bíróági eljárás kezdeményezése

Amennyiben a Felhasználó nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint. A pert keresetlevéllel kell megindítani. A keresetlevélhez csatolni kell minden olyan okiratot, annak másolatát, amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozik a Felhasználó.

A keresetlevélben az alábbi információkat kell feltüntetni:

- az eljáró bíróságot;
- a feleknek, valamint a felek képviselőinek nevét, lakóhelyét és perbeli állását;
- az érvényesíteni kívánt jogot, az annak alapjául szolgáló tényeknek és azok bizonyítékainak előadásával;
- azokat az adatokat, amelyekből a bíróság hatásköre és illetékessége megállapítható;
- a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet.

## 11) AZ Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása

Szolgáltató jogosult jelen Általános Szerződési Feltételeket a Felhasználók Honlapon történő előzetes tájékoztatása mellett, egyoldalúan módosítani. A tájékoztatást Szolgáltató a módosított **ÁSZF** hatálybalépését megelőző kellő időben Honlapján közzéteszi. A módosított rendelkezések a hatályba lépést követően a Honlap első

használata alkalmával válnak hatályossá a Felhasználóval szemben, az ezt követő megrendelésekre kell alkalmazni, a módosítás nem rendelkezik visszamenő hatállyal.

## **12) Tulajdonjog fenttartása**

A megrendelés végösszegének teljes kiegyenlítéséig a termék a Prímaenergia Zrt. tulajdonát képezi.

## **13) Egyéb rendelkezések**

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy bármikor, bármilyen változtatást, javítást hajtson végre a Honlapon, előzetes figyelmeztetés nélkül.

A Szolgáltató továbbá fenntartja a jogot, hogy a Honlapot más domain név alá helyezze át.

Jelen Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének ideje: 2023.03.30. 15:00

Jelen Általános Szerződési Feltételek letölthető változata az oldal alján, a Kapcsolódó fájlok részben érhető el.