



**Best4Pets**  
PREMIUM PET FOOD

ÁLTALÁNOS  
SZERZŐDÉSI  
FELTÉTELEK

Hatályos: 2019. november 1-től visszavonásig.

KIVONAT

A jelen ÁSZF foglalja össze a Felhasználó és a Szolgáltató jogait és kötelezettségeit.

**Ó.P.A. Kft.**

## Tartalom

<b>1. Cél, hatály</b> .....	2
<b>2. A Szolgáltatóra vonatkozó adatok</b> .....	2
<b>3. A weboldalon folytatott tevékenység</b> .....	2
<b>4. A weboldal használatára vonatkozó feltételek</b> .....	3
4.1. A weboldal használatához kapcsolódó felelősség.....	3
4.2. Szerzői jog.....	3
<b>5. A weboldalon történő vásárlás</b> .....	3
5.1. Regisztráció .....	3
5.2. A megrendelés folyamata .....	4
5.3. Ajánlati kötöttség, a szerződés létrejötte .....	5
5.4. Díjfizetés.....	5
5.5. Számla kiállítása .....	6
5.6. Szállítás.....	6
<b>6. Az elállási jog gyakorlása</b> .....	6
<b>7. Az elállási jog gyakorlása V.I.P. tagnak minősülő Felhasználó esetében</b> .....	8
<b>8. Szavatosság</b> .....	8
8.1. Kellékszavatosság .....	8
8.2. Termékszavatosság.....	8
8.3. Jótállás .....	9
8.4. Szavatossági, jótállási igények érvényesítése panaszkezelés.....	9
<b>9. További jogérvényesítési lehetősége</b> .....	10
9.1. Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál .....	10
9.2. Békéltető testület eljárásának kezdeményezése .....	10
9.3. Panasztétel kezdeményezése az európai uniós vitarendezési platformon.....	10
9.4. Bírósági eljárás kezdeményezése .....	10
<b>1. Melléklet: Elállási/Felmondási nyilatkozatminta</b> .....	11

## 1. Cél, hatály

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) tartalmazza a <https://www.best4pets.hu/> honlapon (a továbbiakban: **weboldal**) elérhető szolgáltatások igénybevétele az igénybevevő (továbbiakban: **Felhasználó**) általi használatának feltételeit. A weboldal használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, melyet a jelen ÁSZF nem tartalmaz, a weboldalon elérhető tájékoztatások nyújthatnak. Az egyes szolgáltatásokra vonatkozó egyedi feltételek az adott szolgáltatásnál az ÁSZF rendelkezésein felül kerülnek feltüntetésre. A Felhasználó az Ö.P.A. Kft. (a továbbiakban: **Szolgáltató**) weboldalára történő belépéssel, így különösen a Szolgáltató által nyújtott bármely szolgáltatás igénybevételével és a weboldal használatával elfogadja és tudomásul veszi a jelen ÁSZF-ben és a Szolgáltató – mint egyben Adatkezelő – Adatvédelmi és Adatkezelési Tájékoztatójában foglaltakat.

- 1) Az ÁSZF célja a weboldal használatával kapcsolatos szabályok rögzítése és a weboldalon történő vásárláshoz szükséges szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése a vonatkozó és mindenkor hatályos jogszabályok alapján. Ilyen jogszabály az ÁSZF hatályba lépésekor különösen:
  - az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (**Eker tv.**);
  - a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló **45/2014.** (II. 26.) Korm. rendelet.
- 2) Felhasználó – egyben, mint az adatkezelési vonatkozásban Érintett – személyes adatainak kezeléséről az Adatvédelmi és Adatkezelési Tájékoztató rendelkezik, mely elérhető a weboldal bármely oldalán a láblécben.
- 3) A Honlap használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, melyet a jelen ÁSZF nem tartalmaz, a weboldalon elérhető tájékoztatások nyújthatnak.
- 4) A jelen ÁSZF nyelve magyar.
- 5) Szolgáltató nem veti alá magát semmilyen magatartási kódex rendelkezéseinek.
- 6) Az ÁSZF időbeli hatályát a fedlapon és oldalanként a láblécben szereplő dátum jelzi. Az Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az ÁSZF-et bármikor módosítsa és új ÁSZF-et tegyen közzé honlapján. Új verzió hatályba lépésével a korábbi verzió hatályát veszti.

