

Általános szerződési feltételek Kifli.hu Shop Kft.

I. Bevezető:

Jelen ÁSZF rögzíti a Kifli.hu Shop Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1106 Budapest, Jászberényi út 45., cégjegyzékszám: 01-09-339560, a Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága által bejegyezve, adószám: 26693075-2-44, a továbbiakban: „Kifli.hu”) www.kifli.hu weboldalon elérhető online szolgáltatás (továbbiakban: a „Szolgáltatás”) leírását és igénybevételének feltételeit.

A www.kifli.hu weboldalon a Kifli.hu Shop Kft. bemutatja a megvásárolható termékeit. Az egyes termékekkel kapcsolatos tudnivalókat és ismertetőket a termék adatlapja tartalmazza. Az esetleges félreértések elkerülése érdekében egyértelműen rögzítendő, hogy a weboldalon feltüntetett termékkínálat (illetve a különböző online felületeken bemutatott termékek) – beleértve az egyes termékek árát is – csupán tájékoztató jellegű és az a megtekintéskor érvényes állapotot mutatja. A Felhasználó – a megfelelő regisztrációt követően – az aktuális termékkínálat alapján állíthatja össze a bevásárlólistáját. A bevásárlólista összeállítása és az egyéb szükséges adatok megadása után a Kifli.hu Shop Kft. – amennyiben a termékek elérhetőek – a kiválasztott termékeket házhoz szállítja, és ott ajánlatot tesz a Felhasználó számára azok átvételére. A Felhasználó a termékek megtekintését követően, azok kiszállításakor érvényes árának ismeretében dönt arról, hogy a termékeket vagy azok egy részét átveszi-e. Amennyiben a Felhasználó úgy dönt, hogy a termékeket vagy azok egy részét nem veszi át, úgy az átvételt indoklás nélkül megtagadhatja. Amennyiben egyetlen termék sem kerül átvételre, úgy a Kifli.hu Shop szolgáltatási díjat nem számol fel, egyébként a szolgáltatás díjköteles.

A Kifli.hu kiskereskedelmi tevékenységet folytat és ennek megfelelően alapvetően magánszemélyek igényeinek kielégítése a célja, amely célt az egyszerre rendelhető mennyiségek is tükröznék. A Kifli.hu nem értékesít tovább-értékesítési célra.

Csak azok a 18. életévüket betöltött természetes személyek vehetik igénybe a Szolgáltatást, akik elfogadják az ÁSZF-et, hozzájárulnak személyes adataik kezeléséhez és feldolgozásához, valamint megfelelően regisztráltak a www.kifli.hu weboldalon (továbbiakban: a „Felhasználó”).

Amennyiben a Szolgáltatást jogi személyek és jogi személyiség nélküli gazdasági társaságok veszik igénybe, úgy regisztrálni kell az adott jogi személyt vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaságot a www.kifli.hu oldalon, majd meg kell jelölni azokat az adatokat, amelyre a számla kiállítását kéri (cégnév, cím, adószám, postázási cím).

II. Az ÁSZF módosítása, annak hatálybalépése és Felhasználó általi elfogadása

A Szolgáltatás igénybevételére jelen ÁSZF rendelkezései az irányadóak. A Kifli.hu shop Kft jogosult az ÁSZF-et bármikor módosítani. Az új, módosított ÁSZF akkor lép hatályba, amikor azt a www.kifli.hu honlapon közzéteszik. A termékeket a Szolgáltatás keretében kiválasztó (azaz a bevásárlólistát összeállító) Felhasználó a módosítás hatálybalépését követő újabb bevásárlólista leadással fogadja el a módosított ÁSZF-et. Az ÁSZF lényeges módosítása esetén a Kifli.hu Shop Kft. e-mailben értesíti a korábban regisztrált Felhasználóit az új ÁSZF hatályba lépéséről, melyet ők a Szolgáltatás ismételt igénybevételével fogadnak el. A jelen ÁSZF-ben nem, vagy nem kellően szabályozott kérdésekre a Polgári Törvénykönyv, valamint a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésekre vonatkozó jogszabályok irányadók.

III. Regisztráció, annak módosítása, felfüggesztése, törlése, Kifli.hu Shop Kft. általi automatikus visszaigazolás

A Felhasználó kizárólag előzetes regisztrációt követően jogosult a termékek kiválasztására és a bevásárlólista összeállítására. Felhasználó a regisztráció során köteles pontos és valós adatokat megadni. Ha változás következik be a Felhasználó adataiban, akkor köteles azonnal értesítést küldeni erről a változásról a Szolgáltatás telefonos ügyfélszolgálatán keresztül, vagy e-mailben. A Felhasználó ugyanilyen módon kérheti regisztrációja törlését is. Nem a fentieknek megfelelő adatok megadásából vagy az értesítés elmaradásából eredően a Szolgáltatás elmaradásáért, illetve esetleges kárért a Kifli.hu Shop Kft. nem vállal felelősséget.

Amennyiben a Felhasználó előzetes regisztráció nélkül kezdi el a termékek kiválasztását, a bevásárlólista összeállítását és a rendelést is ilyen módon adja le, azaz igénybe veszi a szolgáltatást, a Kifli.hu automatikusan regisztrál a vásárló számára egy fiókot, amelyről email-ben értesítjük ügyfelünket. Az email-ben megkérjük a vásárlót, hogy adjon meg egy jelszót, amely segítségével hozzá fog férni korábbi rendelésének adataihoz, illetve kizárólag ezt követően lesz lehetősége a megadott adatokkal a szolgáltatás további igénybevételére. Összegezve az első rendeléssel a Kifli.hu elvégzi a vásárló számára a kötelező regisztrációt, amelynek eredménye egyenértékű a honlapon található, ügyfélélményt segítő regisztrációs folyamat eredményével.

A Felhasználó egy telefonszámhoz és egy email-címhez egy felhasználói fiókot jogosult regisztrálni. Kifli.hu Shop Kft. jogosult a Felhasználó regisztrációját (és ezzel együtt Felhasználói fiókját) azonnal törölni, ha oka van azt feltételezni, hogy a Felhasználó megszegte az ÁSZF-et. A regisztráció törlése nem érinti az ÁSZF azon rendelkezéseit, amelyek természetüknél fogva ezt követően is hatályban maradnak.

Kifli.hu Shop Kft. a bevásárlólista összeállítását követő legkésőbb 48 órán belül visszaigazolást küld a Felhasználó részére, amely tartalmazza a kiválasztott termékek megnevezését, azok kiválasztáskor érvényes árát, valamint a szolgáltatási díj összegét. Ez az automatikus visszaigazolás ugyanakkor semmilyen tekintetben nem minősül a Kifli.hu Shop Kft. eladási ajánlatának, azt ugyanis a Kifli.hu Shop Kft. a kiszállításkor teszi meg a Felhasználó részére.

