

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

hatályos: 2021. október 12. napjától

A jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: „**ÁSZF**”) a TCHIBO Budapest Ipari és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: „**Tchibo**”) valamennyi, a www.tchibo.hu honlapon (a továbbiakban: „**Webáruház**”) elérhető és megvásárolható árucikkére (a továbbiakban: „**termék**”) érvényesek és alkalmazandók.

Általános szerződési feltételnek minősül azon szerződési feltétel, amelyet alkalmazója több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatározott, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyaltak meg.

Figyelemmel a *Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv.* (a továbbiakban: „**Ptk.**”) 6:78§ (1) bekezdésében foglaltakra, amely szerint az általános szerződési feltétel akkor válik a szerződés részévé, ha alkalmazója lehetővé tette, hogy a másik fél annak tartalmát a szerződéskötést megelőzően megismerje, és ha azt a másik fél elfogadta, a Tchibo az általa a Webáruházban forgalmazott termékek megvásárlására vonatkozó szerződés kapcsán alkalmazott általános szerződéses feltételeket a jelen ÁSZF-fel teszi közzé és megismerhetővé, amelynek kifejezett elfogadása a Webáruházban vásárolni szándékozó személyek (a továbbiakban: „**Vásárló**”) részéről a Webáruházban történő vásárlás (kapcsolódó szerződéskötés) előfeltétele.

A Webáruház használatához szükséges azon technikai tájékoztatást és egyéb információkat, amelyet a jelen ÁSZF nem tartalmaz, a Webáruházban elérhető egyéb tájékoztatások biztosítják.

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a vonatkozó jogszabályi rendelkezések, valamint az egyéb, kötelezően alkalmazandó normák az irányadók és alkalmazandók.

A Tchibo semmilyen magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát. A Webáruház használatával, illetve a regisztrációval a Vásárló elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen ÁSZF-ben foglalt rendelkezéseket, tudomásul veszi és elfogadja az abban foglaltakat.

Tartalomjegyzék

1. A szerződő partner adatai
2. A Webáruházban történő vásárlás menete, ajánlatküldés
3. Ajánlati kötöttség, visszaigazolás, szerződés létrejötte
4. A megrendelés adatainak tárolása, digitális adattartalom
5. Elállási jog
6. Árak és szállítás
7. Szállítási költségek

8. Szavatosság
- 8.1. Kellékszavatosság
- 8.2. Termékszavatosság
9. Jótállás
10. Tulajdonjog fenntartása
11. Fizetés, esedékesség, késedelmes fizetés, számlázás
12. Kapcsolatfelvétel
13. Jogérvényesítési lehetőségek
- 13.1. Panaszügyintézés
- 13.2. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek
14. Adatvédelem
15. Az ÁSZF egyoldalú módosítása

1. A szerződő partner adatai

Név: Tchibo Budapest Ipari és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság,

Székhely: Budaörs, Neumann János utca 1.;

Cégjegyzékszám: 13-09-065659,

Adószám: 10581418-2-44,

Számlaszám: 10918001-000000002-50920059, IBAN: HU93 1091 8001 0000 0002 5092 0059, SWIFT / BIC: BACXHUHB,

Ügyvezető: Mészáros Zsolt,

A Webáruház ügyfélszolgálat telefonszáma: 06-80-021-375 - ingyenesen hívható: Munkanapokon: 8.00-20.00 óra között, szombaton: 8.00-16.00 óra között,

A Webáruház elektronikus elérhetősége (e-mail cím): ugyfelszolgalat@tchibo.hu,

2. A Webáruházban történő vásárlás menete, ajánlatküldés

A Vásárló Webáruházban elérhető, megrendelni kívánt termék lényeges tulajdonságairól, vételárának adóval megnövelt teljes összegéről, valamint a szállítás díjáról, időtartamáról és egyéb feltételekről az adott termék nevére vagy a terméket ábrázoló képre történő kattintást követően tájékozódhat, amely tájékoztatás a jelen ÁSZF-ben foglaltakkal együttesen szolgáltatják a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekkel összhangban mindazon információkat, amelyek a Weboldalon történő vásárláshoz szükségesek.

A Vásárló azon Webáruházban elérhető terméket, amelyet meg kíván vásárolni a „Kosárba” felíratra vagy a kosár ikonra kattintva tudja virtuális kosarába helyezni. Amikor a terméket a kosarába helyezi, megjelenik egy információs ablak, amely tájékoztatja a Vásárlót arról, hogy a termék elhelyezésre került a virtuális kosarába. Ezen a felületen a Vásárló választhat, hogy tovább tájékozódik a Webáruházban („Vásárlás folytatása”) vagy befejezi a tájékozódást és elkezd a megrendelés folyamatát a „Kosár/Kassza” gombra kattintva. Ha a Vásárló az utóbbi lehetőséget választotta, akkor megjelenik a kosár tartalma, ahol ellenőrizheti kosarának tartalmát (kiválasztott termék megjelölése, méret és egyéb specifikáció; darabszám; darab/bruttó vételár; fizetendő bruttó vételár, termék fotója, stb.). A kosár oldalon a Vásárló módosítani tudja a megrendelést, és/vagy a kiválasztott tételt törölni tudja a kosárból. Ha a Vásárló minden rendben talált, azaz a kosár tartalmán nem kíván módosítani, akkor a „Kasszához” felíratra kattintva elkezdheti a megrendelést és bejelentkezhet fiókjába, illetve regisztráció nélkül is vásárolhat a Weboldalon kért adatok megadásával.

