

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Utolsó verzió közzétételének dátuma: **2025.07.23.**

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

- 1.1. A jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: „**Feltételek**”) **MDM Magyar Diabétesz Menedzsment Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhely: 1116 Budapest, Sáfrány utca 23., cégjegyzékszám: 01-09-935290, e-mail címe: info@mdm.hu; a továbbiakban: „**Szolgáltató**”) által üzemeltetett <https://www.medtrend.hu/> weboldal (a továbbiakban: „**Weboldal**” vagy „**Webáruház**”), valamint az azon keresztül megrendelhető gyógyászati segédeszközök és egyéb termékek (a továbbiakban: „**Termék(ek)**”) megrendelésének, illetve igénybevételének feltételeit tartalmazzák, továbbá az ezen Termékek megvásárlására létrejött szerződés tekintetében irányadók.
- 1.2. A Feltételek a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: „**Ptk.**”) 6:77. § szerinti általános szerződési feltételeknek minősülnek. A Feltételek elfogadásának bepipálásával és a Megrendelés leadásával a Vásárló kijelenti, hogy elolvasta és elfogadta a jelen Feltételekben foglaltakat, és azoknak a felek közötti jogviszony(ok)ban történő alkalmazásához hozzájárult, illetve azokkal egyetért, valamint az Adatkezelési Tájékoztatóban írtakat tudomásul veszi. A Megrendelés leadását követően annak Szolgáltató általi visszaigazolásával – a jelen Feltételekkel összhangban – létrejön a szerződés a Szolgáltató és a Weboldalon keresztül a Termékeket megvásárlók (a továbbiakban: „**Vásárló(k)**”) között.
- 1.3. A jelen Feltételek célja kifejezetten a Weboldalon elérhető Termékek megrendelésének, kiszállítási, fizetési és egyéb kapcsolódó feltételeinek szabályozása. A jelen Feltételek a Weboldalon írtakkal összhangban értelmezendők. Az egyes Termékek mindenkorí árát és leírását a Weboldal vagy a Szolgáltató onnan elérhető más termékismertetésre szolgáló weboldala (www.mery.hu, www.merykek.hu, www.noviti.hu, www.sibionics.hu, www.homemed.hu, www.medtrum.hu) tartalmazza. A Termékek ára a Weboldalon a kosárban, valamint a Szolgáltató visszaigazoló e-mailjében is ellenőrizhető.
- 1.4. A Szolgáltató általi kiszállítás kizárólag Magyarország területén történik.
- 1.5. A Szolgáltató a Feltételek módosításának jogát – meglévő szerződéses kötelezettségeire tekintettel – fenntartja. Az esetleges módosításokról való tudomásszerzés, valamint újabb információk megtekintése érdekében, kérjük, rendszeresen tekintse át a Feltételeket.

2. FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEK, FELELŐSSÉG

- 2.1. A Vásárlók a Weboldalt és az azon elérhető webáruházat kizárólag annak célja szerint – tehát a Termékek kiválasztása és megrendelése, valamint a Szolgáltató tevékenységéről, a Termékekről való tájékozódás, tartalmak megtekintése, kapcsolatfelvétel céljára – használhatják.
- 2.2. A Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a Weboldalon elhelyezett anyagok vírus- illetve egyéb kártékony programoktól mentesek legyenek. Ugyanakkor a Szolgáltató a Weboldal használatából vagy használhatatlanságából eredő, illetőleg a Weboldal használata során Vásárlókat ért, részére fel nem róható károkért való

felelősségét kizárja. A Szolgáltató emellett ugyancsak nem vállal felelősséget semmilyen, részére fel nem róható pontatlan információból, az elvárt vásárlói élmény elmaradásából, technikai vagy egyéb zavarból, nem megfelelő beállításból fakadó vélt vagy valós károkért, kellemetlenségért. Vásárló a Weboldalt kizárólag saját felelősségére használja.

- 2.3. A Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal azért, ha a Weboldal, vagy az azon elérhető tartalmak a Vásárló rendszerében kompatibilitási, vagy más hibák miatt nem elérhetők.
- 2.4. A Weboldal tartalmazhat olyan kapcsolódási pontokat (ún. hiperlinkek vagy hiperhivatkozások), amelyek más internetes honlapokhoz nyújtanak automatikus kapcsolódási lehetőséget. A kapcsolódó honlapokhoz a Weboldal csupán hozzáférést biztosít, azonban a Szolgáltató nem vállal semmilyen természetű kötelezettséget, felelősséget ezen honlapokért (ide nem értve az általa üzemeltetett fentiek szerinti honlapokat) vagy az azokon elhelyezett információkért, azok pontosságáért, hiba-, hiány vagy vírusmentességéért. Hangsúlyozandó, hogy más szolgáltató által üzemeltetett honlapokon keresztül végzett adatkezelésekért, sütik elhelyezéséért és működéséért az érintett honlapon, illetve annak üzemeltetőjénél tájékozódhat, azokért a Szolgáltató nem felel.
- 2.5. A Weboldal és a rajta elérhető webáruház módosításának vagy megszüntetésének jogát a Szolgáltató – a meglévő szerződéses kötelezettségeire tekintettel – fenntartja, annak meghozatalára egyoldalúan is jogosult, ideértve különösen, de nem kizárólag a Weboldal és a webáruház megszüntetését, ideiglenes felfüggesztését, a Termékek árának, kiszállítási és díjazási feltételeinek, a Termékek körének módosítását, a Weboldal és a webáruház elérhetőségének (domain címének), kialakításának, dizájnjának változtatását. A fenti jelentősebb változtatásokról (ideértve különösen a Weboldal és a webáruház megszűnését, felfüggesztését, elérhetőségének változását, a Termékeket, kiszállítási és díjazási feltételeket érintő jelentősebb módosításokat) a Szolgáltató a lehetséges körben előzetesen tájékoztatja a Vásárlókat a Weboldalon keresztül.
- 2.6. Hangsúlyozandó, hogy a Webáruházon keresztül a Vásárlók kizárólag teljes áron, támogatás nélkül tudnak Terméket vásárolni, így TB-támogatott értékesítésre a Webáruházon keresztül nincs lehetőség.
- 2.7. A Szolgáltató igyekszik a vásárlók részére széleskörű információt nyújtani a Weboldalon az ott forgalmazott Termékekről, azonban felhívjuk a Vásárlók figyelmét, hogy lehetőség szerint kezelőorvosukkal vagy gyógyszerészükkel is konzultáljanak a Termék vásárlását megelőzően, az egészségügyi állapotukra és kezelésükre tekintettel, a számukra megfelelő Termék kiválasztása érdekében.