IV. Rendelés - Alap rendelés és Kiegészítő rendelés:

A Kifli.hu shop Kft. a Felhasználó által a bevásárlólistának összeállítását, a lista véglegesítését (a megrendelés áttekintését), majd a bevásárlólista ellenértékének rendezését a felkínált fizetési lehetőségekből történő választással ún. **Alap rendelésnek** tekinti.

Alap rendelés tehát a Felhasználó által a rendelési folyamat végigvitele során létrejövő rendelés. Az Alap rendelést a Felhasználó az Alap rendelés kézbesítését megelőző (területenként változó) időkorláton kívül kiegészítheti, ezt a rendelést a Kifli.hu a Felhasználó Alap rendelésének megváltozásaként kezeli, és **Kiegészítő rendelésként** (továbbiakban, mint Kiegészítő rendelés) kezeli. Amennyiben elindulnak a raktári összekészítési folyamatok, a kiegészítés már csak egyszer lehetséges, ezt követően az időkorláttól függetlenül további kiegészítésre nincs lehetőség.

Az Alap- és Kiegészítő rendelések közötti különbség több esetben befolyással van az üzleti folyamatok kimenetelére. Az Alap- és Kiegészítő rendelések közötti különbségek a Prémium szolgáltatás, az Ajándékok kezelése, Kreditek felhasználása és a Szállítási költség számítása kapcsán az alábbiak:

1. Prémium tagság szolgáltatás kezelése Alap- és Kiegészítő rendelés kapcsán:

A Prémium tagság egyik kedvezménye, hogy a Prémium tagsággal rendelkező Felhasználók havonta 4 (négy) alkalommal vásárolhatnak a vásárlói kosár legkisebb értékénél kevesebb összegért. Jelen ÁSZF hatályba lépésekor a vásárlói kosár legkisebb értéke 12.000 Ft. Amennyiben az Alap rendelés végösszege a vásárlói kosár mindenkor legkisebb értékét nem éri el, a Felhasználó havonta

felhasználható lehetősége, hogy a vásárlói kosár legkisebb értéke alatt vásárolhasson, eggyel (1-gyel) csökken, abban az esetben is, ha a Felhasználó a Kiegészítő rendeléssel ezt meghaladó értékben rendel.

2. Ajándékok kezelése Alap- és Kiegészítő rendelés kapcsán:

Amennyiben a Felhasználó bármely promócióban kínált terméket rendel, amely mellé „Ajándék” is tartozik, az „Ajándékra” csak az Alap rendelés esetén jogosult. Kiegészítő rendelés során rendelt, „Ajándékot” is tartalmazó promóciós terméket a Kifli.hu az „Ajándék” nélkül szállítja ki.

3. Kreditek felhasználása:

a) Kiegészítő rendelés leadása esetén a vásárlói Kifli fiókban felhamozott kreditek nem használhatóak fel, azaz nem csökkenthető a kreditekkel a vásárlás végösszege.

Kizárólag "Alap rendelés" leadása során használhatóak fel vásárlóink Kifli fiókjában található kreditek.

Kuponkódok:

Minden felhasználó csak egyetlen influenszer kuponkódot (influenszernév/fiók2000) tud felhasználni, és minden kódot csak egy alkalommal használhat fel. A kuponkódokkal való visszaélés a rendelés vagy a duplikált fiók törlését vonja maga után.

4. Szállítási költség kezelése Alap- és Kiegészítő rendelés kapcsán:

Az ingyenes házhoz szállítás abban az esetben vehető igénybe, ha az Alap rendelés értéke meghaladja az ingyenes házhoz szállítás szolgáltatáshoz meghatározott értéket. Jelen ÁSZF hatályba lépésekor az ingyenes házhoz szállítás költsége 24.000 Ft. Amennyiben az Alap rendelés összege nem éri el az ingyenes házhoz szállítás szolgáltatás igénybevételére jogosító összeget, a Felhasználó a Kiegészítő rendeléssel sem jogosult az ingyenes házhozszállítás szolgáltatásra. Azaz, ha a rendelés végösszege kizárólag Kiegészítő rendeléssel haladja meg az ingyenes házhoz szállítás szolgáltatáshoz meghatározott értéket, abban az esetben a Kifli.hu shop Kft. szállítási díjat számít fel, ugyanis a szállítási díj minden esetben csak az Alap rendelés során összeállított vásárlói kosár értékét veszi figyelembe.

V. Biztonság

A regisztráció során a Felhasználónak létre kell hoznia egy jelszót a saját felhasználói fiókjához. A Felhasználó köteles ezt a jelszót titokban tartani, és azt illetéktelen harmadik fél számára nem adhatja ki. A Felhasználó teljes felelősséggel tartozik a fiókjából történt ügyletekért. A Felhasználó köteles haladéktalanul tájékoztatni Kifli.hu Shop Kft-t, ha azt feltételezi, hogy jelszavával harmadik személy(ek) visszaél(nek) vagy ahhoz hozzájutott(ak). Ha megalapozott a Felhasználó ezen feltételezése, Kifli.hu Shop Kft. jogosult a Felhasználó fiókját zárolni és ezzel egyidejűleg a Felhasználót arra felkérni, hogy változtassa meg a jelszavát. A Kifli.hu Shop Kft. nem felelős a Felhasználóval szemben olyan kárért, amely annak eredményeként merült fel, hogy a Felhasználó a jelszavát felfedte vagy azzal akár a Felhasználó, akár harmadik fél visszaélt.

VI. Szellemi tulajdonjogok védelme, a weboldal használata, működése

A www.kifli.hu honlap tulajdonosa és üzemeltetője a Kifli.hu Shop Kft., amelyet megillet minden olyan jog (ideértve a szerzői és egyéb jogokat), amelyek alapján az említett weboldallal és annak tartalmával (különösen, de nem kizárólagosan annak megjelenítésével, az azon található adatbázisokkal, illusztrációkkal, tájékoztatókkal, stb.) jogszerűen rendelkezhet. A Felhasználók a látogatás időtartama

alatt kötelesek betartani a kapcsolódó jogszabályokat és az ÁSZF rendelkezéseit, emellett nem csorbíthatják sem a Kifli.hu Shop Kft., sem más Felhasználók jó hírét és jogait.

