

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

### Információ

A jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a Tchibo Budapest Kft. valamennyi, a [www.tchibo.hu](http://www.tchibo.hu) honlapon (a továbbiakban Webáruház) elérhető és megvásárolható árucikkére érvényesek. A Webáruház használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, melyet ezen Általános Szerződési Feltételek nem tartalmaznak, a Honlapon elérhető egyéb tájékoztatások nyújtják.

A Tchibo Budapest Kft. semmilyen magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát.

A Webáruház használatával, illetve a regisztrációval Ön, mint vásárló (a továbbiakban: Vásárló) elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglalt rendelkezéseket, tudomásul veszi és elfogadja az alábbiakat.

### 1. A szerződő partner adatai

A szerződés a TCHIBO Budapest Kft.-vel (a továbbiakban Tchibo) jön létre. Név: Tchibo Budapest Kft., Székhely: Budaörs, Neumann János utca 1.; Nyilvántartó cégbíróság: Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága, Cégjegyzékszám: 13-09-065659, Adószám: 10581418-2-44, Számlaszám: 10918001-00000002-50920059, IBAN: HU93 1091 8001 0000 0002 5092 0059, SWIFT / BIC: BACXHUHB, Ügyvezető igazgató: Mészáros Zsolt

Központi telefonszám: 06 23 502 000

Ügyfélszolgálati telefonszámok:

Webáruház ügyfélszolgálat telefonszáma: 06-80-021-375 (ingyenesen hívható)

Munkanapokon: 8.00-20.00 / Szombaton: 8.00-16.00 között hívható

Email: [ugyfelszolgalat@tchibo.hu](mailto:ugyfelszolgalat@tchibo.hu)

Üzletek ügyfélszolgálatának telefonszáma: 06 23 502 027 Munkanapokon: 9.00-17.30 között (normál díjszabással) hívható

## **2. A szerződés létrejötte**

Szerződést kizárólag magyar nyelven lehet kötni. A megrendelni kívánt termék vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól, vételárának adóval megnövelt teljes összegéről, valamint a szállítás díjáról, időtartamáról és egyéb feltételeiről a Vásárló a termék nevére vagy a terméket ábrázoló képre történő kattintást követően tájékozódhat. 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 termék adatokat, ideértve a vételárat is, kell figyelembe venni), bármely eltérésért a Tchibo a felelősségét kizárja. A Vásárló a „Kosárba” felíratra vagy a kosár ikonra kattintva tudja a terméket virtuális kosarába helyezni. Amikor a terméket 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/Kassa” 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 tételt tud törölni a kosárból. Ha a Vásárló minden rendben talált, akkor a „Kasszához” felíratra kattintva elkezdheti a megrendelést és bejelentkezhet fiókjába, illetve regisztráció nélkül is vásárolhat a kért adatok megadásával.

A vásárlásnak nem feltétele a regisztráció, azonban a vásárlás alkalmával a Vásárló által kötelezően szolgáltatandó adatok megadásának hiányában a Vásárlás nem eszközölhető. A kötelezően szolgáltatandó adatok köre a Webáruházban, az adatszolgáltatásra vonatkozó rovat mellett \* jelzéssel és „Kötelező adatok” jelzéssel ellátott. A Vásárló által szolgáltatott adatok 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. Megjelenik egy összegző képernyő,

ahol a megrendelésének adatait a Vásárló a végleges elküldés előtt utoljára még ellenőrizheti. A „Megrendelés elküldése” gombra kattintva 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” feliratra kattintva, a termék mennyiségét is növelheti, illetve csökkentheti a termék mellett található „Módosítás” feliratra 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 Honlapra 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 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 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.

A Tchibo a Vásárló ajánlatát (megrendelését) külön elfogadó e-mail útján fogadja el. 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 késedelem nélkül (de 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 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 polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak irányadóak. A szerződés – 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 szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit.

#### **4. A megrendelés adatainak tárolása, digitális adattartalom**

A megrendelés adatait a Tchibo tárolja. Ha nyomtatott formában is meg szeretné kapni a Vásárló, akkor kinyomtathatja a "Megrendelés visszaigazolása"-t. 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, melyet szintén kinyomtathat.

Az adatkezeléssel összefüggésben ld. 14. pont.

A Tchibo weboldala ([www.tchibo.hu](http://www.tchibo.hu)) valamennyi szoftver környezetben és operációs rendszerben futtatható, amelyben html-alapú weboldal megjeleníthető.

A Tchibo a weboldala működése során esetlegesen, bármely okból felmerülő szoftverhibákért felelősséget nem vállal. Hiba esetén a Tchibo kéri Vásárlóit, hogy a hiba lehető legrövidebb időn belüli elhárítása, illetve a szükséges intézkedések megtétele érdekében szíveskedjenek tájékoztatni a Tchibo-t.