3. A TERMÉKEK MEGRENDELÉSE

- 3.1. A Weboldal látogatása, a Termékek és a Weboldalon elérhető egyéb tartalmak megtekintése, valamint a Termékek megrendelése regisztrációhoz nem kötött. A Vásárló a „Tedd a kosárba” gombra kattintva adhatja hozzá az általa megrendelni kívánt Terméket vagy Termékeket a kosárhoz, majd a kosár ikonra kattintva a Vásárló megtekintheti a kosár tartalmát (ideértve a Terméket, annak árát, mennyiségét, végleges árát). A „Megrendelés vendégként” vagy a „Megrendelés előtt bejelentkezem vagy

regisztrálok” gombra kattintva a Vásárló ellenőrizheti a megrendelés (a továbbiakban: „**Megrendelés**”) adatait és leadhatja a Megrendelést vagy a „Vásárlás folytatása” gombra kattintva folytathatja a vásárlást.

- 3.2. A kosárhoz adott Termékek a kosárban javíthatók, így a Termék melletti, pirossal kiemelt szemetes ábrára kattintva az adott Termék (valamennyi darabszám tekintetében) a kosárból törölhető (az „Összes törlése” gombra kattintással az összes kosárban lévő Termék törlésével), illetve a Termékek darabszáma a „Mennyiség” mezőben is javítható átírás vagy a mínusz, illetve plusz jelre kattintás útján; mindegyik a megrendelési felületen is lehetőség van. A megrendelési felületen ezt követően a megrendelői adatok, a számlázási, szállítási adatok megadására és átírásuk útján, javítására van lehetőség, emellett a szállítási és fizetési mód is megváltoztatható az adott opcióra kattintással a „Megrendelem” gombra kattintásig.
- 3.3. A Megrendelés leadására a Weboldalon való regisztrációt követően („Megrendelés előtt bejelentkezem vagy regisztrálok”) vagy enélkül, vendégként („Megrendelés vendégként”) is van lehetőség. A Megrendelés leadásához szükséges a Megrendelő adatainak, számlázási adatainak, valamint szállítási adatainak, továbbá a fizetési mód (utánvét vagy Barion online fizetés) megadása, továbbá a jelen Feltételek elolvasásának és elfogadásának, valamint az Adatvédelmi Tájékoztató tudomásul vételének bepipálása és a „Megrendelés” gombra kattintás, amellyel a Megrendelés leadásra kerül.
- 3.4. A Szolgáltató a Vásárlónak a Megrendelése megérkezését a Vásárló elérhetőségére küldött válaszüzenet útján igazolja vissza a Megrendelés elküldésétől számított legfeljebb 48 órán belül; ha ezen időtartamon belül a visszaigazolás a Vásárlóhoz nem érkezik meg, úgy mentesül az ajánlati kötöttség alól. Erre tekintettel, ha a Vásárlóhoz a Megrendelés elküldésétől számított legfeljebb 48 órán belül nem érkezik meg a Megrendelése visszaigazolása, és a Vásárlónak vásárlási szándéka már nem áll fenn, lehetősége van a Szolgáltató értesítésével a Megrendeléstől való elállásra. Amennyiben a Vásárló a Megrendelés ellenértékét előzetesen megfizette, úgy a Szolgáltató az összeget haladéktalanul, de legkésőbb 14 napon belül visszatéríti. A Szolgáltató felhívja a Vásárló figyelmét arra, hogy egyes e-mail szolgáltatók esetében (különösen: @outlook.com, @hotmail.com, @msn.com, @windowslive.com végződésű címek) a visszaigazoló e-mailek kézbesítése megghiúsulhat vagy visszautasításra kerülhet. Ilyen esetekben – ha a Vásárló ilyen e-mail címet ad meg – a Szolgáltató nem felelős a visszaigazolás meg nem érkezéséért, és az ebből eredő következményekért (így különösen az ajánlati kötöttség alóli mentesülésért vagy a vételár visszatérítéséért) nem tartozik felelősséggel. A Szolgáltató és a Vásárló között a fentiek szerinti Termékek adásvételére irányuló szerződés a Szolgáltató visszaigazolásának a Vásárló elektronikus postafiókjában (e-mail fiókjában) való elérhetővé válásával jön létre a jelen Feltételek, valamint az irányadó magyar és európai uniós jogszabályok szerint.

Kérjük, ellenőrizze a spam/promóciók mappát is, ha visszaigazoló e-mailt nem kapott, és ha szükséges, vegye fel velünk a kapcsolatot.

- 3.5. A fizetendő végösszeg a Megrendelés összesítése és a visszaigazoló e-mail alapján minden költséget tartalmaz. A számviteli bizonylatot (számlát) és a jótállási jegyet a megrendelt Termék(ek)ből összeállított csomag tartalmazza. A Vásárló köteles a megrendelt Termék(ek)et tartalmazó csomagot kézbesítéskor a futár, illetve –

mintaboltban való átvétel esetén – az eladó előtt megvizsgálni, és Terméken, csomagoláson észlelt esetleges sérülés esetén jegyzőkönyv felvételét kérni, sérülés esetén a csomagot átvételét megtagadhatja. A Vásárlót azonban ezek hiányában is megilletik a jelen Feltételek 6. pontjában írt jogok.