## 2. A Szolgáltatóra vonatkozó adatok

neve: **Ö.P.A. Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság.**  
(Ö.P.A. Kft.)  
adószáma: **11961514-2-43**  
székhelye: **1121 Budapest, János Zsigmond utca 158.**  
képviseli: **Őri-Korompai Eszter Judit ügyvezető**  
e-mail címe: **[info@best4pets.hu](mailto:info@best4pets.hu)**  
weboldala: **<https://www.best4pets.hu/>**  
telefonszáma: **+36 30 697 1676**

## 3. A weboldalon folytatott tevékenység

- 1) A Szolgáltató a weboldalon prémium minőségű kutyatápok és felszerelések (a továbbiakban együtt: **termék**) kiskereskedelmi értékesítésével foglalkozik, valamint ezekhez kapcsolódóan vagy akár ezekről teljesen függetlenül a felhasználók érdeklődésére számot tartó írásokat, blogcikkeket hoz nyilvánosságra a szerzői jog védelme alatt.
- 2) A weboldalon feltüntetett árak forintban értendők és tartalmazzák a mindenkor hatályos általános forgalmi adóról szóló jogszabályok szerint a Szolgáltatóra és/vagy a termékre vonatkozó általános forgalmi adót (ÁFÁT).
- 3) Amennyiben a Felek eltérően nem állapodnak meg, a szállítás területe kizárólag Magyarország területe.

- 4) A Szolgáltató a termékhez kapcsolódó egyéb, ingyenesen vagy díjfizetés ellenében letölthető segédanyagokat is biztosíthat a weboldalon.
- 5) A Szolgáltató a weboldalon lehetővé teszi személyesen nyújtott szolgáltatásai igénylését is.

## 4. A weboldal használatára vonatkozó feltételek

### 4.1. A weboldal használatához kapcsolódó felelősség

- 1) 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 okozott, továbbá az emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződésszegésért való felelősségen túlmenően.
- 2) Szolgáltató kizár minden felelősséget a Honlap használói által tanúsított magatartásért.
- 3) A Felhasználó köteles gondoskodni arról, hogy a Honlap használata során harmadik személyek jogait vagy a jogszabályokat se közvetlenül, se közvetett módon ne sértse. A Felhasználó teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért, Szolgáltató ilyen esetben teljes mértékben együttműködik az eljáró hatóságokkal a jogsértések felderítése érdekében.
- 4) A Felhasználók által a Honlap használata során esetlegesen elérhetővé tett tartalmat (például kommenteket) a Szolgáltató jogosult, de nem köteles ellenőrizni, és a közzétett tartalmak tekintetében a Szolgáltató jogosult, de nem köteles jogellenes tevékenység folytatására utaló jeleket keresni.
- 5) A Szolgáltató weboldala, aloldalai olyan linkeket tartalmazhatnak, amelyek más szolgáltatók oldalaira vezethetnek. E más szolgáltatók adatvédelmi gyakorlataért és más tevékenységéért Szolgáltató nem vállal felelősséget.
- 6) A Szolgáltató és Felhasználó között a jelen Általános Szerződési Feltételek alapján létrejött megállapodás megszűnik, ha a szolgáltatás igénybevétele regisztrációhoz kötött és a Felhasználó törli a regisztrációját, vagy ha a Szolgáltató törli a Felhasználó regisztrációját.

### 4.2. Szerzői jog

- 1) A Szolgáltató a weboldal és a hozzá tartozó közösségi oldal tekintetében hozzájárul ahhoz, hogy a Felhasználó az oldalak üzemeltetőjének a szellemi termékét képező tartalmakat olvassa és kizárólag személyes információ szerzésre felhasználja. A weboldal és közösségi oldal üzemeltetője, mint jogtulajdonos nem járul hozzá e közzétett tartalmak üzleti célú felhasználásához, és annak változatlan, vagy nagy mértékben hasonló módon történő átvételéhez vagy felhasználásához. A jelen feltételek tudomásulvételével a felhasználó egyúttal aláveti magát a magyar szerzői jog és a weboldal üzemeltető cég székhelye szerinti hatáskörrel rendelkező magyar bíróság illetékességének is.
- 2) Amennyiben a Szolgáltató a weboldal tartalmát harmadik személy honlapján bizonyíthatóan azonos vagy hasonló formában észleli, másolt oldalanként 200.000 Ft/hónap, azaz kétszázezer forint havidíj összegű kötbért számláz a jogtalan felhasználónak. Másolt oldalnak minősül az is, ha az átvétel a teljes oldal tartalom 20%-ánál nagyobb mértékben tartalmazza a nem engedélyezetten átvett szöveget. Az átvétellel a felhasználó kifejezetten elfogadja ezen kötbér megállapodást.