A vásárlásnak a Vásárló és a Tchibo között nem feltétele a Vásárló általi regisztráció, azonban a vásárlás alkalmával a Vásárló által kötelezően szolgáltatandó adatok megadásának hiányában a Vásárlás nem eszközölhető, azaz szerződés a Vásárló és a Tchibo között nem jöhet létre. A kötelezően szolgáltatandó adatok köre a Webáruházban, az adatszolgáltatásra vonatkozó rovat mellett * jelzéssel és „Kötelező adatok” jelzéssel ellátott. A Vásárló által szolgáltatott adatok megfelelőségéért és valódiságáért a Vásárló kizárólagos felelősséggel tartozik, a Tchibo felelőssége e körben kizárt.

Ha a Vásárló bejelentkezett fiókjába vagy megadott minden szükséges adatot, az „Átvétel/tovább” felíratra kattintva a szállítási adatokat kell megadnia, amennyiben bejelölte, hogy a számlázási cím eltér a szállítási címtől. A szállítási adatok megadását követően, a Vásárlónak a kívánt fizetési módot kell kiválasztania rendelkezésre álló lehetőségek közül, majd a „Tovább” felíratra kattintani. A Weboldalon megjelenik egy összegző képernyő, ahol megrendelésének adatait a Vásárló a végleges elküldés előtt utoljára még ellenőrizheti. A „Megrendelés elküldése” gombra kattintva a Vásárló véglegesítheti megrendelését és küldheti el a Tchibo részére.

A Vásárló az adatbeviteli hibákat a megrendelés során bármikor javítani tudja, még az összegző felületen is lehetősége van erre. Terméket törölhet a kosárból az „X” gombra kattintva, megváltoztathatja az általa megadott adatokat a „Módosítás” felíratra kattintva, a termék mennyiségét is növelheti, illetve csökkentheti a termék mellett található „Módosítás” felíratra kattintva. Amennyiben a Vásárló az online megrendelési folyamatot az ott kért adatok megadásával véglegesítette és a "Megrendelés elküldése" gombra rákattintott, akkor megrendelést ad le, mely a Vásárló részéről ajánlatnak minősül. Ezen ajánlat azonban nem jár automatikusan azzal, hogy a Tchibo a Vásárló ajánlatát elfogadta (ld. 3. pont).

Ha a Vásárló terméke(ke)t helyezett a kosarába, azonban anélkül hagyja el a Webáruházat, hogy a kosárban lévő termékekre vonatkozóan megrendelést adott volna le, a Tchibo a kosár tartalmáról e-mailben emlékeztetőt küld a regisztrált és a Weboldalra bejelentkezett

Vásárló részére. A Tchibo által a Vásárló részére elküldött e-mail vásárlási kötelezettséget nem keletkeztet a Vásárló oldalán, kizárólag tájékoztató célt szolgál. A Tchibo által küldött e-mail reklámot nem tartalmaz.

3. Ajánlati kötöttség, visszaigazolás, szerződés létrejötte

Miután a Vásárló elküldte megrendelését, ezt (az ajánlat Tchibo-hoz történő megérkezését) legkésőbb 48 (negyvennyolc) órán belül automatikus e-mailben a Tchibo visszaigazolja a Vásárlónak, mely automatikus email megerősíti, hogy a Tchibo megkapta a Vásárló által elküldött megrendelést. Az automatikus email a Vásárló megrendelésének részleteit is tartalmazza. Ez az automatikus e-mail (tértivevény) nem jelenti a Vásárló megrendelésének elfogadását, hanem csupán arról tájékoztatja a Vásárlót, hogy megrendelése beérkezett a Tchibo-hoz. Ajánlatának/megrendelésének Tchibo-hoz történő beérkezése a Vásárló részéről ajánlati kötöttséget eredményez (Ptk. 6:64§) azzal, hogy amennyiben a Vásárló fogyasztónak minősül, ajánlatát a szerződés megkötése előtt jogosult visszavonni, amely a szerződés megkötésére kiterjedő ajánlati kötöttséget megszünteti – ld. ehhez bővebben 5. pontban foglaltakat.

A Tchibo a Vásárló ajánlatát (megrendelését) külön elfogadó e-mail útján fogadja el, amely a Tchibo részéről a szerződés létrehozásával egyetértő jognyilatkozatnak minősül (Ptk. 6:66§). A szerződés az ajánlat Tchibo általi elfogadásáról szóló, a Tchibo által a Vásárló részére megküldött külön e-mail Vásárlóhoz történő megérkezésekor jön létre és nem a megrendelés automatikus visszaigazolásáról szóló e-mail (48 órán belüli) megérkezésével. A Vásárló mentesül az ajánlati kötöttség alól, ha ajánlata Tchibo-hoz történő megérkezésétől számított legkésőbb 48 órán belül nem kapja meg az Tchibo-tól az elküldött rendelésére vonatkozó visszaigazoló e-mailt.

Ha a Vásárló a visszaigazoló e-mailben szereplő adatok tekintetében hibát észlel, azt a visszaigazoló e-mail beérkezését követő 24 (huszonnégyszáz) órán belül jeleznie kell a Tchibo on-line webáruház ügyfélszolgálatára felé (elektronikus levél útján, vagy telefonon), a nem kívánt rendelések teljesítésének elkerülése érdekében. E határidő elteltét követően a megrendelést visszaigazoló e-mailt a Tchibo akként tekinti, hogy az abban foglalt adatok maradéktalanul helytállóak és a Vásárló által nem kifogásoltak.

A megrendelés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a Ptk., az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak irányadóak. A szerződés – amennyiben a Vásárló a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy – a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, és összhangban áll a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseivel.

A Vásárló és a Tchibo közötti szerződés kizárólag magyar nyelven jöhet létre.