- 3.6. A Megrendeléssel, valamint a Termékekkel kapcsolatban bővebb információkat, tájékoztatást a Vásárlók a Weboldalon, valamint az azon hivatkozott egyéb termékismertető weboldalakon keresztül érhetnek el. A Vásárló és a Szolgáltató közti szerződés nem minősül írásba foglalt szerződésnek, illetve azt a Szolgáltató nem iktatja.
- 3.7. A jelen Feltételek, illetve az azokban említett, Megrendelések teljesítésével, Termékek adásvételével kapcsolatos szerződések nyelve a magyar. A Termékek vételára a „Megrendelem” gombra kattintást követően fizetendő meg.
- 3.8. Nem áll rendelkezésre olyan magatartási kódex, amelynek a jelen Feltételek szerinti Megrendelések teljesítése, tevékenysége végzése tekintetében a Szolgáltató aláveti magát.
- 3.9. Hangsúlyozandó, hogy a Megrendelések leadását követően (amennyiben a Megrendelés a fenti 3.4. pontban írtak szerint visszaigazolásra kerül) a Megrendelés nem módosítható. Téves rendelés leadása esetén kérjük Vásárlóinkat, hogy a téves Megrendelés tényét jelezzék info@medtrend.hu e-mail címünkön, amelyet követően a tévesen (például: elírás, véletlen kattintás) leadott és még ki nem fizetett Megrendeléseket töröljük; ezt követően a Vásárlók új Megrendelést adhatnak le. Hangsúlyozandó továbbá, hogy számla a Megrendelés leadását követő későbbi módosítására nincs lehetőség, ezért kérjük, a számlázási adatokat a Vásárlók minden esetben körültekintően adják meg a Megrendelés leadása előtt.

4. DÍJAZÁS

- 4.1. A jelen Feltételekben hivatkozott Termékek vételárai a Weboldalon keresztül kerülnek feltüntetésre. Egyértelmű elírás (például: eggyel kevesebb 0 vagy „1,-Ft.” vételár) esetén a Szolgáltató jogosult a Vásárlót a Termék helyes áráról tájékoztatni, amely esetben a megrendelt Termék szolgáltatására kizárólag akkor köteles, amennyiben a Vásárló az ennek megfelelő vételár szerinti teljesítést elfogadja, és – ha a fentiek szerinti alacsonyabb vételár került megfizetésre – a vételárat a helyes vételár összegre a Szolgáltató tájékoztatását követő 48 órán belül kiegészíti.
- 4.2. A Szolgáltató jogosult a Weboldalon vagy az azon elérhető, illetve arra mutató termékismertető weboldalain közzétett díjakon (vételárakon) változtatni, a már leadott Megrendelések, valamint a már létrejött szerződéses viszonyok esetén azonban csak a Felek közös megegyezésével, a meglévő szerződés módosításával (ide nem értve, a fenti 4.1. pont szerinti hibásan jelzett vételár korrigálását).

5. KAPCSOLATTARTÁS

- 5.1. A Szolgáltató és a Vásárló közötti szerződéshez kapcsolódó bármely nyilatkozat kizárólag írásban érvényes és joghatályos, amennyiben azt a Szolgáltató vagy a Vásárló e-mailben, vagy tértivevényvel ellátott, ajánlott küldeményként postára adja, illetve személyesen vagy futár útján átadja, Megrendelés esetén azt a Weboldalon keresztül

leadja. Az egyes szerződéses nyilatkozatok – a Szolgáltató vagy a Vásárló ellenkező megállapodása hiányában – elektronikusan (különösen e-mailben) is megtehetők, a Feltételeket azonban kizárólag a Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani (meglévő szerződéses kötelezettségeire tekintettel). A Szolgáltató és a Vásárló eltérő megállapodás hiányában az általuk megjelölt kapcsolattartási adatokon keresztül tartanak egymással kapcsolatot; ezek bármely változása esetén az adott Fél köteles a másik Felet haladéktalanul tájékoztatni.

6. FOGYASZTÓKRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK

- 6.1. **Fogyasztónak minősülő Vásárlókra, illetve távollévők között kötött szerződésekre vonatkozó szabályok.** A Szolgáltató kifejezetten felhívja a Vásárlók figyelmét, hogy a jelen 6. pontban foglalt rendelkezések a Szolgáltató fogyasztónak minősülő Vásárlóira vonatkoznak. Fogyasztónak minősülnek a Szolgáltatótól a Termékeket megrendelő, önálló foglalkozáson és gazdasági tevékenységen kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyek (fogyasztók) és – az alább kifejezetten meghatározott esetben – szervezetek. Amennyiben a Vásárló nem minősül fogyasztónak, hanem például: egy adott cég nevében/képviselésében ad le rendelést (tehát nem a saját maga vagy más fogyasztó részére, hanem például munkáltató vagy általa képviselt cégnek vagy egyéb szervezetnek) vagy egyéni vállalkozóként jár el (önálló foglalkozása vagy gazdasági tevékenysége érdekében), úgy a jelen pontban foglaltak nem alkalmazandók. Nagykereskedő vagy viszonteladó partnereink kapcsolattartóit továbbá kérjük, lépjenek velük közvetlenül kapcsolatba esetleges rendelés iránti igényük kapcsán a webáruházi (Weboldalon keresztül történő) rendelés helyett. Amennyiben fogyasztónak nem minősülő személytől kap a Szolgáltató a Termékekkel, azok értékesítésével kapcsolatos kifogást, panaszt, észrevételt (megkeresést), úgy ezekre ésszerű időn (lehetőleg egy hónapon) belül igyekszik válaszolni. Hangsúlyozzuk továbbá, hogy az alább írt, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szerinti elállási jog gyakorlásával kapcsolatos rendelkezések kizárólag távollévők között kötött szerződések esetén irányadók (tehát ha a Weboldalon, illetve az ott elérhető webáruházon keresztül adja le a Vásárló a rendelést). Felhívjuk továbbá a Vásárlók figyelmét, hogy az elállási joguk gyakorlásához tartozó elállási nyilatkozat-mintát a jelen Feltételek 3. sz. melléklete, míg a kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló mintatájékoztatót a jelen Feltételek 4. sz. melléklete tartalmazza.
- 6.2. **A fogyasztót megillető elállási jog alóli kivételek.** A Szolgáltató felhívja a figyelmet, hogy a jelen pontban foglalt rendelkezések a fogyasztónak minősülő Vásárlókra vonatkoznak. Amennyiben az adott Vásárló nem minősül fogyasztónak, a jelen Feltételek 6. pontja szerinti, fogyasztókat megillető jogok gyakorlására nem jogosult. A Szolgáltató kiemeli, hogy a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szerint a Vásárló jogosult indokolás nélküli felmondással, illetve elállással megszüntetni az áruk adásvételére vonatkozó, távollévők között kötött szerződést. Ennek kapcsán hangsúlyozandó, hogy a Szolgáltató Weboldalán elérhető Webáruházában kapható gyógyászati segédeszközök (ellenkező tájékoztatás hiányában ilyennek minősülnek a vércukormérő és multimérő készülékek, az ahhoz szükséges tesztcsíkok, kiegészítők (például: steril lándzsa), folyamatos