## 5. A weboldalon történő vásárlás

A weboldal tartalmának megtekintéséhez, valamint a weboldalon történő megrendeléshez, regisztráció nem kötelező, azonban – amennyiben a Regisztrációt a Szolgáltató lehetővé teszi a weboldalon – a regisztráció jelentősen hozzájárulhat a többszöri vásárlás megkönnyítéséhez.

### 5.1. Regisztráció

- 1) A weboldalon regisztráció nélküli vásárlás is lehetséges, a Szolgáltató a többszöri vásárlás egyszerűsítése érdekében ajánlja regisztráció igénybe vételét.
- 2) A Szolgáltató a weboldalon regisztrációs lehetőséget működtet, a Felhasználó a weboldal menüjében megtalálható „**Belépés**” gombbal elérhető aloldalon a „**Hozz létre saját fiókot**” linkre kattintva

regisztrálhat a regisztrációs felület értelemszerű kitöltésével (e-mail cím, jelszó, vezetéknev, keresztnév, telefonszám). A „**Regisztráció**” feliratra kattintást követően a regisztrálás megtörténik, melyről a weboldalon a „**Regisztrációja elkészült!**” üzenet, valamint a megadott e-mail címre küldött e-mail ad visszajelzést. A rögzített adatokat a Felhasználó bármikor módosíthatja.

- 3) A kezelt adatok köre és célja: **név** (vezetéknév, keresztnév) – azonosítás; **e-mail cím** – kapcsolattartás; **telefonszám** – kapcsolattartás.
- 4) Az érvényes regisztráció feltétele, hogy a Felhasználónak az oldalon található jelölőnégyzet kipipálásával elfogadja a jelen ÁSZF-et.
- 5) A Felhasználó jogosult bármikor a regisztrációjának törlését kérni az [info@best4pets.hu](mailto:info@best4pets.hu) e-mail címre küldött üzenettel is, lehetőleg a „Tárgy” mezőben a „Regisztráció törlése” szavak feltüntetésével. Ilyen tartalmú üzenet megérkezését követően Szolgáltató köteles haladéktalanul gondoskodni a regisztráció törléséről. A Szolgáltató a Felhasználó felhasználói adatait a törlést követően eltávolítja a rendszeréből, ugyanakkor ez nem érinti a már leadott rendelésekhez kapcsolódó adatok és dokumentumok megőrzését, illetve az adatkezelési szabályok szerint megfelelő jogalap alapján történő további adatkezelést. Törölt adatok visszaállítására nincs mód, a Felhasználó újbóli regisztrációval kerülhet vissza a Szolgáltató rendszerébe.
- 6) A felhasználói hozzáférési adatok (így különösen a jelszó) titokban tartásáért kizárólag a Felhasználó a felelős. Amennyiben Felhasználó tudomást szerez arról, hogy a regisztráció során megadott jelszavához jogosulatlan harmadik személy hozzájuthatott, köteles haladéktalanul megváltoztatni jelszavát, ha pedig feltételezhető, hogy a harmadik személy a jelszó használatával bármilyen módon visszaél, köteles egyidejűleg értesíteni a Szolgáltatót.
- 7) A Felhasználó a regisztráció során megadott személyes adatait szükség szerint frissíti annak érdekében, hogy azok aktuálisak, pontosak és a valóságnak megfelelőek legyenek.