4. A megrendelés adatainak tárolása, digitális adattartalom

A megrendelés adatait a Tchibo tárolja. Ha a megrendelés adatait a Vásárló nyomtatott formában is meg szeretné kapni, akkor kinyomtathatja a "Megrendelés visszaigazolása" dokumentumként. Ez akkor jelenik meg a Vásárló képernyőjén, miután elküldte megrendelését. Miután a Vásárló megadta a Tchibo részére az email-címét, a Tchibo – a 3. pontban említett, megrendelést visszaigazoló e-mailben – elküldi a Vásárló megrendelésének valamennyi lényeges adatát e-mailben, amelyet szintén kinyomtathat.

A félreértések elkerülése érdekében a 3. pont első bekezdésében foglaltakkal összhangban a Tchibo ismételten rögzíti, hogy a jelen pontban említett „Megrendelés visszaigazolása”, illetve a Tchibo által a megrendelést visszaigazoló e-mail nem minősül a Vásárló által küldött megrendelés Tchibo általi elfogadásának, mivel e dokumentumok csak a Vásárló megrendelését (ajánlatát), annak tartalmát, illetve a megrendelés Tchibo részére történt kézbesítését igazolják.

Az adatkezeléssel összefüggésben ld. 14. pontban foglaltakat.

A Weboldal valamennyi szoftver környezetben és operációs rendszerben futtatható, amelyben html-alapú weboldal megjeleníthető.

A Weboldal működése során esetlegesen, bármely okból felmerülő szoftverhibákért felelősséget nem vállal. Hiba esetén, annak lehető legrövidebb időn belüli elhárítása, illetve a szükséges intézkedések megtétele érdekében a Tchibo késedelem nélküli tájékoztatása javasolt (de nem kötelező).

5. Elállási jog

A jelen pontban foglaltak kizárólag azon szakmája, foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy Vásárlóra (Ptk. 8:1§ (1) bek. 3. pont szerinti fogyasztó) vonatkoznak és alkalmazandók, aki a Weboldalon terméket vesz, rendel, ilyen terméket kap, használ, igénybe vesz, valamint a termékkel kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

A Tchibo rögzíti és az érintett Vásárlók kifejezetten tudomásul veszik, hogy mindazon természetes személyek, akik a jelen, 5. pontban említett meghatározásnak nem felelnek meg, azaz nem szakmájuk, foglalkozásuk vagy üzleti tevékenységükön kívül járnak el, illetve a nem természetes személy Vásárlók, nem tartoznak a jelen pontban részletezett szabályok hatálya alá, azaz e személyek esetében a jelen pontban foglalt rendelkezések nem alkalmazhatóak.

A fentiekben említett Vásárló jogosult a termék adásvételére irányuló szerződés esetén 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,

a Vásárló vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított 30 (harminc) napon belül (a továbbiakban: „**Elállási Időszak**”) a szerződéstől indokolás nélkül elállni. A Vásárlót megilleti az a jog, hogy a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.

Ha a Vásárló elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (postai úton, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF 1. pontjában feltüntetett elérhetőségek igénybevételével a Tchibo részére az Elállási Időszak alatt. Írásban történő elállás esetén a Vásárló felhasználhatja a csomaghoz mellékelt vagy a következő linken <http://www.tchibo.hu/aruvisszakuldes-es-reklamacio-s400030749.html> keresztül elérhető elállási nyilatkozat mintát is.

A Vásárlót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát az 5. pontban meghatározottaknak, illetve a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta. Ha a Vásárló a megjelölt határidőben, minden kétséget kizáróan igazolható módon nem küldi meg elállási nyilatkozatát, ez úgy minősül, hogy a Vásárló nem teljesítette az elállási jog gyakorlásához szükséges feltételeket, ezért a szerződése nem kerül felbontásra, szerződése továbbra is hatályban marad.

Írásban történő elállás esetén az elállási jog gyakorlását határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Vásárló az erre irányuló nyilatkozatát Elállási Időszak alatt (akár a 30. naptári napon, ideértve az ezen napon történő postai feladást is) elküldi a Tchibo-nak. Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, e-mail vagy telefaxon keresztül történő értesítés esetén az e-mail, illetve a fax küldésének időpontját veszi figyelembe Tchibo a határidő számítás szempontjából. A Vásárlónak az elállási nyilatkozatát tartalmazó levelét ajánlott küldeményként javasolt postára adnia annak érdekében, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a postai feladás dátuma, ezáltal az elállási jog határidőben történő gyakorlása is problémamentesen igazolható legyen.

A Vásárló határidőben gyakorolja elállási jogát, ha az Elállási Időszak lejártá előtt elküldi elállási nyilatkozatát a leírtak szerint a Tchibo részére.

A Vásárló elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Tchibo 4.1. pontban feltüntetett címére késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 30 (harminc) napon belül visszaküldeni a Tchibo részére. A határidő betartottnak minősül, ha a Vásárló a 30 (harminc) napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a terméket.

A Tchibo a termék kiszállítási költségét (kivéve: amennyiben a termék ingyenesen került kiszállításra) megtéríti a Vásárlónak, amennyiben az elállás valamennyi, az adott megrendeléssel kiszállított terméket érinti. E körben azonban nem kerülnek megtérítésre

azon – a termék kiszállításával összefüggésben felmerült – többletköltségek, amelyek a Tchibo által esetlegesen felkínált, legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól a Vásárló döntése alapján történő eltérésből adódnak. A termék visszaküldésének költségét a Vásárló viseli, azt a Tchibo a Vásárló részére nem téríti meg.

Ha a Vásárló eláll a szerződéstől, a Tchibo haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított 14 (tizennégy) napon belül visszatéríti a Vásárló által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, amennyiben az elállással érintett termék használatát a visszajuttatott termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges mértéket nem haladja meg. Az említett mértéket meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért a Vásárló felelősséggel tartozik, amely értékcsökkenést a Tchibo a Vásárlóval szemben érvényesít(het)i.