## 5. Elállási jog

A jelen pontban foglaltak kizárólag a szakmája, foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy Vásárlóra (2013. évi V. tv. 8:1§ (1) bek. 3. pont szerinti fogyasztó) vonatkoznak és alkalmazandók, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A félreértések elkerülése érdekében 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 hatályok alá, azaz e személyek esetében a jelen pontban foglalt rendelkezések nem alkalmazhatóak. A fentiekben említett Vásárlójogosult 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 mellékelte 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 meghatározott rendelkezéseknek, 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 azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Vásárló az erre irányuló nyilatkozatát Elállási Időszak alatt (akár a 30. naptári napon) elküldi a Tchibonak. 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 feladás dátuma.

A Vásárló határidőben gyakorolja elállási jogát, ha az Elállási Időszak lejárta 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, legkevesebb költséges szokásos fuvarozási módtól a Vásárló döntése alapján történő eltéréstől 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:

- 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,
- olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza, lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a Vásárló a csomagolást felbontotta,
- olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac a Tchibo által nem befolyásolható ingadozásától függ;
- romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- 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 a Express One Hungary Kft. végzi:

Express One Hungary Kft. (Tchibo/ Express One Hungary Kft.)

Európa út 12. / L1 épület

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](mailto:tchibo@expressone.hu) Nyitva tartás -  
Elérhetőség: H-P 08.00-18.00

Postai úton történő megküldés esetén a Vásárlónak jól látható módon fel kell tüntetnie a visszaküldendő termék csomagolásán: "Tchibo webáruház". A visszaküldendő terméket a Vásárló visszaviheti a Tchibo üzletbe 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 üzletben történő átadása, illetve átvétele akkor sem lehetséges, ha a Vásárló a termékre vonatkozó elállási jogát egyebekben jogszerűen gyakorolja, így amelyeket a Tchibo üzletnek NEM áll módjában átvenni (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.). A visszáru üzletben való kezeléséhez az elállással érintett termék vásárlásához tartozó számlája nyomtatott verziójának bemutatása szükséges. A Vásárlónak lehetősége van kicserélni a Tchibo üzletben (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 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 találja.

Amennyiben a Vásárlónak bármely kérdése lenne az elállási jogra vonatkozóan, a Tchibo ügyfélszolgálatához fordulhat a következő e-mail címen - Email: [ugyfelszolgalat@tchibo.hu](mailto: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 magyar forintban értendő és tartalmazza a törvényben rögzített ÁFA-t, ehhez számítandó még a szállítási költség, melyet a termék ára nem tartalmaz, azaz e költség a termék árán felül felmerülő költség (kivétel, amennyiben a Tchibo által meghirdetett promóció keretében a termék kiszállítása ingyenesen, a Tchibo költségviselése mellett történik). Az ár a megrendelés időpontjában feltüntetett ár. A 2. pontban („Szerződés létrejötte”) meghatározott, a Webáruházban meghatározott termék ár, mint kizárólagosan alkalmazandó vételár szabálya megfelelően irányadó és alkalmazandó.

A kiszállítás kizárólag Magyarország területén történhet. A szállítási határidőkről a mindenkor megrendelési folyamat során a Tchibo e-mailben tájékoztatja a Vásárlót. Amennyiben az ott megadott szállítási idő nem tartható be, e-mailben fogja a Tchibo Önt erről tájékoztatni.

## **7. Szállítási költségek**

A Tchibo-nál a megrendelés összegétől függetlenül – némely esettől eltekintve, általában – bruttó 1.250,- Ft csomagküldési átalánydíjat kell fizetnie a Vásárlónak. Ez az összeg csak részben fedezi a bérmentesítési/szállítási és a csomagolási tényleges díjat, a fennmaradó részt azonban a Tchibo Budapest Kft. átvállalja a Vásárlóktól.

Más esetben előfordulhat, hogy a fent megjelölnél magasabb szállítási díjat számláz a Tchibo a Vásárló felé., amely esetben a Tchibo a felszámítandó 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 költségeket természetesen csak egyszer (egy szállítás után) számítja fel a Tchibo.

A termék Vásárló, vagy általa megbízott harmadik személy által a futártól való átvételével, illetve az átvételt igazoló dokumentum aláírásával a termék átvétele a Vásárló részéről megtörténik.

Ha a Vásárló sérülést tapasztal a terméken vagy a csomagoláson, az átvétel során, a sérülésekről 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 a Tchibo díjmentesen biztosítja.