## 5.2. A megrendelés folyamata

- 1) A Szolgáltató a honlapján a „**Vásárlás előtti tájékoztatás**” pontban (aloldalon) nyújt tájékoztatást a vásárlással kapcsolatos lényeges tudnivalókról.
- 2) Az egyes termékkategóriák tulajdonságait a Szolgáltató a weboldalán mutatja be („Részletek”). A Felhasználó az adott termék választását a „**KOSÁRBA**” vagy a „**KOSÁRBA RAKOM**” gomb megnyomásával jelezheti.
- 3) A választott termék áráról, a szállítási díjról és a szállítási határidőről a termék kiválasztását követően a Szolgáltató a „Kosár” megtekintésével is tájékoztatást ad.
- 4) A kosár összeállítás után a vásárlás a „**TOVÁBB A PÉNZTÁRBA**” gomb megnyomásával folytatható. A szállítási adatok (vezetéknév, keresztnév, irányítószám, település, utca, házszám, emelet, ajtó, telefonszám) megadása után a „**Tovább a szállítási módokhoz**” gomb megnyomásával lehet tovább lépni. A képernyőn a rendelés összesítése figyelemmel kísérhető, illetve a „Vissza a kosárba” gomb segítségével lehet visszalépni.
- 5) A szállítási mód (Házhozszállítás futárszolgálattal, GLS csomagpont) választása után a tényleges kiszállítási cím megadása (Pl. Futárszolgálat esetében: Irányítószám, Város, Utca, Házszám, Emelet, Ajtó) megadása szükséges. A képernyőn a rendelés összesítése figyelemmel kísérhető. A Felhasználó a „**Tovább a fizetési módokhoz**” gomb megnyomásával léphet tovább.
- 6) A fizetési mód (Banki átutalás – előre utalás, Utánvétel) választása után a számlázási cím megadása (megegyezik a szállítási címmel vagy más számlázási cím) megadása szükséges. A képernyőn a rendelés összesítése figyelemmel kísérhető. A Felhasználó a „**Tovább az összegzéshez**” gomb megnyomásával léphet tovább.
- 7) Az Összegzés funkció a megrendelés minden rögzített elemét bemutatja a felhasználó részére annak érdekében, hogy a megrendelése előtt áttekinthesse, hogy mindent az aktuális igényei szerint adott-e meg. Adatbeviteli hibák esetén javíthat a megadott adatokon. A „**MEGRENDELEM**” gomb megnyomásával a megrendelés véglegesítésre kerül.
- 8) A sikeres megrendelésről a weboldalon („**RENDELÉSÉT FELVETTÜK!**”), valamint e-mailben kap megerősítést. Amennyiben a megrendelés rögzítése után (pl. a visszaigazoló e-mailben) észlel hibás adatot azt haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül köteles jelezni azt a Szolgáltató felé.

### 5.3. Ajánlati kötöttség, a szerződés létrejötte

- 1) A Felhasználó által elküldött ajánlat megérkezését a Szolgáltató késedelem nélkül, automatikus visszaigazoló e-mail útján visszaigazolja a Felhasználó részére, mely visszaigazoló e-mail tartalmazza a Felhasználó által a vásárlás, illetve regisztráció során megadott adatokat (számlázási és szállítási információk), a rendelés azonosítóját, a rendelés dátumát a megrendelt termékhez tartozó elemek felsorolását, mennyiségét, a termék árát, szállítási költséget és a fizetendő végösszeget.
- 2) E visszaigazoló e-mail a Szolgáltató részéről a Felhasználó által tett ajánlat elfogadásának minősül, mellyel érvényes szerződés jön létre Szolgáltató és Felhasználó között. E szerződést a Szolgáltató iktatja, az iktatószám megegyezik a rendelésszámmal. A szerződés a Felhasználó által utólag a Szolgáltatóval egyeztetett időpontban és helyszínen tekinthető meg.
- 3) Felhasználó mentesül az ajánlati kötöttség alól, ha késedelem nélkül, de legkésőbb 48 órán belül nem kapja meg Szolgáltatótól az elküldött rendelésére vonatkozó visszaigazoló e-mailt.
- 4) Ha Felhasználó rendelését már elküldte a Szolgáltató részére és hibát vesz észre a visszaigazoló e-mailben szereplő adatok tekintetében, azt 1 napon belül jeleznie kell a Szolgáltató felé, a nem kívánt rendelések teljesítésének elkerülése érdekében.
- 5) A megrendelés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre vonatkozik
  - a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény ([Ptk.](#));
  - az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény ([Eker tv.](#));
  - a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény ([Fgytv.](#));
  - a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény ([Fttv.](#));
  - a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló [45/2014.](#) (II. 26.) Korm. rendelet vonatkozásában, figyelemmel a Az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS [2011/83/EU](#) Irányelvére is;
  - a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól [19/2014.](#) (IV. 29.) NGM rendelet;
  - bizonyos termékcsoportok és értékhatárok esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló [151/2003.](#) (IX. 22.) Korm. rendelet.