A Tchibo jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a Vásárló nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a Tchibo a korábbi időpontot veszi figyelembe. Bankkártyával történt, illetve előre utalásos fizetés esetén a visszáru összeget a Tchibo minden esetben a fizetéskor a Vásárló által megadott bankszámlára utalja vissza. Készpénzben történő visszafizetésre nincs lehetőség, kivéve azon esetet, amennyiben a Vásárló a termék vételárát korábban készpénzben fizette meg. A Vásárló kifejezett beleegyezése alapján a Tchibo a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a Vásárlót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terheli.

A Vásárlót nem illeti meg az elállási jog:

1. olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Vásárló utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állított elő a Tchibo elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Vásárló személyére szabtak;
2. olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza,
3. lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a Vásárló a csomagolást felbontotta,
4. olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac a Tchibo által nem befolyásolható ingadozásától függ;
5. romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
6. olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel.

A visszaküldendő termékhez a Vásárlónak mellékelnie kell a szállítólevelet és lehetőség szerint megjelölendő a visszaküldés oka is. A visszaküldés okának megjelölése, azaz az elállási jog indokolása nem kötelező, így amennyiben a Vásárló nem tünteti fel a

visszaküldés okát, az nem jelenti elállási jogának elvesztését, vagy ezen okból bármely kapcsolódó jogának csorbulását.

A termék visszaküldése esetén a Vásárló az áruhoz mellékelt visszaküldési matricát használja, amennyiben esetleg nem rendelkezik matricával, a következő címre szükséges visszaküldeni az elállással érintett terméke(ke)t, mivel a Tchibo székhelyén nem történik visszáru kezelés, e tevékenységet a Tchibo megbízásából az Express One Hungary Kft. végzi:

Express One Hungary Kft.	(Tchibo/ Express One Hungary Kft.)
Európa u 9-11.	I épület, 7-8as kapu
HU-1239	Budapest
Az Express One Hungary Kft ügyfélszolgálat elérhetősége hétköznapokon:	
Telefon: 06 1/8777-400	vagy 06 1/8777-410
E-mail:	tchibo@expressone.hu
Nyitva tartás -	Elérhetőség: H-P 08.00-18.00

Postai úton történő visszaküldés esetén a Vásárlónak jól látható módon fel kell tüntetnie a visszaküldendő termék csomagolásán: "Tchibo webáruház".

A visszaküldendő terméket a Vásárló visszaviheti a Tchibo üzletekbe is, kivéve a rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható terméket, illetve mindazon termékeket, amelyek csomagolásának mérete meghaladja az 55x55x150 cm-t, amely termékek Tchibo üzletekben történő átadása, illetve átvétele akkor sem lehetséges, ha a Vásárló a termékre vonatkozó elállási jogát egyebekben jogszerűen gyakorolja. Ezen leírásnak megfelelő termékeket a Tchibo üzletek nem vesznek át (nem teljeskörű, csak szemléltetésként szolgáló példaként: az említett méretkorlátozások alá eső sporteszközök, pl.: kerékpár; lakberendezési cikkek, pl.: bútorok, szőnyegek; kerti bútorok és kiegészítők, konyhai eszközök, stb.).

Az elállással érintett termék (visszáru) üzletben való kezeléséhez az elállással érintett termék vásárlásához tartozó számla/nyugta nyomtatott verziójának bemutatása szükséges. A Vásárlónak lehetősége van kicserélni a Tchibo üzletekben (az adott üzlet készletétől függően) az adott terméket, illetve amennyiben a Vásárló a termék vételárát korábban készpénzben fizette meg, a vételárát készpénzben a Tchibo az adott üzletben visszatéríti a Vásárlónak a vásárláshoz tartozó számla/nyugta ellenében. Bankkártyás, illetve előre utalásos fizetés esetén minden esetben a fizetéskor a Tchibo a Vásárló által megadott bankszámlára utalja vissza a visszáru összeget. Azokat a dokumentumokat, melyek visszaküldést elősegítik a szállítólevéllel együtt, a Vásárló a kiszállított terméket tartalmazó küldemény mellett (a csomagolásban) találja.

Amennyiben a Vásárlónak bármely kérdése merül fel az elállási jogra vonatkozóan, a Tchibo ügyfélszolgálatához fordulhat a következő e-mail címen - Email: ugyfelszolgalat@tchibo.hu, vagy az alábbi telefonszámon: Tel.: 06-80-021-375 (ingyenesen hívható), illetve postai úton történő megkeresés esetén, az alábbi postacímen: Tchibo

Ügyfélszolgálat Pf. 4, 2040 Budaörs. Postai úton történő megkeresés a borítékon szükséges feltüntetni: "Tchibo webáruház".

6. Árak és szállítás

Webáruházban a termékek mellett feltüntetett ár Magyarország törvényes fizetőeszközeiben kifejezve, magyar forintban értendő, amely az adott termékhez kapcsolódóan a fizetőeszköz nemével (forint), vagy annak rövidítésével (Ft) kerül megjelölésre.

A *fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv.* (Fgytv.) 14§-ában meghatározott követelményeknek megfelelően a Tchibo által megvételre kínált termékek eladási ára (illetve amennyiben jogszabály azt kötelezővé teszi, egységára) a Vásárló által ténylegesen fizetendő árat jelenti, amely magában foglalja a törvényben rögzített általános forgalmi adót és egyéb – jogszabály alapján – kötelezően fizetendő terheket.

