

Az elállási jogról

A távollevők között kötött szerződésekről szóló, **17/1999. (II.5.) kormányrendelet** szabályozása értelmében a fogyasztó a megrendelt termék **kézhez vételétől számított 8 munkanapon belül** indoklás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt terméket.

Jelen tájékoztató hiányában jogosult a fogyasztó a kézhezvételtől számított három hónap elteltéig gyakorolni az elállási jogát. Az elállási jog gyakorlása esetén a **fogyasztót a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli, a vállalkozás azonban követelheti a nem rendeltetésszerű használatból adódó anyagi kár megtérítését.**

Rendeltetésszerű használat:

A rendeltetésszerű használat során a dolgot a „tőle elvárható” célra és mértékben használjuk. A rendeltetésszerű használat feltételeit a termékhez mellékelte „termékleírás” tartalmazza. Minden esetben tehát a „termékleírásban” foglalt felhasználási feltételek az irányadók. Az ettől eltérő felhasználás, illetve használat, kívül esik az ún. rendeltetésszerű használat fogalmán. A nem rendeltetésszerű használat megalapozza a Szolgáltató - a nem rendeltetésszerű használatból adódó – követelését, a felmerült kárának megtérítésére és adott esetben a garancia elvesztését.

Bizonyos esetekben azonban nem illeti meg a fogyasztót az elállási jog.

1

Ilyen esetek az alábbiak:

- Szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés esetében, ha az elállási határidő lejártá előtt a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó beleegyezésével megkezdte.
- Olyan termék esetén, melynek ára a vállalkozás által nem irányítható pénzügyi mozgások, ingadozásoktól függ.
- Kifejezetten a fogyasztó kérésére, az ő által szabott igények alapján egyedi kérésének megfelelően került előállításra.

A vállalkozó a termék visszaérkezését követően a kormányrendelet értelmében haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül visszatéríti a termék vételárát – mely tartalmazza a korábbi szállítási költséget is - a fogyasztó részére.

Egy sérült, méretre vágott, kifűrt, felszereléskor szerszámmal megsértett, hiányos alkatrészekkel visszaküldött termék újként nem adható el, ezért értékcsökkenés jön létre és szükséges lehet alkatrészek pótlása, cseréje amit a kereskedő a vásárló felé költségként számít fel. Felhívjuk figyelmét, hogy néhány alkatrész beszerzési költsége és beszerelése a komplett termék árához képest aránytalanul magas lehet.

Elállási jog gyakorlásának menete

Amennyiben élni szeretne elállási jogával, annak jelzését megteheti a megadott elérhetőségeink valamelyikén írásban (e-mail vagy levél). Postai úton írásban történő jelzés alkalmával a postára adás időpontját vesszük figyelembe. Postai úton történő jelzés esetén feltétlenül ajánlott küldeményként adja fel jelzését, így tudja igazolni a postára adás dátumát.

A megrendelt terméket postai úton, vagy futárszolgálat segítségével juttassa vissza. Mindenképpen egyeztessen kollégáinkal, mert a raktárunkban elsősorban árukiadás van, az érkező visszarút máshol veszik át. Kollégáink tájékoztatják a visszaküldés pontos címéről, ami termékcsopontonként változhat. Fontos, hogy a termék visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségek a Vásárlót terhelik, a portósan (utánvétellel) küldött csomagokat cégünknek vagy a logisztikai raktáraknak nem áll módjában átvenni! Kiemelten ügyeljen a termék rendeltetésszerű használatára, ugyanis a nem rendeltetésszerű használatból eredő károknak megtérítése a Vásárlót terheli!

A csomag cégünkhöz történő beérkezését követően, videó kamerával vagy digitális fényképezőgéppel rögzítésre kerül a csomag kibontása, illetve a visszaküldött termék megvizsgálása. Erre az esetleges későbbiekben történő félreértések elkerülése végett van szükség. (például, hogy a visszaküldött termék sérült, vagy hiányos volt) A termék visszaérkezését követő harminc napon belül a Vásárló által megadott bankszámla számra visszatérítjük a termék vételárát. (egyeztetés alapján postai úton történő visszajuttatás is lehetséges). Amennyiben a termék helytelen használatából adódó hibát észlelünk a termék árának visszafizetését elutasítjuk.

*Jelen dokumentum egy kivonat, mely az Általános Szerződési Feltételekkel együtt érvényes.