glükózmonitorozásra szolgáló rendszerek (ún. CGM rendszerek)) olyan termékeknek minősülnek, amelyek tekintetében – a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. § (1) e) pontja alapján – egészségvédelmi vagy higiéniai okokból azok kipróbálását, vagy a vonatkozó csomagolás kibontását követően a Vásárló nem élhet elállási jogával, azok nem küldhetők vissza. Még bontatlan csomagolás esetén sem küldhetők vissza – összhangban 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. § (1) d) pontjában foglaltakkal – azonban a tesztcsíkok és a CGM rendszerek, amelyek különösen érzékenyek a nem megfelelő tárolásra (így például: tartósan magas vagy alacsony hőmérséklet hatására a Termék minősége jellemzően romolhat), így ezeket az átvételt követően nem áll módjában a Szolgáltatónak visszavenni.

6.3. Jótállásra, kellékszavatosságra és termékszavatosságra vonatkozó szabályok:

- 6.3.1. Felhívjuk a Vásárlók figyelmét, hogy a webáruházban megvásárolt termékekkel kapcsolatos szavatossági, termékszavatossági és jótállási igényeiket – a Szolgáltató ellenkező tájékoztatás hiányában – a Szolgáltatóval szemben gyakorolhatják. A Weboldalon elérhető webáruházát üzemeltető Szolgáltató szavatossági és jótállási felelősségére a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Kormányrendelet, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletben foglaltak az irányadók. A jótállási és szavatossági, valamint termékszavatossági igényekkel kapcsolatos mintatájékoztató a jelen Feltételek 4. sz. mellékletében érhető el, amely a jelen Feltételekben írtak értelmezését segíti a vonatkozó szabályok kérdezz-felelek formában való összefoglalásával.
- 6.3.2. Hangsúlyozandó, hogy a Szolgáltató által forgalmazott vércukormérő és multimérő eszközök bevizsgálását a Szolgáltató által üzemeltett MÉRY Szaküzletet és Szerviz végzi, míg a Di-Care Zrt. gondoskodik szükség esetén az adott Termék cseréjéről (azonban a hibás Termék a Szolgáltató részére is visszaszolgáltatatható). Ennek kapcsán megjegyzendő, miszerint minden, a Szolgáltató és a Di-Care Zrt. által forgalmazott vércukormérő és multimérő eszköz a Vásárló ezirányú igénye (amennyiben a Vásárló bizonytalan a Termék megfelelő működésében vagy azt hibásnak véli) esetén bevizsgálásra kerül, az adott Termék nem megfelelő működése, hibája esetén azt a Szolgáltató kicseréli (ideértve a jótállási igény és a szavatossági igény keretében érvényesített csereigényt), ide nem értve azt az esetet, ha a hiba a Vásárló általi nem rendeltetésszerű használatból ered vagy a Termék kizárólag esztétikai hibával rendelkezik (például: minimális, rendeltetésszerű használatot nem akadályozó felületi sérülés). A fentieken túl a Szolgáltató által forgalmazott folyamatos glükózmonitorozó rendszerek (CGM-ek) is bevizsgálhatók a Vásárló kérésére. A bevizsgálás feltétele, hogy a Vásárló a CGM-rendszert, a csomagolást és annak minden tartozékát hiánytalanul őrizze meg és a Szolgáltatóhoz eljuttassa személyesen vagy postai úton. A vizsgálat időtartama esettől függően több napot is igénybe vehet. A vizsgálat eredményéről a Szolgáltató a Vásárlót értesíti, és indokolt esetben a hibás eszközt cseréli a hatályos jótállási és szavatossági szabályok szerint.

6.3.3. A Szolgáltató jogosult kijavítás helyett a Termék kicserélésére, amennyiben a Termék a fentebb írtak szerint nem megfelelően működik, illetve hibás, és a hiba oka nem a fogyasztó általi nem megfelelő használatból ered, vagy kizárólag esztétikai hibával rendelkezik. A Szolgáltató a Termék kijavítását kizárólag a Vásárlóval való ezirányú külön megállapodása alapján köteles elvégezni.

6.3.4. Jótállás:

6.3.4.1. Jogszabály által biztosított jótállás csak a 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet Mellékletében felsorolt 10.000,- forintnál drágább tartós fogyasztási cikkekre vonatkozik (ideértve gyógyászati segédeszközöket is). A 10 000 forintot elérő, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén a jótállás időtartama 2 év, 250 000 forint eladási ár felett 3 év, amely a Termék fogyasztó részére való átadásától számítandó.

6.3.4.2. A 10.000 forintot el nem érő bruttó fogyasztási árú fogyasztási cikkekre (Termékre) a Szolgáltató – eltérő tájékoztatás hiányában – a Termék fogyasztó részére való átadásától számított 2 éves jótállást biztosít, amely a vásárlást igazoló számla vagy bizonylat ellenében érvényesíthető. A jótállási igény esetén a Szolgáltató a Termék kicserélésére köteles, ha a Termék működése nem megfelelő vagy az nem használható, és a hiba nem a fogyasztó általi, meg nem felelő használatból ered.