### 5.4. Díjfizetés

- 1) **Díjfizetés utánvétellel:** Amennyiben a weboldalon megrendelt termék futárszolgálattal vagy a Magyar Posta igénybevitelével kerül kiszállításra, lehetőség van arra, hogy a Felhasználó a megrendelés végösszegét a futárnak teljesítse készpénzben.
- 2) **Online bankkártyával:** A Felhasználónak lehetősége van a rendelés összértékét online, bankkártyával fizetni a Szolgáltató által igénybe vett pénzügyi szolgáltató biztonságos fizetési rendszerén keresztül. Az online bankkártyás fizetések a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya adatok a Szolgáltatóhoz nem jutnak el. A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. (székhely: 1117 Budapest, Infopark sétány 1., I. ép. 5. em. 5.) a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény (a továbbiakban: Intézmény, [http://alk.mnb.hu/data/cms2462025/keksz\\_16397232.pdf](http://alk.mnb.hu/data/cms2462025/keksz_16397232.pdf)) A rendszer biztonságos csatornát használ és automatikus. Az érintett Intézmény kizárólag a Felhasználó által megadott, a fizetési tranzakcióhoz szükséges kártyaadatokat kapja meg a 128 bites SSL titkosítással ellátott fizetőoldalon. A megrendeléssel kapcsolatos személyes adatokról és a vásárlás tartalmára vonatkozó információkról az Intézmény nem kap értesítést Szolgáltatótól. Továbbá a fizetőoldal adattartalmáról a Szolgáltató szintén nem értesül, azokhoz csak az Intézmény férhet hozzá. A tranzakció eredményéről a fizetést követően a bank oldala tájékoztatja. 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) **Előre utalással (banki átutalással):** A megrendelt terméket lehetőség van előre utalással is megvásárolni, a Szolgáltató által küldött díjbekérőben foglaltak szerint. Az átutalás közleményében a



megrendelő nevét és az e-mailben kapott rendelésszámot fel kell tüntetni az utalás egyértelmű azonosíthatósága érdekében! A megrendelés teljesítését a Szolgáltató a banki utalás beérkezését követő legelső munkanapon megkezdi, melyről telefonon és/vagy e-mailben is értesítést küld.

- 4) **Fizetés a Felhasználó által kiválasztott Pick Pack Ponton - átvételi helyen:** a megérkezett bonattalan, sértetlen csomag ellenértékét a Felhasználó készpénzben vagy bankkártyával tudja kifizetni. (A bankkártyás fizetési lehetőségről az adott átvételi ponton előre tájékozódnia kell.)
- 5) **Készpénzzel:** A szolgáltató ügyfélszolgálatán (1121 Budapest, János Zsigmond utca 158.) kizárólag előre egyeztetett időpontban.

## 5.5. Számla kiállítása

A kinyomtatott alak szerű számlát a Szolgáltató a Felhasználó részére küldött csomagban helyezi el, azzal együtt küldi meg.