Kivonat a 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet a távollevők között kötött szerződésekről szóló törvényből:

2 4. §

- (1) A fogyasztó a szerződéstől nyolc munkanapon belül indokolás nélkül elállhat.
- (2) A fogyasztó az (1) bekezdés szerinti elállási jogát
 - a) termék értékesítésére irányuló szerződés esetében a termék kézhezvételének napjától, ha eddig az időpontig nem kapta meg a 3. § szerinti írásbeli megerősítést, ennek kézhezvételétől számított nyolc munkanap elteltéig, legfeljebb azonban a termék kézhezvételének napjától számított három hónap elteltéig,
 - b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződéskötés napjától, ha eddig az időpontig nem kapta meg a 3. § szerinti írásbeli megerősítést, ennek kézhezvételétől számított nyolc munkanap elteltéig, legfeljebb azonban a szerződéskötés napjától számított három hónap elteltéig gyakorolhatja.
- (3) Ha a 3. § szerinti írásbeli megerősítés kézhezvételére - a (2) bekezdés a) pontja szerinti esetben - a termék kézhezvételének napjától, illetve - a (2) bekezdés b) pontja szerinti esetben - a szerződéskötés napjától számított három hónapon belül kerül sor, ettől az időponttól számított nyolc munkanap elteltéig a fogyasztó akkor is elállhat, ha a termék kézhezvételétől, illetve a szerződéskötés napjától számított három hónapból kevesebb mint nyolc munkanap van hátra.
- (4) Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a határidő lejárta előtt elküldi.
- (5) A vállalkozás köteles a fogyasztó által kifizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő harminc napon belül visszatéríteni.
- (6) A fogyasztó viseli az elállási jog gyakorlása miatt a termék visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségeket. A fogyasztót ezenfelül egyéb költség nem terheli. A vállalkozás azonban követelheti a termék nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését.

5. §

A felek eltérő megállapodása hiányában a fogyasztó nem gyakorolhatja a 4. § szerinti elállási jogot:

- a) szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés esetében, ha az elállási határidő lejártá előtt a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó beleegyezésével megkezdte;
- b) olyan termék értékesítése, illetve szolgáltatás nyújtása esetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac értékesítő által nem irányítható ingadozásától függ;
- c) olyan termék értékesítése esetében, amely a fogyasztó személyéhez kötött, illetve amelyet a fogyasztó utasításai alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy amely természeténél fogva nem szolgáltatható vissza vagy gyorsan romlandó;
- d) hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépi szoftver példányára vonatkozó szerződés esetében, ha a csomagolást a fogyasztó felbontotta;
- e) hírlap, folyóirat és időszaki lap értékesítésére vonatkozó szerződés esetében;
- f) szerencsejáték-szerződés esetében.

Esetlegesen felmerülő kérdések az elállási jog megértéséhez

Mikor gyakorolhatjuk az elállási jogot?

Meggondolhatjuk magunkat és visszaléphetünk a vásárlástól az interneten rendelt termék átvétele után?

Igen, a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Kormányrendelet (rendelet) alapján úgynevezett elállási jog (a termék visszaküldésének joga, visszaküldési garancia) illet meg bennünket internetes vásárlás esetén, és e jogot néhány kivételtől (melyet alább olvashat) eltekintve minden esetben gyakorolhatjuk.

Mi az az elállási jog?

Az elállási jog azt jelenti, hogy az interneten megkötött szerződéstől jogszabályi felhatalmazás alapján egyoldalúan visszaléphetünk és a termék visszaküldése esetén követelhetjük a kereskedőtől az általunk kifizetett összeg visszatérítését. Az elállási jog kompenzálja azt, hogy a vásárlás előtt nem volt lehetőségünk a termék megvizsgálására, kipróbálására, illetve üzembe helyezésére.

4

Kell-e indokolnunk a szerződéstől való elállásunkat?

Nem, a szerződéstől való elállásunk esetén nem vagyunk kötelesek a kereskedő kérésére magyarázatot adni az elállás okára. Tehát a szerződésnek megfelelő, hibátlanul működő és a rendeltetészerű használatra alkalmas termék esetén is gyakorolhatjuk elállási jogunkat. Természetesen az esetek többségében az elállásra az adhat okot, hogy a kiszállított termék mégsem olyan, mint amilyenek a honlapon közölt leírás alapján elképzeltük, vagy bármilyen okból nem felel meg az elvárásainknak. Fontos jogszabályi garancia, hogy az eladó elállási jogunk gyakorlását nem kötheti semmilyen korlátozó feltételhez.