6.3.4.3. A Termékkel kapcsolatos, jótállásra vonatkozó bővebb információk a Weboldalon vagy valamely arra mutató termékismertető weboldalunkon a jótállással érintett Termékek adatlapján olvashatóak. A jótállásra kötelezett Szolgáltató csak akkor mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

6.3.4.4. Egyes Termékekre a Termékek gyártói önkéntesen is biztosíthatnak jótállást, mely esetén a jótállásra kötelezett a Termékhez csatolt jótállási nyilatkozaton szereplő vállalkozás. A gyártói jótállásra a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet rendelkezései, valamint a jótállási nyilatkozatban szereplő feltételek irányadók.

6.3.4.5. Hangsúlyozandó, hogy a Szolgáltató jogi személy vagy egyéb fogyasztónak nem minősülő, üzleti partnerei részére is biztosíthat jótállást, amelyre az ilyen partnerekkel kötött szerződésben lévő feltételek irányadók.

6.3.5. Kellékszavatosság:

6.3.5.1. Ön a webáruházat üzemeltető Szolgáltató hibás teljesítése esetén kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Ptk. szabályai szerint (erre fogyasztók és fogyasztónak nem minősülő Vásárlók is jogosultak).

6.3.5.2. Ön a választása szerint az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

- a) Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen, vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna.

- b) Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a Szolgáltató költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással javíttathatja (kivéve ingó dolog fogyasztó általi adásvétele esetén) vagy – végső esetben – a Szolgáltatóval kötött szerződéstől is elállhat. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

6.3.5.3. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

6.3.5.4. Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított 2 hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított 2 éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Fogyasztónak minősülő Vásárló jogérvényesítése esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Felhívjuk továbbá a figyelmét, hogy egyes Termékek – így különösen a folyamatos glükózmonitorozó rendszerek (CGM-ek), illetve a vércukorméréshez használt tesztcsíkok – lejáratú idővel rendelkeznek. A lejáratú időt követően a Termékek minősége, működőképessége nem garantált, ezért a lejárat után jelentkező hibák esetén a kellékszavatossági igények nem érvényesíthetők. Kérjük, mindig ellenőrizze a Termék csomagolásán feltüntetett lejáratú dátumot és a Terméket annak lejáratú idején belül használja fel.

6.3.6. **Termékszavatosság:**

6.3.6.1. Az Ön által megrendelt Termék hibája esetén Ön - választása szerint – vagy a fent részletezett kellékszavatossági jogait vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

6.3.6.2. Termékszavatossági igényként Ön kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

6.3.6.3. A Termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy pedig ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

6.3.6.4. Termékszavatossági igényét Ön a Termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított 2 éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével jogosultságát elveszti.

6.3.6.5. Termékszavatossági igényét kizárólag a Termék gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A Termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.

6.3.6.6. A gyártó (forgalmazó) 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.

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

6.3.6.7. Felhívjuk figyelmét, hogy Ön ugyanazon hiba miatt a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági és a gyártóval szemben termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén a kicserélt Termékre, illetve a Termék javítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági igényét a továbbiakban már csak a gyártóval szemben érvényesítheti.

6.4. **Szavatossági vagy jótállási igényről felvett jegyzőkönyv:** a Szolgáltató a nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzítik a Vásárló nevét, címét, szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát, a szerződés teljesítésének időpontját, a hiba bejelentésének időpontját, a hiba leírását, szavatossági vagy jótállási igény alapján a Vásárló által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát, valamint a Vásárló nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez. Ezen túlmenően a Szolgáltató rögzíti a szavatossági igényre adott válaszát. A jegyzőkönyvről a Szolgáltató másolatot biztosít a Vásárlónak. A jegyzőkönyvet a Szolgáltató három évig köteles megőrizni. Ha a Vásárló szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor a Szolgáltató nem tud nyilatkozni, a Szolgáltató álláspontjáról, az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is 5 munkanapon belül, igazolható módon értesíti a Vásárlót.

6.5. **Panaszkezelés és online vitarendezés.** A fogyasztónak minősülő valamennyi Vásárló a Termékekkel, azok értékesítésével vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos fogyasztói panaszát a Szolgáltató jelen Feltételek 1. pontja szerinti elérhetőségein terjesztheti elő. Az ilyen fogyasztói panaszok kezeléséről és a fogyasztói viták rendezésről alább olvashat.

6.6. A Vásárló a Szolgáltatónak, illetve a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személynek a Termékek fogyasztók részére történő értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozóan panaszt terjeszthet elő. A Vásárló szóban vagy írásban közölheti panaszát a Szolgáltatóval.

6.7. A Vásárló írásban közölt (ideértve a postai utat, valamint elektronikus levél küldését) panaszát a Szolgáltató az alábbiak szerint válaszolja meg. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a Vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni, telefonon közölt panasz esetén a Vásárlónak legkésőbb az alábbiak szerinti érdemi válasszal együtt megküldeni. Felhívjuk a figyelmet, hogy egyes termékek – különösen a folyamatos glükózmonitorozó rendszerek (CGM-ek) – bevizsgálása több napot is igénybe vehet, így ezen esetekben a panasz kivizsgálásának időtartama

hosszabb lehet. A Szolgáltató minden ilyen esetben törekszik a lehető legrövidebb határidőn belüli érdemi válaszadásra.