A Weboldal egyes részei a Felhasználó azonosításának érdekében kisméretű adatfájlokat, ún. cookie-kat használnak, amelyek a Felhasználó számítógépén tárolódnak. A böngészőprogram segítségével a Felhasználó beállíthatja, meggátolhatja a cookiek-kal kapcsolatos tevékenységet, azonban felhívjuk figyelmét arra, hogy a cookie-k használata nélkül előfordulhat, hogy nem képes használni az adott weboldal minden szolgáltatását. Jelen weboldal látogatásával és annak egyes funkcióinak használatával a Felhasználó hozzájárulását adja ahhoz, hogy az említett cookie-k a Felhasználó számítógépén kerüljenek tárolásra és ahhoz az adatkezelő hozzáférhessen. A cookie-kkal kapcsolatban további információk találhatóak az adatvédelmi tájékoztatóban. Tárhely szolgáltató: Master DC Prague / Csehország, Prága: Kodaňská 46, 101 00/ <https://www.masterdc.com/data-center-prague/>

VII. A Szolgáltatás elérhetősége

A kifli.hu jelenleg Budapest közigazgatási határain belül nyújtja szolgáltatását. Budapesten kívül az alábbi településekre szállítunk, a felsorolás alatt feltüntetett időpontokban:

Alsónémedi, Biatorbágy, Budajenő, Budakalász, Budakeszi, Budaörs, Csobánka, Csomád, Csömör, Diósd, Dunaharaszti, Dunakeszi, Ecser, Érd, Erdőkertes, Felsőpakony, Fót, Göd, Gödöllő, Gyál, Gyömrő, Halásztelek, Herceghalom, Isaszeg, Kerepes, Kistarcsa, Maglód, Mogyoród, Monor, Nagykovácsi, Nagytarcsa, Ócsa, Órbottyán, Páty, Pécel, Péteri, Pilisborosjenő, Pilisvörösvár, Pilisszentiván, Pomáz, Remeteszőlős, Solymár, Sósút, Szada, Szentendre, Szentkút, Szigethalom, Szigetszentmiklós, Sződ, Taksony, Tárnok, Telki, Tököl, Törökbálint, Üllő, Üröm, Václiget, Vácrátót, Vecsés, Veregyháza

- 07:00-22:00

Vác, Százhalombatta

- 08:00-11:00
- 16:00-19:00

2020.09.14-től szállítunk a Balaton közeli településekre: Szántód, Zamárdi, Siófok, Balatonvilágos, Balatonakaratya, Balatonkenese, Balatonfűzfő, Balatonalmádi, Felsőörs, Alsóörs Csopak, Balatonfüred, Tihany, Paloznak, Balatonfőkajár, Balatonszabadi, Balatonföldvár, Aszód.

2021.07.01-től szolgáltatásunk a Velencei-tó környékére is kiterjed: Velence, Agárd, Gárdony, Kápolnásnyék, Sukoró

2023.06.01-től szállítási területünk Pákozddal, Székesfehérvárral, 2023.08.23-tól pedig Monorral és Százhalombattával bővül

2023.09.04-től szállítási területünk Veszprémmel, Szentkirályszabadjával, Veszprémfajsszal és Nemesvámossal bővül

Balatoni, Veszprémi, Szentkirályszabadjai, Veszprémfajszai, Nemesvámosi szállítási időpontok:

- Délelőtt: 08:00-11:00
- Délután: 16:00-20:00

Velencei-tó környéki, valamint székesfehérvári és pákozdi szállítási időszakok:

- Délelőtt: 08:00-11:00

- Délután: 15:00-20:00

A Szolgáltatás műszaki szempontjait tekintve nem tudja garantálni a Felhasználó számára azt, hogy a Szolgáltatás százszázalékos mértékben, mindenkor elérhető lesz, vagy hibamentesen fog működni. Műszaki hiba esetén a Felhasználó bejelentheti a hibát a Szolgáltatás telefonos ügyfélszolgálatán keresztül, vagy e-mailben. Ekkor a Kifli.hu shop Kft. mindent megtesz annak érdekében, hogy a hibát a lehető legrövidebb időn belül megszüntesse.

A Kifli.hu Shop Kft fenntartja magának a jogot, hogy a Felhasználók hozzáférését korlátozza a www.kifli.hu honlaphoz mindaddig, amíg szükséges a javítások és karbantartások elvégzéséhez, illetve a rendszer fejlesztéséhez vagy új rendszerelemek bevezetéséhez. A Kifli.hu Shop Kft. igyekszik biztosítani a Szolgáltatás lehetséges maximális elérhetőségét és annak fokozatos kiterjesztését egyéb régiókra és városokra. A Felhasználó a weboldal látogatása során folyamatos tájékoztatást kap a Szolgáltatás aktuális elérhetőségéről.

A minimum rendelési összeg 12.000 Ft/rendelés. Ezen rendelési összeg alatt a Szolgáltatás nem elérhető. /Kivéve prémium szolgáltatás esetén. Részletek a Prémium tagság szolgáltatás leírásánál./

VIII. Felelősség Annak ellenére, hogy a Kifli.hu Shop Kft. megtesz minden tőle elvárhatót a www.kifli.hu honlapon található tartalmak pontosságának, ténybeli helyességének és relevanciájának biztosítása érdekében, a teljes megfelelést nem minden esetben tudja garantálni a Felhasználó számára. A Kifli.hu Shop Kft nem vállal semmilyen garanciát és nem felel azokért a hibákért, kimaradásokért vagy műszaki nehézségekért, amelyek a honlap használata közben felmerülhetnek. Amennyiben a Kifli.hu Shop Kft pontatlanságot fedez fel a tartalmakban – feltéve, hogy az megvalósítható –, a lehető legrövidebb időn belül köteles azt kijavítani.

Kifli.hu Shop Kft különösen nem felel az alábbiakért: harmadik felekhez tartozó olyan honlapok tartalmai, amelyekre a www.kifli.hu honlapon keresztül lehet ellátogatni, a www.kifli.hu honlapon szereplő, harmadik személyek által üzemeltetett weboldalakra mutató linkek, harmadik személy által a Szolgáltatás honlapján keresztül megjelenített reklám vagy a hirdetés más formája; a hozzájárulása vagy tudomása nélkül a Szolgáltatás honlapjára feltett tartalom, amennyiben Kifli.hu Shop Kft számára műszakilag nem lehetséges vagy kivitelezhető, hogy annak használatát megakadályozza; a www.kifli.hu honlap nem kompatibilis a Felhasználó termináljával és szoftverével, illetve elektronikus kommunikációs hálózathoz történő csatlakozásával; műszaki nehézségek, beleértve a www.kifli.hu honlappal kapcsolatban bekövetkező hibákat és meghibásodásokat. A jelen pont rendelkezései nem érintik Kifli.hu Shop Kft tájékoztatással kapcsolatos és termékfelelősségét, továbbá a kellékszavatosságért való helytállását a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően.