Mely időponttól gyakorolhatjuk elállási jogunkat?

Termék (például könyv, elektronikai cikkek stb.) megrendelése esetén a termék átvételétől, míg szolgáltatás igénybevétele (például interneten közzétett apróhirdetés, interneten megrendelt kábeltelevízió előfizetés) esetén a szerződéskötés után kezdődik az elállási határidő.

Milyen időtartamon belül gyakorolhatjuk elállási jogunkat?

A termék átvételétől és a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötésétől számított 8 munkanapon (nem naptári nap!) belül élhetünk elállási jogunkkal. Az általános szabályok szerint a 8 munkanapos határidőbe a termék átvételének, illetve szolgáltatás esetén a szerződéskötés napja nem számít bele.

Lássunk egy példát: Ha a terméket a futárcég egy csütörtöki napon szállítja ki részünkre, a 8 munkanapos elállási határidő a pénteki napon kezdődik. A szombat és vasárnap nem munkanap, ezért az elállási határidő második napja a következő hét hétfője. E hét péntekje még csak az elállási határidő 6. munkanapjának számít, a szombatot és vasárnapot ismételtelen nem kell figyelembe venni, azaz a nyolc munkanapos határidő csak a következő hét keddjén, 24 órákor jár le.

Természetesen a 8 munkanapos határidő alatt bármikor elállhatunk a szerződéstől, de a jóhiszeműség és a tisztesség általános követelménye szerint a termék átvételét követően, annak felpróbálása, megvizsgálása és a rendeltetésszerű használatra való alkalmasságáról történő megbizonyosodás után haladéktalanul döntsünk a termék megtartásáról vagy esetleges visszaküldéséről.

A 8 munkanapos időtartamon belül meg is kell érkeznie a visszaküldött terméknek az eladóhoz?

5

Nem, mert a 8 munkanapos határidő nem jelenti azt, hogy a visszaküldött terméknek 8 munkanapon belül meg is kell érkeznie az eladóhoz, hanem elegendő, ha a 8 munkanapos időtartamon belül kifejezzük elállási szándékunkat az eladó felé.

Előfordulhat olyan eset, hogy a 8 munkanapos elállási határidő meghosszabbodik?

Igen, amennyiben az eladó a webáruház honlapján nem tájékoztatja potenciális vásárlóit az elállási jog meglétéről vagy hiányáról, e jog gyakorlásának határidejéről, valamint feltételeiről és szabályairól, akkor az elállási határidő a fogyasztó teljes körű tájékoztatásának megtörténteig, de legfeljebb az elállási határidő kezdő időpontjától számított 3 hónapig meghosszabbodik. Ezért is fontos az utólagos bizonyíthatóság érdekében, hogy a vásárlás előtt nyomtassuk ki a honlapon hozzáférhető tájékoztatást (az általános szerződési feltételeket, üzletszabályzatot).

Milyen módon tudjuk igazolni a termék átvételének a napját?

A termék átvételének napját elsősorban a termékhez mellékelte számlán (nyugtán) szereplő teljesítési időpont alapján tudjuk igazolni az eladó felé. Előfordulhat, ezért figyeljünk arra, hogy a termék tényleges átvételének a napja későbbi, mint a számlán feltüntetett teljesítési időpont, ezért az elállásra rendelkezésre álló 8 munkanapos időtartam akár néhány nappal meg is rövidülhet. Sajnos a kisebb webáruházak sok esetben még számlát (nyugtát) sem mellékelnek a termékhez, ezért célszerű – amennyiben mód van rá – a termék átvételekor az átvételi elismervényről egy másolatot kérni, vagy arra a futárral vagy a postai alkalmazottal az átvétel tényleges napját ráíratatni.

Kipróbálhatjuk-e, használhatjuk-e a terméket az elállási határidő alatt?

Természetesen igen, hiszen pontosan ez az elállási jog lényege, hogy a 8 munkanapos határidő alatt megbizonyosodhassunk arról, hogy a termék alkalmas a rendeltetésszerű használatra és megfelel az egyéni használati céljaink teljesítésére, tehát a csomagolás felbontása és a termék kipróbálása nem vezet az elállási jogunk elvesztéséhez (kivéve CD és DVD lemezek esetében). Mint ahogyan utaltunk már rá, amint eldöntöttük, hogy nincsen szükségünk a termékre, ezt követően már ne használjuk, óvjuk meg állagát, hogy minél jobb állapotban tudjuk azt a kereskedőnek visszajuttatni.