- 6.8. A panaszt a Szolgáltató - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően 30 napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.
- 6.9. A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.
- 6.10. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles a Vásárlót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a Vásárló lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a Szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.
- 6.11. Amennyiben a Szolgáltató és a Vásárló között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita megegyezéssel nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Vásárló számára:

Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál. Amennyiben a Vásárló fogyasztói jogainak megsértését észleli, úgy választása szerint jogosult panasszal fordulni a Szolgáltató székhelye vagy a Vásárló lakóhelye, illetve a jogsértés elkövetésének helye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz beérkezését követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a fentiek szerint illetékes járási hivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://jarasinfo.gov.hu/>. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárásáról, valamint a fogyasztóvédelmi hatóságokról, azok elérhetőségeiről bővebben alább olvashat: https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag; <https://fogyasztovedelem.kormany.hu/api/item/file-preview/20174/f27c4a44d33912e1d59436a85bbcc919.pdf>; <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/budapest/megye/szervezet/fogyasztovedelmi-foosztaly>; <https://jarasinfo.gov.hu/jarasok-lista>

A fogyasztóvédelmi hatóságok elérhetőségeiről Magyarországon a jelen Feltételek 1. sz. mellékletében olvashat

- 6.11.1. **Bíróági eljárás.** a Vásárló jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári peres eljárás keretében a Ptk., valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.
- 6.11.2. **Békéltető testülethez fordulás.** A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 18. § (1) bekezdésében meghatározott esetekben a Vásárló jogosult békéltető testülethez fordulni. Ezzel kapcsolatosan a Szolgáltató felhívja rá a figyelmét, hogy a békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége

esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó (a Vásárló) vagy a Szolgáltató kérésére tanácsot ad a fogyasztót (a Vásárlót) megillető jogokkal és a fogyasztót (a Vásárlót) terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

A békéltető testületek elérhetőségéről Magyarországon a jelen Feltételek 2. sz. mellékletében olvashat

A békéltető testülethez fordulás menetéről bővebben itt olvashat:

https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/bekelteto_testuletek

<https://bekeltet.bkik.hu/elerhetosegek>

- 6.12. A Szolgáltató hangsúlyozza, hogy a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - 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 - fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.
- 6.13. A Szolgáltató tevékenységére a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény szerinti magatartási kódex nem áll rendelkezésre.
- 6.14. **Online vitarendezés.** A fentiekén túl a Szolgáltató kötelezettséget vállal az alternatív vitarendezési fórum igénybevételére a fogyasztói jogvitáik rendezéséhez.
- 6.15. Az Európai Bizottság által fejlesztett és üzemeltetett online vitarendezési platformot az alábbi linkre kattintva érheti el:
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>
- 6.16. Az online vitarendezési platform használata regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében, majd bejelentkezés után a Vásárló benyújthatja panaszát a honlapon keresztül, ha nem sikerült közvetlenül rendeznie a jogvitáját a Szolgáltatóval.
- 6.17. A panasz benyújtását követően az online vitarendezési platform azonnal továbbítja azt az ellenérdekű félnek. Ezt követően az érintetteknek meg kell egyezniük egy alternatív vitarendezési fórumról, amely végső soron el fog járni a közöttük fennálló ügyben. Azokról a fórumokról, amelyek eljárhatnak az esetükben, a platform tájékoztatja a feleket. Amint megszületik a megállapodás a vitarendezési fórumról, az online platform oda továbbítja a panaszt.
- 6.18. Ha a feleknek nem sikerül 30 napon belül megegyezniük, vagy ha a platform sem tud a benyújtott adatok alapján olyan alternatív vitarendezési fórumot azonosítani, amelynek hatásköre van eljárni, a panasz további feldolgozására nem kerül sor.

7. SZELLEMI TULAJDONJOG ÉS ADATVÉDELEM

- 7.1. A Weboldal tartalmi, strukturális és arculati változtatásához való jogát a Szolgáltató fenntartja magának, ideértve a Weboldal és az azon keresztül folytatott termékértékesítés szünetelését vagy megszüntetését is, amelyről a Szolgáltató egyoldalúan jogosult dönteni. Az esetleges szünetelésről vagy megszüntetésről, illetve a Weboldal használhatóságát érintő jelentősebb változásokról azonban a Szolgáltató lehetőség szerint előzetesen tájékoztatja a vele szerződéses viszonyban álló Vásárlót.
- 7.2. A Weboldal használatára a Vásárló kizárólag a jelen Feltételekkel, valamint a Weboldalon elérhető egyéb feltételekkel, a Felek közti megállapodással (egyedi szerződés) összhangban jogosult. Az ezen szabályok bármely megsértése (például: nem a valóságnak megfelelő személy általi Megrendelés leadása vagy fiktív adatok megadása) felmondási okot eredményez Szolgáltató részére, a Vásárló pedig a fenti jogsértéssel okozott kárért felelősséggel tartozik, a Weboldalon (webáruházban) regisztrált fiókja felfüggeszthető.
- 7.3. Minden, a Weboldalon használt védjegy (márkanév, logo, stb.), illetve egyéb szellemi alkotás (például: dizájnelemek) jogosultja a Szolgáltató, vagy azt a Szolgáltató a jogosult engedélyével használja. Ezen szellemi alkotások – a Weboldal működéséhez szükséges körben történő elérhetővé tételén, valamint a Szolgáltató és a Vásárló közötti szerződés teljesítésén túli – felhasználására, a magáncélú másolás és a szabad felhasználás egyéb esetein kívül, a Vásárló kizárólag a Szolgáltató előzetes írásos engedélyével jogosult.
- 7.4. A személyes adatok Szolgáltató általi kezeléséről, valamint az érintettek adatvédelmi jogairól és jogorvoslati lehetőségeiről bővebb információkat a Szolgáltató adatvédelmi tájékoztatója tartalmaz, amely a Weboldalon érhető el. A Weboldalon alkalmazott sütik kapcsán az ott elérhető süti tájékoztató irányadó.

8. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

- 8.1. A Felek közti szerződés bármilyen módosítása csak írásban – ideértve a Felek eltérő megállapodása hiányában az elektronikus úton (e-mailben) történő módosítást is – érvényes, a Feltételek módosítására azonban a Szolgáltató egyoldalú döntése alapján is sor kerülhet (a meglévő szerződéses viszonyokra tekintettel, azok sérelme nélkül).
- 8.2. A jelen Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a magyar és az európai uniós jog az irányadó.
- 8.3. A Felek a Ptk. 6:63. § (5) és 6:67. § (3) pontjainak alkalmazását kölcsönösen kizárják, tekintettel arra, hogy a Megrendelés visszaigazolásával a jelen Feltételek szerint létrejövő szerződés a Felek teljes megállapodását tartalmazza, a Megrendelés visszaigazolását követően pedig a szerződés egyoldalú kiegészítésére, módosítására nincs lehetőség.