## 5.6. Szállítás

- 1) Amennyiben **futárszolgálattal vagy postai úton** történik a kiszállítás, a küldemény feladásáról a Szolgáltató az [eszter.korompai@best4pets.hu](mailto:eszter.korompai@best4pets.hu) e-mail címről értesíti a Felhasználót. A Felhasználónak célszerű a levelezőrendszere beállításában ezt az e-mail címet úgy beállítani, hogy azt a levelezőrendszere ne tekintse „spam”-nek, vagy a megrendelést követően a „spam” leveleket is ellenőriznie.
- 2) Amennyiben a futár a megadott címen nem talál senkit, akkor egy alkalommal ismételten megkísérli a kézbesítést. Ha két kézbesítési kísérlet után sem sikerül átadni a küldeményt, akkor azt már csak a Felhasználó költségére tudja a Szolgáltató újra postázni. A küldemény átvételekor a Felhasználó köteles megvizsgálni, hogy a termék sérülésmentes-e. Amennyiben sérülést tapasztal a csomagoláson, vagy a terméken, a Felhasználó kérheti a futártól jegyzőkönyv felvételét, mert a termék futártól való átvételével, illetve az átvételt igazoló dokumentum aláírásával a termék mennyiségi és minőségi átvétele megtörténik, ami azt jelenti, hogy az átvételt követően a Felhasználó kizárólag elállási jogával élhet, ezért a kiszállítást végző személy távozása után a Szolgáltatónak utólag mennyiségi és minőségi reklamációt nem áll módjában elfogadni. Amennyiben az átvételkor láthatóan sérült a csomagolás vagy a termék, és a sérülés az áru átvételét megelőzően keletkezett, a termék visszavételét, illetve cseréjét a Szolgáltató díjmentesen biztosítja. Az átvételt követően észlelt sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal!
- 3) A szállítási és csomagolási költségekről, valamint a szállítási határidőről a Szolgáltató a weboldalán, illetve a megrendelés folyamatában ad részletes tájékoztatást.
- 4) Amennyiben **valamely szolgáltató csomag átvételi pontjára** történik a kiszállítás (például MPL Posta Pont, Pick Pack Pont stb.) az átvétellel kapcsolatos információkat a Szolgáltató a weboldalán, illetve a megrendelés folyamatában adja meg részletesen.
- 5) A Szolgáltató – eltérő megállapodásának hiányában – a szerződés megkötését követően késedelem nélkül, de legkésőbb harminc (30) napon belül köteles a Fogyasztó rendelkezésére bocsátani (kiszállítani) a termék(ek)et. A Szolgáltató késedelme esetén a Fogyasztó jogosult póthatáridőt tűzni. Ha a Szolgáltató a póthatáridőn belül nem teljesít, a Fogyasztó jogosult a szerződéstől elállni. A Fogyasztó póthatáridő tűzése nélkül akkor jogosult a szerződéstől elállni, ha a Szolgáltató a szerződés teljesítését megtagadta vagy a szerződést a felek megállapodása szerint vagy a szolgáltatás felismerhető rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben – és nem máskor – kellett volna teljesíteni.

## 6. Az elállási jog gyakorlása

- 1) 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: Felhasználó).
- 2) A terméknek a Felhasználó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított 14 (tizennégy) napon belül a szerződéstől indokolás nélkül elállhat. A Felhasználó a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban

is gyakorolhatja elállási jogát. Ha a Felhasználó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF 2. pontjában feltüntetett elérhetőségek igénybevételével a Szolgáltató részére. Ebből a célból a Felhasználó felhasználhatja a jelen ÁSZF mellékletében szereplő elállási nyilatkozat mintát is.