A termék vételára nem tartalmazza a szállítási költséget, amely a termék árán felül felmerülő és fizetendő költség (kivéve, amennyiben a Tchibo által meghirdetett promóció keretében a termék kiszállítása ingyenesen, a Tchibo költségviselése mellett történik, vagy a Tchibo a Webáruházban az adott termék kapcsán kifejezetten ettől eltérően nem rendelkezik, amely körülmény a Webáruházban az érintett termékhez kapcsolódóan egyértelműen feltüntetésre kerül).

A termék vételára a megrendelés időpontjában feltüntetett ár. Bármely, a Tchibo termékkínálatában forgalmazott és elérhető termék vételára vonatkozásában kizárólag a Webáruházban feltüntetett vételár a kizárólag irányadó és alkalmazandó függetlenül attól, hogy az adott termék esetleg más on-line, vagy egyéb felületen esetlegesen a Webáruházban meghatározottól eltérő vételárral jelenik meg. A Tchibo kifejezetten rögzíti, hogy kizárólag a Webáruházban megjelenített adatok tekinthetők hivatalosnak, irányadónak és alkalmazandónak, azaz a Webáruházban megjelenített termékadatokat, ideértve a vételárat is, kell figyelembe venni, bármely eltérésért a Tchibo a felelősséget kizárja.

A Vásárló által megvásárolt termék kiszállítás kizárólag Magyarország területén történik. A szállítási határidőkről a mindenkor megrendelési folyamat során a Tchibo e-mailben – tájékoztató jelleggel – informálja a Vásárlót. Amennyiben az ott megadott szállítási idő bármely okból nem tartható be, a Tchibo e körülményről és a kapcsolódó információkról e-mailben tájékoztatja a Vásárlót.

7. Szállítási költségek

A Tchibo-nál a megrendelés összegétől függetlenül – amennyiben az adott termék nem képez ez alól kivételt – általában – bruttó 1190 - Ft csomagküldési átalánydíjat köteles fizetni a Vásárló. Ez az összeg csak részben fedezi a bérmentesítés/szállítás és a csomagolási tényleges díjat, a fennmaradó részt azonban – amennyiben ettől kifejezetten eltérően nem rendelkezik – a Tchibo átvállalja a Vásárlóktól.

Amennyiben a Vásárlónak a megrendelni kívánt termék kiszállításához a fent meghatározott

átalánydíjnál magasabb szállítási díjat szükséges fizetnie, a Tchibo a felszámított díjról részletes kimutatást készít és arra a megrendelés előtt felhívja a Vásárló figyelmét.

Amennyiben a megrendelést követően technikai vagy logisztikai okokból több lépésben kell a megrendelést a Tchibo-nak kiszállítania, a szállítási költségek ez esetben is csak egyszer (egy szállítás után) kerülnek felszámításra és kiszámlázásra a Tchibo által.

A termék kézbesítése a Vásárló, vagy általa megbízott harmadik személy által a futártól való átvétellel, illetve az átvételt igazoló dokumentum aláírásával megtörténtnek tekintendő.

Ha a Vásárló sérülést tapasztal a terméken vagy a csomagoláson az átvétel során, a sérülésről a futártól kérnie kell jegyzőkönyv felvételét. Amennyiben az átvételkor láthatóan sérült a csomagolás vagy a termék, és a sérülés az áru átvételét megelőzően keletkezett, a termék visszavételét és megfelelő cseréjét a Tchibo díjmentesen biztosítja.

8.Szavatosság

8.1. Kellékszavatosság

A Vásárló a Tchibo hibás teljesítése esetén a Tchibo-val szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet. A Tchibo hibásan teljesít, ha a termék a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek (Ptk. 6:157§ (1) bek.). A Tchibo kellékszavatossága azon termékhibákért áll fenn, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek.

A Vásárló kellékszavatossági igényét közvetlenül a Tchibo-val szemben érvényesítheti.

A Kellékszavatossági igény a Tchibo teljesítésétől (termék kézbesítése – ld. 7. pontban foglaltak) számított 1 (egy) év alatt évülnek el. Amennyiben a Vásárló fogyasztónak minősül (fogyasztói szerződés) a kellékszavatossági igény elvélülési ideje a Tchibo teljesítésétől számított 2 (kettő) év. Elvélülési idő elteltét követően kellékszavatossági igény nem érvényesíthető.

A Vásárló – választása szerint, kellékszavatossági igénye alapján – kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Tchibo-nak - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a termék hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a Vásárlónak okozott érdeksérelmet.

A Vásárló a hibát a Tchibo költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a Tchibo a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, vagy e kötelezettségének - a termék tulajdonságaira és a Vásárló által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a Vásárló érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a Vásárlónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A Vásárló az általa választott kellékszavatossági jogáról egy másikra áttérhet, az áttérés költségét azonban köteles viselni, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Tchibo adott okot.

A Vásárló köteles a hibát annak felfedezése után késedelem nélkül közölni a Tchibo-val a jelen ÁSZF-ben meghatározott valamely közlési módon. Amennyiben a Vásárló fogyasztónak minősül, a hiba felfedezésétől számított 2 (kettő) hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölnie kell tekinteni.

Amennyiben a Vásárló egyben fogyasztónak is minősül, ellenkező bizonyításáig vélemezni kell, hogy a teljesítést követő 6 (hat) hónapon belül a Vásárló által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen, illetve, ha e vélelem megdöntésre kerül.

Ha a Vásárló szavatossági igényét a terméktől - a megjelölt hiba szempontjából - elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a termék egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek (hibás teljesítési vélelem – Ptk. 6:158§).

8.2. Termékszavatosság

A jelen fejezetben említett, termékszavatosságot szabályozó rendelkezések a Vásárlóra kizárólag és kifejezetten azon esetben vonatkoznak, amennyiben a Vásárló a Ptk. jelen ÁSZF-ben hivatkozott vonatkozó rendelkezései alapján fogyasztónak minősül.