## **8.Szavatosság**

### **8.1.Kellékszavatosság**

A Vásárló a Tchibo hibás teljesítése esetén a Tchibo-val szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet.

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

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

A Vásárló – választása szerint – 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 érdekséreelmet. 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. Amennyiben a Vásárló fogyasztónak is minősül, a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölnie kell tekinteni.

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

Amennyiben a Vásárló egyben fogyasztónak is minősül, ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő 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 Ön a szavatossági igényét a terméktől - a megjelölt hiba szempontjából - elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a termék egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

## **8.2. Termékszavatosság**

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

A termék (ingó dolog) hibája esetén a fogyasztónak minősülő 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 azonban 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-fel 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 két éven belül érvényesítheti. E határidő eltelte jogvesztéssel jár. A Vásárló a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a Fogyasztó felelős.

A Vásárló a termékszavatossági igényét az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával (Tchibo) szemben gyakorolhatja.

A Ptk. értelmében gyártónak minősül a termék előállítója és forgalmazója is.

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 mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

## **9. Jótállás**

A fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállással kapcsolatban az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: „kormányrendelet”) tartalmaz előírásokat. A kormányrendelet (tárgyi) hatálya kizárólag az új, Magyarország területén kötött fogyasztói szerződés (azaz vállalkozás és fogyasztónak minősülő Vásárló) keretében értékesített és a kormányrendelet mellékletében felsorolt termékekre vonatkozik.

A Tchibo minden nála vásárolt műszaki cikkre 3 éves jótállási (garanciális) időt biztosít.

A kormányrendelet mellékletében felsorolt tartós fogyasztási cikkek tekintetében a kötelező jótállás 1 év, azonban a Tchibo a jogszabály által kötelezően előírt egy év jótállási időn túl további 2 év jótállási időt (önkéntes jótállás) biztosít a kormányrendelet mellékletében meghatározott termékekre vonatkozóan.

A jótállás kezdő időpontja a termék fogyasztónak minősülő Vásárlónak történő átadásának a napja, vagy ha az üzembe helyezést a Tchibo vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napja. A Tchibo a termékhez mellékelt jótállási jegyet akkor érvényesíti, amikor a fogyasztónak minősülő Vásárló a terméket átveszi.

Nem tartozik jótállás körébe a hiba, ha annak oka a termék fogyasztónak minősülő Vásárló részére való átadását követően lépett fel, 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

- 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 szerződészegés 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 Fogyasztónak 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 kijavíttathatja, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A kijavítást vagy kicserélést – a termék tulajdonságaira és a fogyasztónak minősülő Vásárló által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a fogyasztónak minősülő Vásárló érdekeit kímélve kell elvégezni. A Tchibo-nak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

A kijavítás során a termékbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

Nem számít bele a jótállási időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a fogyasztónak minősülő Vásárló a terméket nem tudja rendeltetésszerűen használni. A jótállási idő a terméknek vagy a termék részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) termékre (termékrészre), valamint a kijavítás következményeként jelentkező hiba tekintetében újból kezdődik.

A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Tchibo-t terhelik. A fogyasztónak minősülő 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. Ezen korlátozásoktól függetlenül fogyasztónak minősülő Vásárló a jótállásból fakadó jogok a 1) és a 2). pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

**Szavatosság, jótállás érvényesítése**

A termékekre vonatkozó szavatossági vagy jótállási igényét a Vásárló személyesen a jelen ÁSZF-ben foglalt szabályokkal összhangban, a Tchibo bármely üzletében, vagy postai megkeresés esetén a Tchibo alábbiakban meghatározott postacímén, illetve e-mailen vagy telefonon jelezheti.

Email: **[ugyfelszolgalat@tchibo.hu](mailto:ugyfelszolgalat@tchibo.hu)**

Tel.: 06-80-021-375 (ingyenesen hívható)

Cím:

Tchibo Ügyfélszolgálat Pf. 4,

2040 Budaörs

Postai úton történő megkeresés esetén kérjük, írja rá a borítékra: "Tchibo webáruház"

A jótállási feltételekről a Vásárló bővebben a termékhez mellékelt dokumentumokból tájékozódhat. Ha nem rendelkezik a Vásárló ezekkel a dokumentumokkal vagy nem műszaki cikkről van szó, akkor a fenti elérhetőségeken és módon fordulhat bővebb információért a Tchibo-hoz.

## **10. Tulajdonjog fenntartása**

A vételár teljes kifizetésig a termék a Tchibo Budapest Kft. tulajdonában marad. Ha a termék a vételár teljes kifizetését megelőzően mégis – bármely okból – a Vásárló birtokába kerül, felelősséggel tartozik a Tchibo irányába mindazon károk tekintetében, amelyek megtérítésére senkit nem lehet kötelezni.