- 3) A Felhasználó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási nyilatkozatát a Szolgáltató részére. A Felhasználót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát megfelelően gyakorolta.
- 4) A Szolgáltató e-mailben haladéktalanul visszaigazolja a Felhasználó elállási nyilatkozatának megérkezését. Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Felhasználó az erre irányuló nyilatkozatát 14 naptári napon belül (akár a 14. naptári napon) elküldi a Szolgáltatónak. Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, e-mailben történő értesítés esetén az e-mail küldésének idejét veszi figyelembe a Szolgáltató a határidő-számítás szempontjából. A Felhasználó levelét ajánlott küldeményként adja postára, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma.
- 5) A Felhasználó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató 2. pontban feltüntetett címére indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, ha a Felhasználó a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a terméket.
- 6) A terméknek a Szolgáltató címére történő visszaküldésének költsége a Felhasználót terheli. A Szolgáltatónak az utánvétellel visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni. A termék visszaküldésének költségén kívül az elállás kapcsán a Felhasználót semmilyen más költség nem terheli.
- 7) Ha a Felhasználó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Felhasználó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül a Szolgáltató visszatéríti a Felhasználó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási (kiszállításért fizetett) költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a Felhasználó a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott. A Szolgáltató jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a Felhasználó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a Szolgáltató a korábbi időpontot veszi figyelembe. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz a Szolgáltató, kivéve, ha a Felhasználó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a Felhasználót semmilyen többletköltség nem terheli. A Felhasználó kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.
- 8) A Fogyasztót nem illeti meg az elállási jog:
  - a) 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;
  - b) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
  - c) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
  - d) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
  - e) lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta.
- 9) A [45/2014. \(II. 26.\) Korm. rendelet 25. §-a](#) szerint a fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel. Erre tekintettel a Szolgáltató külön felhívja a Fogyasztó figyelmét, hogy a termék gyári csomagolását csak akkor bontsa fel, a termék eredeti címkéjét csak abban az esetben távolítsa el, amennyiben e nélkül annak jellege, működése, tulajdonsága nem állapítható meg. Az esetleges ezzel kapcsolatos, értékcsökkenés megállapításáról szóló vita megelőzése érdekében a Szolgáltató a **+36 30 697 1676** telefonszámon vagy az [eszter.korompai@best4pets.hu](mailto:eszter.korompai@best4pets.hu) e-mail címen elérhető és szükség esetén e kérdés kapcsán is tájékoztatást, segítséget nyújt.



## 7. Az elállási jog gyakorlása V.I.P. tagnak minősülő Felhasználó esetében

- 1) A Szolgáltató jogosult az általa meghatározott feltételek teljesítése esetén a Felhasználót V.I.P. tagnak tekinteni, amennyiben a Felhasználó is teljesíti az ehhez szükséges regisztrációt. Az erre vonatkozó feltételeket a Szolgáltató a **Kedvezmények / VIP tagság** aloldalán hirdeti meg, valamint ezen az aloldalon helyezi el a **VIP TAGSÁGI REGISZTRÁCIÓ** linket is, amelynek segítségével a Felhasználó a regisztrációját elvégezheti.
- 2) A V.I.P. tag a tagsága fennállása alatt a jelen ÁSZF 6. pontjában meghatározottaktól eltérően a jogszabályban meghatározott elállási jogát a 14 naptól eltérően 30 napig gyakorolhatja.
- 3) A Szolgáltató az ilyen többlet szolgáltatásait szabadon kiegészítheti, módosíthatja, visszavonhatja, de a Felhasználó megrendelésének időpontjában érvényben lévő többlet szolgáltatást köteles az adott megrendelés vonatkozásában biztosítani.

## 8. Szavatosság

### 8.1. Kellékszavatosság

- 1) A Felhasználó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet (**Ptk.** 6:159. §). 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.
- 2) Nem fogyasztóval kötött szerződés esetén a jogosult az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.
- 3) 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 vagy a hibát a Szolgáltató költségére Felhasználó is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.
- 4) Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.
- 5) 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.
- 6) Felhasználó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni a Szolgáltatóval.
- 7) Felhasználó közvetlenül a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.
- 8) A szerződés teljesítésétől számított hat hónapon belül a 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).
- 9) 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 hat hónap eltelte után azonban már a Felhasználó köteles bizonyítani, hogy a Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.
- 10) Ha a Felhasználó a szavatossági igényét a terméktől - a megjelölt hiba szempontjából - elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a termék egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

### 8.2. Termékszavatosság

- 1) A termék (ingó dolog) hibája esetén a fogyasztónak minősülő vásárló – választása szerint – kellékszavatossági (**Ptk.** 6:159. §) vagy termékszavatossági (**Ptk.** 6:168. §) igényt érvényesíthet, a Fel-

használót 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 a Felhasználó a gyártóval szemben érvényesítheti.