Mellékletek:

1. sz. melléklet: fogyasztóvédelmi hatóságok listája Magyarországon
2. sz. melléklet: békéltető testületek listája Magyarországon
3. sz. melléklet: elállási nyilatkozat-minta

4. sz. melléklet: a kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló mintatájékoztató

1. sz. melléklet: fogyasztóvédelmi hatóságok listája Magyarországon

Budapest Főváros Kormányhivatala

Fogyasztóvédelmi Főosztály

1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b.

telefon: (1) 450-2598

e-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/budapest/megye/szervezet/fogyasztovedelmi-foosztaly>

Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/a. sz.

levelezési cím: 6001 Kecskemét, Pf. 189.

telefon: (76) 795-710

e-mail: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu

Baranya Vármegyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.

levelezési cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.

telefon: 06 72 896 288

e-mail: muszak@baranya.gov.hu

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/baranya/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es>

Békés Vármegyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

cím: 5600 Békéscsaba, Derkovits sor 2.

levelezési cím: 5600 Békéscsaba, Derkovits sor 2.

telefon: +36 66 549 300

e-mail: vezeto-muszaki@bekes.gov.hu

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/bekes/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi>

Borsod-Abaúj Zemplén Vármegyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

cím: 3527 Miskolc, József Attila u. 20.

telefon: 06 46 500 011, 06 46 500 010

e-mail: kozlekedes.fo.miskolc@borsod.gov.hu

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/borsod-abauj-zemplen/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi>

Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

E-mail: mhfo@csongrad.gov.hu

Telefon: 06 62 680 546

cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.

levelezési cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/csongrad-csanad/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es>

Fogyasztóvédelmi Osztály

telefon: 06 62 680 532

cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.

ügyfélszolgálat:

e-mail: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu

telefon: 06 62 680 530

Cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.

Fejér Vármegyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

cím: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8.

telefon: +36 22 501 626

e-mail: czifra-szabo.judit@fejer.gov.hu

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/fejer/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es>

Fogyasztóvédelmi Osztály

e-mail: fogyved@fejer.gov.hu

telefon: +36 22 501 751

cím: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8.

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

cím: 9028 Győr, Tatai út 3.

telefon: +36 96 896 289 (Titkárság)

e-mail: muaszaki.engedelyezes@gyor.gov.hu

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/gyor-moson-sopron/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es>

Fogyasztóvédelmi Osztály

e-mail: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu

telefon: +36 96 795 950

cím: 9022 Győr, Türr István utca. 7.

Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

cím: 4025 Debrecen, Széchenyi utca 46.

levelezési cím: 4025 Debrecen, Széchenyi utca 46.

telefon: 06 52 502 100

fax: 06 52 504 105

e-mail: kozlekedesfogyved@hajdu.gov.hu

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/hajdu-bihar/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es>

Fogyasztóvédelmi Osztály

e-mail: fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu

telefon: 06 52 533 924

fax: 06 52 504 105

cím: 4025 Debrecen, Széchenyi utca 46.

levelezési cím: 4025 Debrecen, Széchenyi utca 46.

Heves Vármegyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

cím: 3300 Eger, Kossuth L. u. 26.

levelezési cím: 3301 Eger, Pf. 216.

telefon: 06 (36) 510-300

fax: 06 (36) 516-040

e-mail: meff.vezeto@heves.gov.hu

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/heves/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi>

Fogyasztóvédelmi Osztály

e-mail: fogyved@heves.gov.hu

telefon: 06 (36) 515-469

fax: 06 (36) 516-040

cím: 3300 Eger, Kossuth L. u. 9.

levelezési cím: 3301 Eger, Pf. 216.

Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

cím: 5000 Szolnok, Indóház u. 8.

telefon: 56/422-603

e-mail: jasz.kmmf@jasz.gov.hu

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/jasz-nagykun-szolnok/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi>

Fogyasztóvédelmi Osztály

e-mail: jasz.fogyved@jasz.gov.hu

telefon: 56/795-165

cím: 5000 Szolnok, Indóház u. 8.

Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály

Vezetője dr. Koller Edit főosztályvezető

cím: 1088. Budapest, József krt. 6.

e-mail: fogyved@pest.gov.hu

telefon: (1) 459-4843

2. sz. melléklet: békéltető testületek listája Magyarországon

Baranya Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Telefonszáma: (72) 507-154; (20) 283-3422

Honlap cím: www.baranyabekeltetes.hu

E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu; kerelem@baranyabekeltetes.hu

Illetékesség: Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Levelezési cím: 3501 Miskolc Pf. 376.

Telefonszáma: (46) 501-090

Honlap cím: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

Illetékesség: Borsod-Abaúj Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Telefonszáma: +36 22 510-310

E-mail címe: bekelteto.testulet@bkik.hu

Honlap cím: <https://bekeltet.bkik.hu/elerhetosegek>

Illetékesség: Budapest

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: +36-62/554-250/118

Honlap cím: www.bekeltetes-csongrad.hu

E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Illetékesség: Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.

Telefonszáma: (22) 510-310

Honlap cím: www.bekeltetesfejer.hu

E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu

Illetékesség: Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/A.