A termék hibája esetén a Vásárló – választása szerint – a 8.1. pontban meghatározott jogot vagy a termék gyártójával szemben termékszavatossági igényt érvényesíthet. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

A Vásárlót nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyidejűleg, egymással párhuzamosan érvényesítsen. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a Vásárló a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekkel, illetve a jelen ÁSZF-ben foglaltakkal összhangban, a gyártóval szemben érvényesítheti.

Termékszavatossági igényként a Vásárló kizárólag a hibás termék kijavítását vagy – ha a kijavítás megfelelő határidőn belül a Vásárló érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges – kicserélését kérheti, azaz pénz visszatérítésére, árleszállításra és elállásra nincs mód, tekintettel azon tényre, hogy a gyártó és a Vásárló között nem jött létre szerződéses jogviszony.

A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Vásárlónak kell bizonyítania. Termékszavatossági igényét a Vásárló a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított 2 (kettő) éven belül érvényesítheti. E határidő eltelte jogvesztéssel jár, azaz annak elmulasztása esetén termékszavatossági igény nem érvényesíthető. A Vásárló a

hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított 2 (kettő) hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a Vásárló a felelős.

A Vásárló a termékszavatossági igényét a termék gyártójával, illetve figyelemmel a Ptk. 6:168§ (2) bekezdésében foglaltakra, a termék forgalmazójával (Tchibo) szemben érvényesítheti.

A gyártó, forgalmazó (Tchibo) 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.

A gyártónak, forgalmazónak (Tchibo) a termékszavatosság alapján fennálló felelősség alóli mentesüléshez elegendő a fent meghatározott okok közül egy okot bizonyítania.

9. Jótállás

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállással kapcsolatban az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: „**Kormányrendelet**”), valamint a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet (a továbbiakban: „**NGM rendelet**”) tartalmaz előírásokat. A Kormányrendelet és NGM rendelet (tárgyi) hatálya kizárólag az új, Magyarország területén kötött fogyasztói – azaz a vállalkozás és fogyasztónak minősülő Vásárló között létrejött – szerződés keretében értékesített és a Kormányrendelet mellékletében tételesen felsorolt termékekre vonatkozik.

A Tchibo a Kormányrendelet mellékletében meghatározott tartós fogyasztási cikkek körébe tartozó termékek vonatkozásában, a fogyasztónak minősülő Vásárlók esetében, a Kormányrendeletben meghatározott feltételek szerint vállal (kötelező) jótállást, amelynek megfelelően a jelen fejezetben foglaltak kizárólag a Ptk. szerint fogyasztónak minősülő Vásárlók esetében irányadók és alkalmazandók.

A Tchibo által vállalt jótállás időtartama alapesetben:

1. 10 000,-Ft-ot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén 1 (egy) év,
2. 100 000,-Ft-ot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén 2 (kettő) év,
3. 250.000,-Ft eladási ár felett 3 (három) év.

A jótállás fent meghatározott időtartamától eltérés a Tchibo egyoldalú döntése alapján lehetséges azzal, hogy a Kormányrendelet 1§ (5) bekezdésében foglaltakkal összhangban, amely a jogszabálytól való eltérést a fogyasztó hátrányára tiltja, az eltérés csak a fogyasztónak minősülő Vásárló javára történhet (azaz, a fogyasztónak minősülő Vásárló számára kedvezőbb feltételekkel történő jótállás biztosítása), amely körülményt, annak

fennállása esetén a Tchibo a Weboldalon minden esetben az érintett termék vonatkozásában egyértelműen és világosan feltünteti.

A Tchibo fenntartja magának a jogot továbbá, hogy a jelen fejezetben foglalt, valamint a vonatkozó jogszabályi rendelkezések által kötelezően előírt, jótállással összefüggő szabályoktól kifejezetten a fogyasztónak minősülő Vásárlók javára – bármely megkülönböztetés nélkül – eltérjen.

A jótállás kezdő időpontja a termék Vásárlónak történő átadásának a napja, vagy ha az üzembe helyezést a Tchibo vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napja.

A jótállásból eredő jogok a jótállási jeggyel érvényesíthetők, amely joggyakorlásnak azonban nem feltétele a jótállással érintett fogyasztási cikk felbontott csomagolásának Vásárló általi visszaszolgáltatása.

Tchibo a termékhez mellékelt jótállási jegyet akkor bocsátja a Vásárló rendelkezésére, amikor a fogyasztónak minősülő Vásárló a terméket átveszi. A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy Vásárló rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti.

A jótállási jegy Vásárló rendelkezésére bocsátásának esetleges elmaradása esetén a Tchibo és a Vásárló közötti szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát - a Vásárló a Tchibo számára bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetők.

A Tchibo mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett, így például, ha a hibát

- szakszerűtlen üzembe helyezés (kivéve, ha az üzembe helyezést a Tchibo, 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.

Jótállás keretébe tartozó hiba esetén a fogyasztónak minősülő Vásárló a Ptk. 6:173§ (2) bekezdése alapján:

- elsősorban, választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Tchibo-nak 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 minősülő Vásárlónak okozott érdeksérelmet.

- ha a Tchibo a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a fogyasztónak minősülő Vásárló érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a Vásárlónak a kijavításhoz vagy a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, a

fogyasztónak minősülő Vásárló – választása szerint – a vételár arányos leszállítását igényelheti, a hibát a Tchibo költségére maga kijavíthatja vagy mással javíttathatja, vagy elállhat a szerződéstől.