IX. Személyes adatok védelme

A kapcsolódó rendelkezések az Adatvédelmi tájékoztatóban érhetőek el, a www.kifli.hu/oldal/szemelyes-adatkezelesi-alapelvek weboldalon.

X. Irányár, mennyiségi eltérések, költségek

Irányár: A honlapon szereplő termékek árai tájékoztató jellegű irányárak, amely azt jelenti, hogy egyes árucikkek kiszállításakor érvényes árai eltérhetnek a www.kifli.hu honlapon meghatározott, kiválasztáskor érvényes irányáraktól. A megállapított árak magyar forintban értendők és az ÁFA-t tartalmazzák, a visszaváltható göngyöleggel értékesített termékek árához a kosárban hozzáadódik a göngyöleg ára (betétdíj).

Mennyiségi eltérések: A Felhasználó a lédig termékeket darabban tudja kiválasztani. A lédig termékek kilogrammra vetített ára fel van tüntetve a honlapon. A honlapon az is jelezve van, hogy a darabban kiválasztott lédig termék ára darabban mennyibe kerül. A végső árazásnál a kiválasztott lédig termék mért súlya a mérvadó. Amennyiben a Felhasználó az áruátvétel során fizet, úgy a mérést követően meghatározott árat kell fizetnie.

Amennyiben a Felhasználó még az áruátvétel előtt fizet online bankkártyás fizetési mód segítségével, úgy a kiválasztott lédig termékek a valós mérték bizonytalansága miatt 130 százalékos értékkel adódnak a zárolásra kerülő teljes rendelési összeghez. A végső árazásnál a kiválasztott lédig termékek mért súlya a mérvadó, áruátvétel során ez az összeg kerül levonásra a zárolásra került összegből. Online bankkártyás fizetési mód esetén a terhelésre kerülő összeg semmiképpen nem lehet magasabb az előzetesen zárolásra került 130 százalékos értéknél. További információk találhatóak a bankkártyás fizetéssel kapcsolatban az adatkezelési tájékoztatóban.

Költségek: Abban az esetben, ha a kiválasztott termékek közül a Felhasználó végül egyet sem vesz át, a Kifli.hu Shop Kft. a kiszállítáért szolgáltatási díjat nem számol fel, egyébként a szolgáltatás díjköteles. Felhasználó a szolgáltatási díjat a ténylegesen átvett termékek vételárával egyidejűleg köteles megfizetni a Kifli.hu Shop Kft. részére.

24.000 Ft felett a vásárlást ingyenesen kiszállítjuk (kivéve negyedórás időablak esetén, ahol kosárértéktől függetlenül szállítási költség adódhat).

Kiszállítás díja: A szállítási díjakról a Felhasználó tájékozódhat a kiszállítási idő (időszak) kiválasztásakor és a szállítási díjakat tartalmazó tájékoztatónkból, amely elérhető a weboldalunkon, az alábbi linken: <https://www.kifli.hu/oldal/szallitasi-dijak>

XI. A bevásárlólista összeállítása, termékek elérhetősége

A bevásárló lista a www.kifli.hu honlapon található termékekből való válogatást jelenti. A bevásárlólista összeállítása nem azonosítható a termékek megrendelésével, a Felhasználó oldalán nem teremt kötelezettséget a termékek megvásárlására.

XII. Az adásvételi és a szolgáltatási szerződés létrejötte

A jelen ÁSZF III. pontjában írtakkal összhangban a Kifli.hu Shop Kft. és a Felhasználó között csak abban az esetben jön létre szerződés a termékek megvásárlására vonatkozóan, ha kiszállításkor a Kifli.hu Shop Kft. által ajánlott termékeket vagy azok egy részét a Felhasználó elfogadja, azaz átveszi. Eddig az időpontig sem a Felhasználó, sem a Kifli.hu Shop Kft. egyetlen nyilatkozata és intézkedése sem értelmezhető ajánlatként vagy annak elfogadásaként.

A szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés a következő folyamaton keresztül jön létre:

- I. a Felhasználó összeállítja, leadja a bevásárlólistát (amely a szolgáltatási díjat tartalmazza)
- II. a Kifli.hu Shop Kft. automatikus visszaigazolást küld a bevásárlólista beérkezéséről (III. pont)
- III. Kifli.hu Shop Kft. házhoz szállítja a termékeket (XII. pont)
- IV. Kifli.hu Shop Kft. tájékoztatja a Felhasználót a kiszállított termék(ek)ről és a fizetendő ellenszolgáltatásról (adóval növelt, szolgáltatási díjat is tartalmazó összegéről), amelynek során ajánlatot tesz azok vételére.
- V. a Felhasználónak személyesen kell átvennie a rendelést, amennyiben ez nem biztosított, úgy köteles kijelölni egy képviselőt, aki a nevében eljár. Amennyiben nincs lehetőség személyes átvételre

(tehát sem a Felhasználó, sem a képviselő nem tudja átvenni a rendelést), a vonatkozó türelmi időt követően a rendelés törlésre kerül, a Futár kolléga a termékeket visszaszállítja a telephelyre, a Felhasználó új rendelést tud rögzíteni igény esetén

VI. ezt követően a Felhasználó a termék(ek) átvételével kifejezi abbéli szándékát, hogy az átvett termék(ek)re vonatkozóan az adásvételi szerződést meg kívánja kötni. Az így létrejövő szerződést a Kifli.hu Shop Kft. által kibocsátott nyugta vagy számla igazolja. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet alapján az így létrejövő szerződés üzlethelyiségen kívül kötött, magyar nyelvű, írásba nem foglalt szerződésnek minősül, melyet a Kifli.hu Shop Kft. nem iktat.

A Felhasználó a Szolgáltatás igénybevételével kifejezetten elfogadja és bejegyzik abba, hogy a Kifli.hu Shop Kft. a szerződéskötést az átadott szállítólevélen vagy számlán igazolja vissza.

XIII. A Felhasználó kérésének feladása, módosítása vagy törlése

- A Felhasználó a házhozszállítás kérését a www.kifli.hu honlapon található kérelem kitöltésével adja fel, a következők szerint. A Felhasználó a sikeres regisztrációt követően a terméket kiválasztja, kosárba helyezi, és megadja a szállítási, fizetési, valamint egyéb feltételeket, adatokat.
- Kosár törlése: A kérelem törlésére kizárólag a Kifli.hu Shop Kft. jogosult a Kifli.hu ügyfélszolgálatán keresztül /telefonon, chaten és email-ben. Ügyfélszolgálat elérhetősége XXIII. pont.
- Kiszállítás: A Kifli.hu Shop Kft. a kiválasztott termékeket a munkaszüneti napok kivételével hétfő és vasárnap között, 06:00 – 23:00 óra között szállítja ki.