Telefonszáma: (96) 520-217

Honlap cím: www.bekeltetesgyor.hu/hu; www.gymsmkik.hu/bekelteto

E-mail cím: bekeltetotesulet@gymskik.hu

Illetékesség: Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszáma: (52) 500-710; (52) 500-745

Honlap cím: www.hmbekeltetes.hu

E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81

Telefon: (1) 792-7881

Honlap cím: www.panaszrendezes.hu; www.pestmegyeibekelteto.hu

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Illetékesség: Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye

A békéltető testületek listája, honlapjai és elérhetőségei megtalálhatók továbbá az alábbi honlapon: <https://mkik.hu/a-bekelteto-testuletek-teruleti-honlapjai>

3. sz. melléklet: elállási nyilatkozat-minta

Címzett: MDM Magyar Diabétesz Menedzsment Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1116 Budapest, Sáfrány utca 23., e-mail címe: info@mdm.hu)

Alulírott(ak) kijelenti(k), hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási jogomat/jogunkat az alábbi áru(k) adásvételére irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja/átvétel időpontja:

Fogyasztó(k) neve:

Fogyasztó(k) címe:

A fogyasztó(k) aláírása (kizárólag papír alapon tett nyilatkozat esetén):

Kelt

4. sz. melléklet: a kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló mintatájékoztató

1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Fogyasztó és vállalkozás közötti – ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló – szerződés esetén Ön a kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a vállalkozás költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő egy év.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított egy éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a Szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított egy év eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

2. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (e pont alkalmazásában a továbbiakban: termék) hibája esetén Ön – választása szerint – az 1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Ön a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

Kivel szemben érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági jogait a termék előállítójával vagy forgalmazójával (a továbbiakban együtt: gyártó) szemben gyakorolhatja.

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

A termék akkor hibás, ha nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét Ön a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

Milyen bizonyítási szabály érvényesül termékszavatossági igény érvényesítése esetén?

Termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania, hogy a termékhiba a gyártó általi forgalomba hozatal időpontjában fennállt.

A gyártó milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

A gyártó 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 a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Felhívom figyelmét, hogy Ön ugyanazon hiba miatt a vállalkozással szemben kellékszavatossági és a gyártóval szemben termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén a kicserélt termékre, illetve a termék javítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági igényét a továbbiakban már csak a gyártóval szemben érvényesítheti.

3. Jótállás

Milyen esetben élhet Ön a jótállási jogával?

Ön hibás teljesítés esetén jogszabály és/vagy jótállást keletkeztető jognyilatkozat alapján (megfelelő aláhúzendó)

jótállási igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Önt milyen jogok illetik meg, ha a jótállás jogszabályon alapul?

A kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek termékcsoportjainak megnevezéséről szóló miniszteri rendeletben meghatározott új, tartós fogyasztási cikk (a továbbiakban: fogyasztási cikk) esetén Ön a teljesítés hibája miatt az 1. pontban meghatározott jogait érvényesítheti, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló kormányrendeletben foglalt feltételekkel.

Önt milyen további jogosultságok illetik meg jogszabályon alapuló jótállás esetén?

Fogyasztási cikk esetében Ön a jótállási idő alatt elsősorban kijavítást igényelhet. Kicserélésnek van helye már az első javítási kísérletet követően, ha megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, és Ön másik igény teljesítését nem kéri. Ön akkor is kérheti a kicserélést, ha a kijavítási igény közlését követő harminc napon belül nem kerül sor a kijavításra. A kicserélési igényt az is megalapozza, ha a fogyasztási cikk a jótállási idő alatt három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik, feltéve, hogy Ön nem kéri másik igény teljesítését. Ha az előbbi esetekben kicserélésre nincs lehetőség, akkor Ön a vételár visszatérítésére is igényt tarthat. A folyamatos glükózmonitorozó rendszerek (CGM-ek) esetén nem minősül jótállási szempontból hibás teljesítésnek, ha a CGM rendszer applikációval való szinkronizációja vagy adatkapcsolata nem megfelelő, amennyiben a hiba a Vásárló eszközének beállításából (különösen: Bluetooth-kapcsolat, energia- vagy adatforgalom-korlátozás), az operációs rendszer nem megfelelő verziójából, vagy harmadik féltől származó szoftverek befolyásoló hatásából ered.

Ön milyen határidőn belül gyakorolhatja kötelező jótálláson alapuló jogait?

A jótállás időtartama fogyasztási cikkek esetén

a) 10 000 forinttól 250 000 forintig terjedő eladási ár esetén két év,

b) 250 000 forint feletti (250 001 forinttól kezdődő) eladási ár esetén három év.

Önt milyen jogok és milyen határidőben illetik meg, ha a jótállás önkéntes vállaláson alapul?

Önt a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy a Feltételekben foglalt jótállási feltételekkel összhangban, a Termék fogyasztó részére való átadásától számított 2 éves határidőn belül jótállási jogok illetik meg, amelyek a Termék kicserélésére terjednek ki, ha a Termék működése nem megfelelő vagy az nem használható, és a hiba nem a fogyasztó általi, meg nem felelő használatból ered. Milyen feltétellel érvényesíthetők a jótállási igények:

A jótállásból eredő jogait Ön a rendelkezésére bocsátott jótállási jeggyel gyakorolhatja, a jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti. A jótállási jegy rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottanak kell tekinteni, ha Ön az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot bemutatja. A jótállási igény teljesítésének nem feltétele a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának visszaszolgáltatása.

A Szolgáltató önként biztosított jótállása esetén a jótállási igény számla vagy nyugta ellenében érvényesíthető.

Milyen további követelmények támaszthatóak a jótállási jogok gyakorlásának feltételül?

Fogyasztási cikk megfelelő üzembe helyezése vagy annak üzemben tartása érdekében támaszthatók speciális követelmények (például időszakos felülvizsgálat) a fogyasztóval szemben, feltéve, ha a megfelelő üzembe helyezés vagy üzemben tartás más módon nem biztosítható, és a követelmény teljesítése nem jelent aránytalan terhet a fogyasztó számára.

Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Felhívom a figyelmét, hogy Ön ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, valamint termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet. Ha viszont Ön egy adott hiba miatt egyszer sikerrel érvényesítette hibás teljesítésből eredő igényét (például a vállalkozás kicserélte a terméket), ugyanezen hiba tekintetében más jogi alapon erre már nem tarthat igényt.