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A Vásárló a kijavítás iránti igényét – választása szerint – a Tchibo székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti (ezen igény közvetlen érvényesítése mindazonáltal a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál, vagy a Tchibo üzleteiben javasolt)

A kijavítás során a termékbe csak új alkatrész kerül beépítésre.

Amennyiben a Tchibo a Vásárló kicserélés iránti igényét teljesíti, a jótállási jegyen feltüntetésre került a kicserélés ténye és időpontja.

Ha a jótállási időtartam alatt a jótállással érintett termék első alkalommal történő javítása során a Tchibo részéről megállapítást nyer, hogy a termék nem javítható, a Vásárló eltérő rendelkezése hiányában a Tchibo a terméket 8 (nyolc) napon belül kicseréli. Ha a termék cseréjére nincs lehetőség, a Tchibo a Vásárló által bemutatott, a termék ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat 8 (nyolc) napon belül a fogyasztó részére visszatéríti.

Ha a jótállási időtartam alatt a termék három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik - a Vásárló eltérő rendelkezése hiányában -, valamint ha a Ptk. 6:159. § (2) bekezdés b) pontja alapján a Vásárló nem igényli a vételár arányos leszállítását és nem kívánja a terméket a Tchibo költségére kijavítani vagy mással javíttatni, a Tchibo a terméket nyolc napon belül kicseréli. Ha a termék kicserélésére nincs lehetőség, a Tchibo a Vásárló által bemutatott, a termék ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat 8 (nyolc) napon belül a Vásárló részére visszatéríti.

Amennyiben a termék kijavításra a kijavítási igény Tchibo részére való közlésétől számított 30. (harmincadik) napig nem kerül sor, - a Vásárló eltérő rendelkezése hiányában - a Tchibo a terméket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő 8 (nyolc) napon belül kicseréli. Ha a termék cseréjére nincs lehetőség, a Tchibo a Vásárló által bemutatott, a termék ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő 8 (nyolc) napon belül a Vásárló részére visszatéríti.

A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Tchibo-t terhelik. A Vásárlót azonban nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen.

A Vásárló a Webáruházban Tchibo által forgalmazott termékekre vonatkozó szavatossági vagy jótállási igényérvényesítése személyesen, a jelen ÁSZF-ben foglalt szabályokkal összhangban, vagy postai megkeresés esetén a Tchibo alábbiakban meghatározott postacímén, illetve elektronikus úton (e-mailen), illetve telefonon történhet, az alábbi

elérhetőségeken:

E-mail:

ugyfelszolgalat@tchibo.hu

Telefon: 06-80-021-375 (ingyenesen hívható)

A telefonos ügyfélszolgálat ügyfélfogadási ideje:

Hétfőtől – Péntekig: 8:00 és 20:00 óra között; Szombaton: 8:00 és 16:00 óra között.

Postacím: Tchibo Ügyfélszolgálat Pf. 4,
2040 Budaörs

Postai úton történő megkeresés esetén a postai küldeményen (borítékon) feltüntetendő:
"Tchibo webáruház"

A termékre vonatkozó jótállási feltételekről a Vásárló a termékhez mellékelt dokumentumokból is tájékozódhat. Ha bármely okból nem rendelkezik a Vásárló ezekkel a dokumentumokkal, akkor a jelen pontban foglalt elérhetőségeken és módon fordulhat bővebb információért a Tchibo-hoz.

10. Tulajdonjog fenntartása

A termék teljes vételárának maradéktalan megfizetésig a termék a Tchibo tulajdonát képezi. Ha a termék a vételár teljes kifizetését megelőzően mégis – bármely okból – a Vásárló birtokába kerül, felelősséggel tartozik a Tchibo irányában mindazon károk tekintetében, amelyek megtérítésére senkit nem lehet kötelezni.

11. Fizetés, esedékesség, késedelmes fizetés, számlázás

A termék vételárának megfizetése a Vásárló választása szerint történhet banki utalással, bankkártyával (online fizetés) vagy utánvétellel. A Tchibo fenntartja magának a jogot, hogy egyes esetekben bizonyos fizetési módokat kizárjon, illetve előzetesen teljesítendő pénzügyi teljesítést (előre utalást) kérjen, amelyre vonatkozó információt a Weboldalon előzetesen közöl a Vásárlóval.

Előre utalás esetén az esedékes vételár és a megrendeléshez esetlegesen kapcsolódó egyéb költség összeget a következő számlaszámra szükséges a Vásárlónak átutalnia:
Tchibo Budapest Kft., Székhely: 2040 Budaörs, Neumann János u. 1.
Számlaszám: 10918001-000000002-50920059,
IBAN: HU93 1091 8001 0000 0002 5092 0059,
SWIFT / BIC: BACXHUHB,

A Vásárlónak előre utalás, vagy bankkártyával (on-line) történő fizetés esetén megrendelése beazonosíthatósága érdekében meg kell adnia rendelési számát, - illetve amennyiben a Vásárló rendelkezik ügyfélszámmal - ügyfélszámát is a közlemény rovatban.

A Tchibo a vásárláskor minden esetben számlát, illetve számlával egy tekintet alá eső okiratot állít ki, amelyről szóló adatot a mindenkor hatályos általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. tv.-ben foglaltakkal összhangban szolgáltatja az adó- és vámhatóság felé. A Vásárló által a vásárlás során történt bármely valótlan adatszolgáltatásból eredő jogkövetkezményekért a Tchibo – a jelen ÁSZF 2. pontjában foglaltakkal összhangban – felelősségét kizárja.

12. Kapcsolatfelvétel

A Vásárló kérdés vagy panasz esetén a Tchibo a 9. pontban említett elérhetőségeken áll a Vásárlók rendelkezésére.