XIV. Átadás-átvétel

A termékek www.kifli.hu honlapon történő kiválasztásakor a Felhasználó megadja a pontos szállítási címet, valamint megjelöli azt az időpontot, amikor a házhozszállítás alkalmas számára. A Felhasználó köteles biztosítani, hogy a megadott szállítási cím egyértelműen beazonosítható és könnyen, biztonságosan megközelíthető legyen. Ennek elmulasztása esetén a Kifli.hu Shop Kft. nem vállal felelősséget a házhozszállításért vagy annak elmaradásáért, illetőleg az ezzel kapcsolatban esetlegesen felmerült károkért.

Lakóház esetén a Kifli.hu Shop Kft. honlapon keresztül a Felhasználó kérheti azt is, hogy a terméket egy bizonyos emeletre vagy lakásba szállítsák. Ebben az esetben a szállítást végző Kifli.hu Shop Kft. alkalmazott vagy megbízott (futár) köteles tőle észszerűen elvárható minden erőfeszítést megtenni annak érdekében, hogy a termékeket a kért helyre szállítsa, ugyanakkor a következő követelményeknek is teljesülniük kell: (a) a futárnak rendelkeznie kell a Felhasználó engedélyével a belépéshez, valamint (b) semmilyen akadály nem gátolhatja a belépést (pl. bezárt főkapu). Egyéb esetekben (pl. irodaházak, vagy olyan épületek, amelyekben a belépés biztonsági ellenőrzéshez kötött) a Kifli.hu Shop Kft. a kiszállítást főszabály szerint a főbejáratig vállalja.

A Kifli.hu Shop Kft. köteles mindent megtenni annak érdekében, hogy a termékeket a kért időpontban szállítsa le, de nem vállal felelősséget olyan késedelemért vagy a teljesítés olyan elmaradásáért, amely olyan tények és/vagy körülmények következtében állt elő, amelyeket a Kifli.hu Shop Kft. nem, vagy csupán indokolatlan kiadások mellett befolyásolhatna (pl. közlekedési akadály).

Csak 18 éven felüli személy jogosult a termékeket az átadás helyén átvenni. Amennyiben a futárnak kétségei merülnének fel a termékeket átvevő személy életkorát illetően, az adott személy azonban

önként nem mutatja be a személyazonosságot igazoló okmányát életkorának ellenőrzésére, a futár a termék(ek) átadását megtagadja. Ugyanígy jár el a futár akkor is, ha a személyazonosságot igazoló okmány szerint az adott személy még nem múlt el 18 éves.

XV. A fizetés

Hatósági karanténban lévő vásárló a termékek vételárát csak a megrendeléskor online, bankkártyával egyenlítheti ki, az új koronavírus fertőzés miatt kialakult egészségügyi helyzetre való tekintettel.

A vásárlók részére az alábbi három féle fizetési mód áll rendelkezésre:

- Helyszíni készpénzes fizetés
- Helyszínen átvételkor POS terminálon keresztül bankkártyával
- Online bankkártyás fizetés az e-commerce rendszeren keresztül: Google Pay/Apple Pay

XVII. Számlázás

A fogyasztó a fizetést követően "Távszámlát" tud letölteni a saját úgynevezett Kifli fiókjából. A számlát és a rendeléshez kapcsolódó szállítólevél is tetszőlegesen letölthető bármikor a vásárló Kifli fiókjából. A számla csak a fogyasztó által átvett tételeket tartalmazza, illetve azt a pénzüsszeget, melyet valóban kifizetett a rendelése után. Az elektronikus számla képe minden esetben a felhasználói profiloldalról is elérhető marad a korábbi rendeléseim menüpont alatt. A kiküldött távszámlát nem lehet elektronikusan megőrizni, azt minden esetben a kapott link alapján ki kell nyomtatni a kapott e-mailból. A távszámla ugyanúgy papír alapú számlának minősül, mintha azt postán adta volna fel a számla kibocsátója, így kizárólag elektronikusan nem megőrizhető.

A Fogyasztó e-mail felületének beállításai, illetve az e-mail szolgáltató szabályai alapján előfordulhat, hogy a a Kiflitől érkező e-mail nem a beérkező levelekbe, hanem a „Spam” (levélszemét) mappába kerül, ezért amennyiben a vásárlást követően nem kapja a számlát, a Fogyasztónak érdemes ezt a mappát ellenőriznie.

A Kifli.hu Shop Kft. által kiállított Távszámla tovább értékesítés esetén a jövedéki termék származásának igazolására nem alkalmas.

Webshopunkban a vásárlási folyamat végén a PÉNZTÁR menüben kell kiválasztani/kipipálni a "SZÁMLÁZÁSI ADATOK MEGADÁSA" opciót, majd meg kell adni a cég nevét, címét és a céges adószámot amelynek eredményeképpen céges ÁFÁ-s számlát fog a rendszer automatikusan kiállítani vásárlóink számára.

Minden egyes vásárlás végén a PÉNZTÁR menüben ki kell pipálni a négyzet alakú checkboxot ahhoz, hogy a pénztár funkcióban rögzített Céges adatok (név, cím, adószám stb.) feltüntetésre kerüljenek a számlán. Ennek hiányában a KIFLI FIÓKban rögzített eredeti névre és címre kerül kiállításra az érintett rendelés számlája.

A kifli.hu-n igényelt számla adatainak módosítására, a rendelés átvételét követő hónap 10. napjáig van lehetőség.

A Kifli applikációban nem kérhető céges ÁFÁ-s számla, kizárólag a Webshop-on keresztül igényelhető a PÉNZTÁR oldalon, az "Elérhetőségek" blokkban.

XVIII. A termékek átvételének megtagadása, a szerződéstől való elállás, azaz a termékek visszaadása

Felhasználó jogosult az általa kiválasztott termékek vagy azok egy részének átvételét mindenféle indoklás nélkül megtagadni azzal, hogy a kimért termékek átvételét részlegesen megtagadni nem lehet. Amennyiben Felhasználó valamennyi termék átvételét megtagadja, úgy szolgáltatási díjat nem kell fizetnie. A visszautasított termékek ára természetesen nem kerül levonásra a Felhasználó bankszámlájáról.