## **11. Fizetés, esedékesség, késedelmes fizetés, számlázás**

A termék kifizetése a Vásárló választása szerint történhet banki előreutalással, bankkártyával (online fizetés) vagy utánvétellel. A Tchibo Budapest Kft. fenntartja magának a jogot, hogy egyes esetekben bizonyos fizetési módokat kizárjon, illetve előre utalást kérjen.

Előre utalás esetén az esedékes vételár és esetlegesen kapcsolódó költség összeget a következő számlaszámra szükséges a Vásárlónak átutalnia:

Tchibo Budapest Kft., Székhely: 2040 Budaörs, Neumann János u. 1.

Számlaszám: 10918001-00000002-50920059,

IBAN: HU93 1091 8001 0000 0002 5092 0059,

SWIFT / BIC: BACXHUHB,

A Vásárlónak banki előre utalás, vagy bankkártyával (on-line) történő fizetés esetén 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**

Esetleges kérdés vagy reklamáció esetén a Tchibo az alábbi e-mailes, telefonos, illetve postai elérhetőségeken áll a Vásárlók rendelkezésére:

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

A Tchibo Webáruház telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségei:

Tel.: 06-80-021-375 (ingyenesen hívható)

A Tchibo Webáruház telefonos ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje:

H-P 8:00 – 20:00 óráig

Szo 8:00 – 16:00 óráig

A Tchibo ügyfélszolgálat postacíme:

Tchibo Ügyfélszolgálat Pf. 4, 2040 Budaörs

Postai úton történő megkeresés esetén, a borítékon szükséges feltüntetni: "Tchibo webáruház"

### **13. Jogérvényesítési lehetőségek**

#### **13.1. Panaszügyintézés**

A Vásárló a termékkel vagy a Tchibo tevékenységével kapcsolatos vásárlói/fogyasztói kifogásait a 12. pontban megadott elérhetőségeken terjesztheti elő.

Tchibo a szóbeli panaszt, 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, akkor a Tchibo a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, melyet öt évig, a panaszra tett érdemi válaszával együtt megőriz.

A Tchibo a jegyzőkönyv 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 segítségével rögzített panaszt a Tchibo egyedi azonosítóval látja el, mely a későbbiekben egyszerűsíti a panasz visszakeresését.

A Tchibo a hozzá írásban érkezett panaszt 30 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 eljárást kezdeményezheti, tájékoztatja a Vásárlót.



### **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 fogyasztónak minősül – fogyasztói jogvita esetén az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva az Ön számára:

- Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál,
- Békéltető testület eljárásának kezdeményezése

Pest Megyei és Érd Megyei Jogú Városi Kereskedelmi és Iparkamara

mellett működő Békéltető Testület

(Pest Megyei Békéltető Testület)

1119 Budapest, Etele út 59-61. II. em. 240.

Ügyfélfogadási idő: keddtől csütörtökig: 9:00 - 14:00

Telefon/Fax: (+36-1) 269-0703

E-mail cím: **pmbekelteto@pmkik.hu**

Levelezési cím:

Pest Megyei Békéltető Testület

1364 Budapest, Pf.:81

Békéltető Testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és közép vállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

A Tchibo-t a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a Békéltető Testület eljáró tanácsának elnöke által megküldött értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozni a fogyasztónak minősülő Vásárló igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását illetően, nyilatkozatában meg kell jelölnie az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, valamint csatolnia szükséges azokat az okiratokat (ezek másolatát), 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 eljárásen 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 eljárásen 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 elektronikus linkje <http://ec.europa.eu/odr>

#### **14. Adatvédelem**

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

### **15. Az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása**

A Tchibo Budapest Kft. jogosult jelen Általános Szerződési Feltételeket bármikor, egyoldalúan módosítani. A módosított rendelkezések a hatályba lépést követően leadott megrendelésekre alkalmazandók.

A Tchibo fenntartja a jogot, hogy bármikor, bármilyen változtatást, javítást hajtson végre a Webáruházon, előzetes figyelmeztetés nélkül és hogy a Webáruházat más domain név alá helyezze át.

### **16. Nemesfém tárgyra vonatkozó kereskedelmi tevékenység**

Engedélyköteles tevékenységet engedélyező hatóság: Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal Nemesfémvizsgáló és Hitelesítő Hatóság 1089 Budapest, Bláthy Ottó u. 3-5.  
Engedély száma: 5924/9/2015 Cégnyilvántartásba bejegyző hatóság: Budapest Környéki Törvényszék Nyilvántartásba vételi szám (cégjegyzékszám): 13-09-065659

Jelen Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének ideje: 2020. Július