6

Milyen formában kell közölnünk a szerződéstől való elállásunkat az eladóval?

Elállási szándékunkat szóban (telefonon), postai úton (célszerű tértivevényes levélben) és e-mailben is kifejezésre juttathatjuk, akkor is, ha a kereskedő az elállási jog gyakorlásának valamelyik formáját a honlapon közzétett általános szerződési feltételekben kizárja. Az utólagos bizonyíthatóság érdekében javasolt, hogy elállási nyilatkozatunkat elsősorban az eladónak a webáruház honlapján közzétett e-mail címére küldjük el. Természetesen, amennyiben a vállalkozás rendelkezik üzlethelyiséggel vagy vevőszolgálattal, elállási nyilatkozatunkat személyesen is átadhatjuk és az eladóval igazolt módon átvethetjük.

A terméket csak akkor küldjük vissza, ha az eladó nem zárkózott el a termék visszavételétől, mivel ellenkező esetben, a termék visszaküldése után már a termék sem lesz a birtokunkban és kérdéses, hogy az eladó egyáltalán visszafizeti-e az általunk kifizetett összeget.

Követelheti-e az eladó elállásunk esetén, hogy a terméket az eredeti csomagolásban és az eredeti okmányokkal (számlával) együtt küldjük vissza?

Nem, ilyen feltételektől nem teheti függővé az eladó az elállási jogunk gyakorlásának elfogadását, de javasoljuk, hogy a termék csomagolását óvatosan bontsuk fel és azt őrizzük meg a számlával és egyéb okmányokkal (például a jótállási jeggyel) együtt az elállási határidő lejártáig.

Milyen következményekkel jár a szerződéstől való elállás?

Elállás esetén az interneten megkötött szerződés a szerződéskötés napjára visszamenőleg kerül megszüntetésre, ezért olyan helyzetet kell teremteni, mintha a fogyasztó meg sem rendelte volna a terméket az online shopban. Ez azt is jelenti, hogy a fogyasztó köteles a terméket saját költségén visszajuttatni az eladó részére, az eladó pedig köteles legkésőbb 30 napon belül a fogyasztó által kifizetett teljes összeget visszatéríteni.

Milyen költségeket kell a fogyasztónak viselnie a szerződéstől való elállásakor?

A hivatkozott rendelet egyértelműen úgy rendelkezik, hogy a fogyasztó elállásával összefüggésben kizárólag a termék eladó részére történő visszaküldésének költségeit köteles viselni, ezért a terméket nem adhatjuk fel utánvétellel vagy portóval. Az eladó az elállás miatt sem kötbérfizetési kötelezettséget, sem bármilyen pénzbeli büntetést nem róhat a fogyasztóra. Ezzel összefüggésben a termék ingyenes kiszállításának díját sem lehet utólag a fogyasztóra terhelni. A termék esetleges rendeltetészerű használatáért használati díjat és az emiatt fellépő esetleges értékcsökkenés (karcolások) megtérítését sem lehet a fogyasztótól követelni, de amennyiben a terméket nem rendeltetészerűen használtuk, az eladó kártérítést követelhet a termék esetleges meghibásodása, károsodása és értékcsökkenése miatt.

7

Minden internetes szerződés esetén megilleti a fogyasztót az elállási jog?

Nem, mivel a rendelet tételesen felsorolja azokat az esetköröket, amikor nem gondolhatjuk meg magunkat a termék átvétele vagy a szolgáltatásra vonatkozó szerződéskötés után. Feltétlenül tudnunk kell azokról az esetekről, amikor nem gyakorolhatjuk elállási jogunkat, hogy a vásárlási döntésünk előtt ezt a körülményt is mérlegelhessük.

Az online kereskedő meghatározhat-e a rendelet szabályaitól eltérő, a fogyasztóra nézve hátrányosabb szerződési feltételeket?

Nem, mivel a rendelet szabályaitól csak a fogyasztóra nézve előnyösebb, kedvezőbb módon lehet eltérni, például 8 munkanapnál hosszabb elállási határidő biztosításával. Emellett az eladó biztosíthatja az elállási jogot olyan termékekre is, amelyek esetén egyébként a rendelet kizárja a fogyasztó szerződéstől való visszalépését.

Mikor nem gyakorolhatjuk elállási jogunkat?