Ezen túlmenően, a Felhasználó jogosult a szerződéstől a termék(ek) kézhezvételét követő 14 naptári napon belül indoklás nélkül elállni, amely azt jelenti, hogy az átvett terméke(ke)t az említett határidőn belül indoklás nélkül visszaadhatja. Ilyen esetben a Felhasználó köteles az elállási nyilatkozat megtételét követő 14 napon belül a egyeztetni a Kifli.hu Shop Kft. ügyfélszolgálatával a visszaszállítás részleteivel kapcsolatosan.

A Kifli.hu Shop Kft. köteles a visszaadott termékek vételárát haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzést követő 14 naptári napon belül visszafizetni, vagy a Felhasználó – választása szerint - a visszaadott termékekért cserébe másik terméket választhat. (A vételár meghatározásakor a termékek átadás-átvétele alkalmával fizetett ára az irányadó.)

A Felhasználó elállás esetén felelős a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért.

A Felhasználó nem gyakorolhatja ezen jogát romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző élelmiszerek (így pl. bébiételek) esetén, továbbá lezárt csomagolású kép- és/vagy hangfelvételt, számítógépi szoftvert tartalmazó termékeknel, ha a csomagolást a Felhasználó felbontotta, olyan termékeknel, melyek az átadást követően a jellegüknél fogva elválaszthatatlanul vegyülnek más termékkel, valamint olyan zárt csomagolású termékeknel, amelyek természetüknél fogva (pl. higiéniai vagy egészségügyi okokból) a felbontást követően nem visszaadható termékek (pl. kozmetikum, fehérnemű, stb.), abban az esetben is, ha azokat nem bontotta fel. Amennyiben a Felhasználó indoklás nélkül áll el a szerződéstől 14 napon belül, úgy két lehetősége van a termékek visszajuttatására a www.kifli.hu számára:

Amennyiben egy új rendelést ad fel, és azt átveszi, akkor visszaküldheti a korábban elállt megrendelés tartalmát a kiszállítást végző személynek (futár). Vagy elpostázza a visszaküldendő tartalmat a www.kifli.hu ügyfélszolgálatára által megadott budapesti címre. Ebben az esetben a postázás költsége a Felhasználót terheli.

Az elállási jog az 1. számú Függelékben meghatározott nyilatkozattal, vagy a Felhasználó egyértelmű, egyoldalú nyilatkozatával gyakorolható. Kérjük, hogy elállás esetén keresse ügyfélszolgálatunkat.

Elállás alá eső termékek esetén azok vételárát a Kifli.hu Shop Kft. az elállással egyidejűleg, de legkésőbb az elállási nyilatkozat kézhezvételét követő 14 napon belül visszatéríti, a kifli.hu weboldalon levásárolható kupon vagy banki átutalás formájában, a vásárló választásának megfelelően. A Kifli.hu Shop Kft. jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg a terméke(ke)t vissza nem kapta, vagy a Felhasználó azon igazolásáig, hogy ezen terméke(ke)t részére visszaküldte.

A jelen pont természetesen nem érinti azokat a jogokat, amelyek a Felhasználót a hibás termékekkel kapcsolatos reklamáció terén, a kapcsolódó hatályos jogszabályok alapján és az ÁSZF XXII. pontja szerint megilletnek.

Áfás számla esetében, ha bármely termékkel kapcsolatban panasza van, ne használja a termékreklamációt, hanem vegye fel a kapcsolatot az ügyfélszolgálattal.

XIX. Visszaváltható göngyöleg

1. Betétdíjas termékek visszaszállítása, kezelése

A visszaváltható göngyöleggel, környezettudatos újrafelhasználható csomagolásban értékesített termékek árához a kosárban hozzáadódik a göngyöleg ára (betétdíj). A göngyöleg ára az érintett számlán minden esetben feltüntetésre kerül. A visszaváltható göngyöleget közvetlenül a kiszállítást végző személynek (futár) lehet visszaadni. Kollégáink a raktárba visszaérkezett göngyöleget rögzítik a rendszerben, ekkor a betétdíj összege automatikusan jóváírásra kerül kreditként a felhasználó ügyfélfiókjában, melyet a következő vásárlásakor felhasználhat. Amennyiben vásárlónk igényli, banki utalással fizetjük ki a betétdíj összegét, ezt kérjük, jelezze ügyfélszolgálatunknak.

2. Kötelező visszaváltási díjas termékek (DRS-palackok) visszaszállítása, kezelése

A kifli.hu lehetőséget biztosít a Felhasználó felé a kötelező visszaváltási díjas termékek (DRS) visszaszállítására, melyek esetében a fogyasztói visszaváltás folyamatát a [Kifli.hu](https://kifli.hu) végzi el a Felhasználó helyett.

A visszaváltási rendszerben a Felhasználó a 2024. január 1. után forgalomba hozott kötelezően visszaváltási díjas termék után 50 Ft visszaváltási díjat fizet a vásárláskor, mely díj automatikusan hozzáíródik a vásárlói kosárba tett kötelezően visszaváltási díjas termék árához.

A visszaszállításhoz használt gyűjtőtasak a futár kollégáknál lesz elérhető, a Felhasználó elfogadja, hogy az átadott kötelezően visszaváltási díjas termékek átvételkori állapotának megőrzése a visszaszállítás során a [Kifli.hu](https://kifli.hu) által biztosított, ugyanakkor a [Kifli.hu](https://kifli.hu) az átvett termékek visszaválthatóságáért felelősséggel nem tartozik.

A visszaváltásra kizárólag a rendelés kiszállítása alkalmával van lehetőség (visszaváltási hely), a műanyag gyűjtőtasakba helyezett visszaváltható termékek futár részére történő átadásával.

A visszaváltást lebonyolító MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. a [Kifli.hu](https://kifli.hu) kötelezettségévé teszi a már visszaváltott hulladék biztonságos (zárt és csapadéktól mentes) tárolását, ennek való megfelelés előfeltétele, hogy visszaváltás céljából átvett termékek kizárólag a [Kifli.hu](https://kifli.hu) által biztosított gyűjtőtasakban kerüljenek átadásra, tárolásra, szállításra.

A Felhasználó minden kiszállítás során egy 1 darab gyűjtőtasakot (max 10 db DRS) megtöltő betétdíjas palackot adhat át a futárnak, erre a korlátozásra a futáruitó kapacitása és az átadott termékek sérülésmentes, visszaváltásra alkalmas (nem tömörített, nem összegyűrt, vagy összelapított palack, olvasható vonalkód, visszaváltási logó feltüntetve a palackon) állapotának megőrzése érdekében van szükség.