- 2) Termékszavatossági igényként Felhasználó kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Felhasználónak kell bizonyítania.
- 3) 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.
- 4) 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.
- 5) Felhasználó termékszavatossági igényét az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával (Szolgáltató) szemben gyakorolhatja.
- 6) A gyártó, forgalmazó (Szolgáltató) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:
  - a) a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
  - b) a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
  - c) a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.
- 7) A gyártónak, forgalmazónak (Szolgáltató) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

### 8.3. Jótállás

- 1) Amennyiben a Szolgáltató olyan terméket értékesít, amely az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló [151/2003. \(IX. 22.\) Korm. rendelet](#) hatálya alá tartozik, köteles helytállni a hibás teljesítésért ([Ptk.](#) 6:171. §).
- 2) Amennyiben a weboldalon szereplő termék jótállási kötelezettség alá esik, ennek tényét a Szolgáltató feltünteti a termék adatainál, valamint a termék értékesítése során a jótállásból eredő jogok érvényesítése érdekében jótállási jegyet állít ki a Felhasználó részére.

### 8.4. Szavatossági, jótállási igények érvényesítése panaszkezelés

- 1) A Felhasználó Szavatossági igényeit, panaszát az alábbi elérhetőségeken érvényesítheti, illetve jelentheti be:

Címzett: **Ó.P.A. Kft.**

Levelezési cím: **1121 Budapest, János Zsigmond utca 158.**

E-mail cím: [info@best4pets.hu](mailto:info@best4pets.hu)

Telefon: **+36 30 697 1676**

- 2) A Szolgáltató a szóbeli panaszt, amennyiben arra lehetősége van, azonnal orvosolja. Amennyiben 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 vesz fel, melyet öt évig, a panaszra tett érdemi válaszával együtt őriz.
- 3) A Szolgáltató a jegyzőkönyv egy példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Felhasználónak átadni, vagy ha ez nem lehetséges, akkor az alább részletezett írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni.
- 4) A 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. A Szolgáltató a hozzá írásban érkezett panaszt 30 napon belül érdemben megválaszolja. Az intézkedés jelen szerződés értelmében a postára adást jelenti. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató az elutasítás indokáról tájékoztatja a Felhasználót.

## 9. További jogérvényesítési lehetősége

Amennyiben Szolgáltató és Felhasználó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a Szolgáltatóval való tárgyalások során nem rendeződik, további lehetőségek állnak nyitva Felhasználó számára.

### 9.1. Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál

A Felhasználó fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Szolgáltatóval szemben. Az első fokon eljáró járási kormányhivatalok felsorolását és elérhetőségét az alábbi linken keresztül tekintheti meg: <http://fogyasztovedelem.kormany.hu/node/7699> illetve közvetlenül a <http://jarasinfo.gov.hu/> oldalról érheti el.

### 9.2. Békéltető testület eljárásának kezdeményezése

A Felhasználó békéltető testületi eljárást kezdeményezhet a Szolgáltatóval szemben. A békéltető testületek felsorolását és elérhetőségét az alábbi linken keresztül tekintheti meg:

<http://www.fogyasztovedelem.kormany.hu/node/8579> illetve közvetlenül a <https://bekeltetes.hu/> oldalról érheti el.

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes:

**Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület.**

Címe: **1016 Budapest, Krisztina krt. 99.**

Telefonszáma: **06-1-488-2131**

E-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

### 9.3. Panasztétel kezdeményezése az európai uniós vitarendezési platformon

Amennyiben az online vásárlás során felmerült probléma vagy vita nem rendeződött el a Szolgáltatóval vagy a hazai fórumokon, panaszát a következő platformon keresztül terjesztheti európai uniós vitarendezési testület elé:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>

### 9.4. Bírósági eljárás kezdeményezése

A Felhasználó polgári pert kezdeményezhet a Szolgáltató ellen. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az érintett választása szerint – a lakóhelye szerinti törvényszék előtt is megindítható (a törvényszékek felsorolását és elérhetőségét az alábbi linken keresztül tekintheti meg: <http://birosag.hu/torvenyszekek>).

## 1. Melléklet: Elállási/Felmondási nyilatkozat- minta

(A szerződéstől való esetleges elállási/felmondási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza)

Címzett: **Ó.P.A. Kft.**

Levelezési cím: **1121 Budapest, János Zsigmond utca 158.**

E-mail cím: [info@best4pets.hu](mailto:info@best4pets.hu)

Alulírott kijelentem, hogy gyakorlom elállási/felmondási jogomat az alábbi termék(ek) adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:

A Felhasználó neve:

A Felhasználó címe:

Kelt

A Felhasználó aláírása