Melyik jogszabály határozza meg azokat az esetköröket, amikor nem gyakorolhatjuk az elállási jogot a termék átvétele után?

Ezeket az eseteket szintén a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet (rendelet) sorolja fel.

Visszakövetelhetem a vételárat olyan termék esetén, amelyet kifejezetten a saját kívánságomra, egyedi utasításaim alapján készítettek, állítottak elő?

Nem, mivel a vállalkozások nem kötelesek olyan termékek feltétlen visszavételére, amely a fogyasztó személyéhez kötött, illetve amelyet a fogyasztó egyedi utasításai alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő. Ha ezekben az esetekben elfogadnánk az elállási jog gyakorlását, akkor gazdaságilag értéktelenné válna a dolog, hiszen a kereskedő már nem tudná a kizárólag az azt megrendelő fogyasztó számára értékkel bíró egyedi jellegű terméket más vevő számára értékesíteni.

Példaként említhető, amikor ajándéktárgyakat, pólókat, egyedi számítógép konstrukciókat a megrendelő egyedi kívánsága alapján készítenek el. Hasonlóan nem gyakorolhatjuk elállási jogunkat, ha az általunk készített digitális fényképek előhívásával, vagy egyedi számítógépes szoftverek megalkotásával bízzuk meg a webáruházat.

8

Fontos kihangsúlyozni, hogy ez a kivételszabály kizárólag az egyedileg, a fogyasztó kifejezett kérésére előállított termékeknél alkalmazandó. Az a körülmény, hogy a fogyasztó például egy ruhanemű megrendelésénél a saját egyedi méretadatait adja meg, nem teszi a terméket a fogyasztó személyéhez kötötté, hiszen a ruhaneműt már korábban, nem a fogyasztó kifejezett kérésére gyártották le. Szintén nem minősül a fogyasztó személyéhez kötöttnek az egyedi konfigurációval összeállított számítógép, notebook sem, mivel e termék alkatrészei állagának sérelme nélkül szétszedhető és újra összeszerelhető, így az egy új vevő számára értékesíthető.

Milyen egyéb esetekben nem biztosítja a rendelet az elállási jogot?

Szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés esetében sem élhetünk elállási jogunkkal, ha a nyolc munkanapos elállási határidő lejártá előtt az eladó a teljesítést a kifejezett beleegyezésünkkel, hozzájárulásunkkal megkezdte. Tehát nem gyakorolhatjuk elállási jogunkat, ha az interneten megrendelt műsorszolgáltatásra (például kábeltelevízió), valamint internet-hozzáférésre vonatkozó szerződés alapján a szolgáltatási hely kiépítése és a szolgáltatás aktiválása (a műsorszolgáltatás megkezdése) előzetes beleegyezésünk alapján a szerződéskötéstől számított 8 munkanapon belül megtörténik.

A fogyasztó akkor sem gyakorolhatja elállási jogát, ha a termék ára, illetve a szolgáltatás díja a pénzügyi piac eladó által nem irányítható ingadozásától függ. Példaként említhető a háztartási tüzelőolaj, és egyéb olajszármazékok, valamint a nemesfémekből készített ékszerek. Fontos,

hogy nem tartozik e kivétel alá az az esetkör, amikor az áringadozást a nemzeti valuták árfolyamainak változása eredményezi.

Hírlap és folyóirat vásárlására irányuló szerződés esetén az eladótól szintén nem várható el, hogy az esetlegesen már aktualitásukat veszített kiadványokat a vételár visszatérítésével visszavegye.

Rendelkezünk-e elállási joggal, amennyiben egy terméket internetes árverés, aukció keretében vásároljuk meg?

Nem, hiszen az árverés is egy speciális, spekulatív jellegű szerencseszerződés, amely értelmét vesztené, ha a „leütési ár” megfizetése után mégis meggondolhatnánk magunkat.

Természetesen az úgynevezett fix áras árveréseknél (amikor a vételár előre meghatározott, és nem kerül sor licitálásra) az általános szabályok szerint gyakorolhatjuk elállási jogunkat.

Az elállási jog gyakorlása alóli kivételek esetén az eladó rendelkezhet-e úgy, hogy mégis biztosítja a fogyasztók számára e jogot?

Igen, de mivel e tekintetben az online kereskedőket jogszabály nem kötelezi, erre a kedvezményre csak önkéntesen, akár egyedi esetben történő szabad üzleti döntésük alapján kerülhet sor.