2.1. A visszaváltási díj kifizetése

A kifli.hu a kötelezően visszaváltási díjas termék visszaváltása kapcsán járó 50 Ft visszaváltási díjat automatikusan levásárolható kreditben írja jóvá a Felhasználó Kifli fiókjában. Lehetőség van banki átutalással történő visszatérítésre is, melynek igényét a Felhasználó a visszaváltást követően a Ügyfélszolgálaton jelezhet a bankszámla számának megadásával. Ezen igény esetén a [Kifli.hu](https://kifli.hu) a visszaváltása kapcsán kapott kreditnek megfelelő összeget 3 munkanapon belül utalja át a Felhasználó bankszámlájára.

A Kötelező visszaváltási díjas termékek visszaszállításáról, kezeléséről bővebb információt a MOHU termékállapotról vonatkozó követelményeket tartalmazó oldalán találhat: <https://repoint.hu/hu/fogyasztoi-visszavaltas>

XX. Újrafelhasználható táska

1. Az "újrafelhasználható táskákban történő áruszállítás" szolgáltatás létrehozása

Az árukat általában eldobható papírzacskókban ("**papírzacskó**") szállítják az Ügyfélnek. Az Ügyfél most dönthet úgy, hogy az árut újrahasznosított, PET-palackokból készült táskákban ("**újrafelhasználható táska**") szállítja. Az Ügyfél ezt a döntést a megfelelő gombra kattintva hozhatja meg (a "**Csomagolás**" gombra kattintva a "*papírzacskók*" vagy "*újrafelhasználható táskák*" kiválasztásával) a Pénztár menüpontban.

A "Mentés" gombra kattintva az "*újrafelhasználható táskák*" opcióban, majd a Megrendelés elküldésével (a "Rendelés befejezése", illetve „Fizess online” gombra kattintva) a Vevő elfogadja az Áruk újrafelhasználható táskákban történő szállítását és a jelenlegi Általános Szerződési Feltételeket.

Amennyiben a Vásárló úgy dönt, hogy az Árut újrafelhasználható táskákban szállíttatja ki, a Vásárló vállalja, hogy a Kifli.hu-nak 3500 Ft ("**Díj**") díjat fizet a szolgáltatás használatáért. A díj hozzáadódik az termékek árához az első megrendeléskor.

Az Ügyfélnek jogában áll az újrafelhasználható táskákat a Kifli.hu-nak visszaszolgáltatni, ha azokat az Áruk következő kiszállításakor átadja a futárnak. Az újrafelhasználható táskák karbantartását (mosását, tisztítását) a Kifli.hu biztosítja saját költségén.

Az Ügyfél birtokában maximum **20 újrafelhasználható táska lehet**. Ha a jelenleg vissza nem szolgáltatott újrafelhasználható táskák száma eléri a 20 vagy több táskát, az árut minden további megrendelésre papírzacskókban szállítják, amíg a vissza nem szolgáltatott újrafelhasználható táskák száma 10 alá nem csökken.

Ha a Vásárló több mint 12 hónapja nem rendelt Árut, és legalább 1 újrafelhasználható táska van a birtokában, amelyet nem küldött vissza a Kifli.hu részére, akkor a Kifli.hu-nak fizetett díj elvész. Ugyanez vonatkozik arra az esetre is, ha a Vásárló az újrafelhasználható táskák teljes készletét (20 db) igénybe veszi, és a táskákat (vagy azok egy részét) nem adja vissza a Kifli.hu-nak a maximum (20 db) táskakészlet elérésének napja után 3 hónapon belül.

Az újrafelhasználható táskák visszaszolgáltatása a Kifli.hu számára csak a futárnak átadással történhet, az Áru kiszállításakor.

2. Az "árak újrafelhasználható táskákban történő szállítása" szolgáltatás törlése

A Vásárló jogában áll bármikor, korlátozás nélkül lemondani az újrafelhasználható táskákban történő áru kiszállítását. Amennyiben a Vásárló lemondja az újrafelhasználható táskákban történő áru kiszállítását, és az összes újrafelhasználható táskát visszaküldi a Kifli.hu-nak, a Vásárló jogosult a Díj (3500 Ft) visszatérítésére. A Díj visszatérítésére vonatkozó kérelmet kérheti telefonon, e-mailben és chat-ben a Kifli.hu ügyfélszolgálatától. A Díj visszatérítése a Vásárló részére kredit-jóváírással is történhet, amelyet az Ügyfélszolgálati munkatárs az Ügyfél Kifli.hu fiókjába tölt fel. A kreditek korlátlan érvényességgel rendelkeznek. Az Ügyfélnek joga van a Díj visszatérítését kérni átutalással is.

Amennyiben az Ügyfél az újrafelhasználható táskákban történő áru kiszállításának lemondása után ismét igénybe kívánja venni a szolgáltatást, elegendő a "Csomagolás" gombra kattintani az "*újrafelhasználható táskák*" opcióval. Ebben az esetben azonban az Ügyfél köteles újra megfizetni a Díjat.

3. Záró rendelkezések

A Kifli.hu nem vállal felelősséget a Vásárló felé, ha az újrafelhasználható táskák ideiglenesen nem állnak rendelkezésre készlethiány, a táskák beszerzési problémái vagy hasonló helyzetek miatt. Ebben az esetben a Kifli.hu fenntartja magának a jogot, hogy az árut papírzacskókban szállítsa az újrafelhasználható táskák elérhetetlensége idején, és vállalja, hogy minden ésszerűen szükséges

erőfeszítést megtesz annak érdekében, hogy az újr felhasználható táskákban történő szállítás a lehető leghamarabb újr induljon.

XXII. Ajándékutalvány

A Kifli felhasználóinak ajándékutalvány vásárlására a www.kifli.hu/ajandekutalvany oldalon van lehetőségük, kizárólag online kártyás fizetéssel. Prémium és kredit alapú online vásárlási utalványt vásárolhatnak a felhasználók. A vásárlónak érvényes e-mail címmel kell bejelentkezni, hiszen az utalvány elektronikus úton, a kifli.hu fiókjában megadott e-mail címre érkezik meg.

Prémium utalvány: A Prémium utalvánnyal a Prémium tagságot aktiválhat a megajándékozott. Ez az előfizetés többféle lehet, a vásárláskor kiválasztandó:

1. **Éves előfizetés:** 27990 Ft befizetése után, a megajándékozott 1 éves Kifli Prémium tagságra jogosult, a beváltástól számítva.
2. **Havi előfizetés:** 2799 Ft befizetése után, a megajándékozott 1 hónapos Kifli Prémium tagságra jogosult, a beváltástól számítva.