13. Jogérvényesítési lehetőségek

13.1. Panaszügyintézés

A Vásárló a termékkel vagy a Tchibo tevékenységével kapcsolatos vásárlói/fogyasztói panaszait a 9. pontban megadott elérhetőségeken terjesztheti elő.

Tchibo a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja és amennyiben arra lehetősége van, azonnal orvosolja. Ha a szóbeli panasz azonnali orvoslására nincs lehetőség, a panasz jellegéből adódóan, vagy ha a Vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, a Tchibo a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, melyet – a Fgytv. 17/A§ (7) bekezdésében foglaltak alapján – 3 (három) évig, a panaszra tett érdemi válaszával együtt megőriz.

A Tchibo a jegyzőkönyv 1 (egy) példányát személyesen (üzlethelyiségben) közölt szóbeli panasz esetén helyben átadja a panaszos Vásárlónak, vagy ha ez nem lehetséges, akkor az alábbiakban részletezett, írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

A Tchibo a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Vásárlónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi a jegyzőkönyv másolati példányát. Minden egyéb esetben a Tchibo az írásbeli panaszra vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerint jár el.

A telefonon, vagy más hírközlési eszköz útján rögzített panaszt a Tchibo egyedi azonosítóval látja el, mely a későbbiekben egyszerűsíti a panasz visszakeresését. A Tchibo a hozzá írásban érkezett panaszt 30 (harminc) napon belül érdemben megválaszolja, azaz ezen határidőn belül a vásárlói panaszra adott válasz postai továbbítása iránt (feladás) intézkedik

A panasz elutasítása esetén a Tchibo az elutasítás indokáról, valamint arról, hogy a Vásárló a panasz jellegétől függően mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, tájékoztatja a Vásárlót. Amennyiben a Vásárló a Ptk. alapján fogyasztónak minősül, a tájékoztatás tartalmazza továbbá az illetékes hatóság, illetve a Vásárló lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatás arra is kiterjed, hogy a Tchibo a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

13.2. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

Amennyiben a Tchibo és a Vásárló között esetlegesen fennálló jogvita a Tchibo-val folytatott tárgyalások során nem rendeződik, a Vásárló bírósági eljárást kezdeményezhet, továbbá – amennyiben a Vásárló a Ptk. értelmében fogyasztónak minősül – fogyasztói jogvita esetén panaszt tehet a fogyasztóvédelmi hatóságnál, illetve a Vásárló belföldi lakhelye és tartózkodási helye szerinti békéltető testületnél eljárást kezdeményezhet. A

fogyasztónak minősülő Vásárló lakhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a Tchibo székhelye alapítja meg, amely szerint az illetékes békéltető testület adatai az alábbiak:

Pest Megyei és Érd Megyei Jogú Városi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető	Testület
(Pest Megyei Békéltető	Testület)
1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25.	IV/2.
Telefon/Fax:	(+36-1) 269-0703
E-mail cím:	pmbekelteto@pmkik.hu
Levelezési cím:	
Pest Megyei Békéltető	Testület
1364 Budapest,	Pf.:81

A Tchibo a békéltető testületi eljárásban fennálló együttműködési kötelezettség alapján a békéltető testület által megküldött értesítés részére történt kézbesítésétől számított 8 (nyolc) napon belül írásban nyilatkozik a fogyasztónak minősülő Vásárló igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a békéltető testület döntésének kötelezőként történő elfogadását illetően, amely nyilatkozatában megjelöli az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, valamint csatolja azokat az okiratokat, amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével a Tchibo a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Amennyiben a Tchibo székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a Tchibo együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

A leírtakon felül a Tchibo tájékoztatja a Vásárlókat, hogy az Európai Parlament és Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló 524/2013/EU rendeletével létrehozta az ún. online vitarendezési platformot. E platform célja, hogy elősegítse a fogyasztók és kereskedők közötti jogviták független, pártatlan, átlátható, eredményes, gyors és méltányos, bírósági eljáráson kívüli online rendezését.

Annak érdekében, hogy a fogyasztók széles köre előtt ismert legyen az online vitarendezési platform létezése, az Unióban letelepedett és online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőknek a weboldalukon a platformra vezető elektronikus linket kell elhelyezniük.

Az online vitarendezési platform egyablakos ügyintézési pontként működik azon fogyasztók és kereskedők számára, akik a fent hivatkozott EU rendelet hatálya alá tartozó jogvitáikat bírósági eljáráson kívül kívánják rendezni. Az online vitarendezési platform egy interaktív weboldal, amely elektronikus úton és díjmentesen elérhető az Unió intézményeinek valamennyi hivatalos nyelvén, így magyarul is.

Az online vitarendezési platform (OVR platform) elektronikus linkje
<http://ec.europa.eu/odr>

Online vitarendezési platform elektronikus linkje

14. Adatvédelem

Adatvédelmi előírásainkat a következő link megnyitásával érheti el:
<https://www.tchibo.hu/adatvedelem-s400030590.html>

[Adatvédelem](#)

15. Az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása

A Tchibo fenntartja a jogot a jelen ÁSZF rendelkezéseinek – egyebekben a vonatkozó jogszabályokkal, valamint egyéb kötelezően alkalmazandó normákkal összhangban álló módon történő – bármely időpontban végrehajtott egyoldalú módosítására azzal, hogy a módosított rendelkezések a hatályba lépést követően leadott megrendelésekre alkalmazandók.

A Tchibo fenntartja a jogot továbbá, hogy egyoldalú döntésével – egyebekben a vonatkozó jogszabályokkal, valamint egyéb kötelezően alkalmazandó normákkal összhangban álló módon – bármely időpontban, bármilyen módosítást hajtson végre a Webáruházon (külső megjelenés, tartalmi elemek, stb.), illetve, hogy a Webáruházat más domain név alá helyezze át.