Ahogy a csatolmányként szereplő utalványon is szerepel, a beváltás lépései a következők: 1. Regisztráció a kifli.hu-ra, 2. Az utalványon található egyedi kód megadása a www.kifli.hu/kupon oldal mezőjébe, 3. a tagság aktiválódik, 4. vásárlás. A Kifli Prémium tagság előnyeiről a "A www.kifli.hu Prémium tagság szolgáltatásainak feltételei" bekezdésben olvashat.

Az Online vásárlási utalvány esetében 10 000 Ft, 20 000 Ft, 30 000 Ft értékben lehet vásárolni. a beváltás lépései a következők: 1. Regisztráció a kifli.hu-ra, 2. Az utalványon található egyedi kód megadása a www.kifli.hu/kupon oldal mezőjébe, 3. az értékkel azonos kredit azonnal aktiválódik a felhasználó fiókjában, 4. vásárlás.

XXIII. Reklamációk, panaszkezelés, kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás

A Felhasználó megtagadhatja azoknak a termékeknek az átvételét, amelyek az átadás-átvétel időpontjában bármilyen okból hibásak. Amennyiben a termékről csupán az átadást követően derül ki, hogy az már az átadás-átvétel időpontjában hibás volt (vagy legalább a hiba oka már akkor is fennállt), a Vásárlót ebben az esetben is megilleti a reklamáció joga, melyet a Szolgáltatás telefonos ügyfélszolgálatán keresztül szóban, email-ben, chat-en és/vagy a vásárló "Kifli fiókjában" elérhető self-care /önkiszolgáló/ funkción keresztül tehet meg. /A Kifli.hu fiókban „a „Korábbi megrendelések” fülön kell a „Megrendelés részletei” menübe kattintani, ahol megtalálható a „Termék reklamáció” gomb. Az online reklamációra az önkiszolgáló felületen a rendelés átvételétől számított 72 órán belül van lehetőség itt a termék árát kreditekben töltni fel a fiókba, nem lehet utólag javítani, ha pénzvisszatérítést vagy új szállítást szeretne a termék(ek)re vonatkozóan, kérjük ne használja a termékreklamációt, hanem mindig hívja fel az ügyfélszolgálatot. A self-care funkció addig elérhető a vásárló számára, ameddig a jóváírások aránya nem haladja meg az adott napot megelőző 90 nap átlagolt költségi arányának 10%-át.

Mindemellett a Felhasználó a szerződés megkötésével, a termékek forgalmazásával, illetve az értékesítéssel közvetlen kapcsolatban álló személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a XXIV. pontban meghatározott elérhetőségeken. A Kifli.hu Shop Kft. a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Amennyiben a Felhasználó a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy a Felhasználó a panaszt írásban jelentette be, Kifli.hu Shop Kft. a panaszt 30 napon belül válaszolja meg.

Termékekkel kapcsolatos reklamáció bejelentésére az adott termékeket tartalmazó rendelés átvételét követő 14 napon belül van lehetőség.

A Felhasználó és a Kifli.hu Shop Kft -vel szemben jelen ÁSZF és az annak alapján kötött fogyasztói szerződés megsértésével kapcsolatban fogyasztói panasszal élhet, amelyet szóban vagy írásban terjeszthet elő a Kifli.hu Shop Kft. részére a **XXV.A Kifli.hu Shop Kft. elérhetőségei** bekezdésben meghatározott lehetőségeken, azzal, hogy a névtelen, a Felhasználó, mint bejelentő azonosítására nem alkalmas bejelentés érvénytelen:

A szóbeli panaszt a Kifli.hu Shop Kft. köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Ha a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Kifli.hu Shop Kft. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Felhasználónak átadni. Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Felhasználónak legkésőbb 30 napon belül – az írásbeli panaszra adott válaszra vonatkozó előírásoknak megfelelően – az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni. Egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan az alábbiak szerint köteles eljárni. Az írásbeli panaszt a Kifli.hu Shop Kft. a beérkezését követően harminc 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 Kifli.hu Shop Kft. indokolni köteles. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Kifli.hu Shop Kft. köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a Felhasználó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a Felhasználó panaszának részletes leírása, a Felhasználó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Kifli.hu Shop Kft. nyilatkozata a Felhasználó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a Felhasználó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Ha a Felek között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak a Felhasználó rendelkezésére,

- a. panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál: amennyiben az Igénylő vagy a Felhasználó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról;
- b. békéltető testület: a jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából a Felhasználó eljárást kezdeményezhet a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél, illetve fordulhat a Kifli.hu Shop Kft. székhelye szerint illetékes szakmai kamara mellett működő

Budapesti Békéltető Testülethez. A békéltető testület eljárás megindításának feltétele, hogy a Felhasználó a Kifli.hu Shop Kft-vel közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. A békéltető testület eljárása a Felhasználó kérelmére indul. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani.

A Budapesti Békéltető Testület elérhetőségei:

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

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

Központi telefonszám: +36 1 488 2186

Fax: +36 1 488 2131

A területileg illetékes Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el:

www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek

A Kifli.hu Shop Kft. nyitott arra, hogy online vitarendezési platform segítségével oldja meg az esetlegesen felmerülő vitás kérdést. Az online vitarendezési platform elérhető a következő linken:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU>

Bíróági eljárás. Panaszos jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint. Panaszos a bírósági hatáskörökkel és illetékességgel kapcsolatosan a www.birosag.hu honlapon tájékozódhat.

XXIV. Vegyes rendelkezések

A www.kifli.hu weboldalon bemutatott termékekre vonatkozó információk az előzetes tájékozódást szolgálják. A Felhasználó által megvásárolt (átvett) termék csomagolása tartalmazza mindazon tájékoztatásokat, amelyek az adott termékre jellemzőek, mind összetételét, mind pedig használatát/felhasználását illetően, ezért a Felhasználó a termék átvételét követően köteles az említett tájékoztatást – saját és mások biztonsága érdekében – alaposan elolvasni és megismerni.

Az ÁSZF szabályozza a Szolgáltatás igénybevételének feltételeit, így a Felhasználóval létrejövő adásvételi szerződés megkötésének időpontjában annak rendelkezései az adásvételi szerződés szerves részévé válnak. Az ÁSZF-re a magyar jogszabályok irányadóak. Amennyiben az ÁSZF egyszeri vagy ismételt megszegése esetén a Kifli.hu Shop Kft. nem gyakorolja a szerződésszegés kapcsán őt megillető jogokat, az semmilyen módon nem tekinthető joglemondásnak. A Kifli.hu Shop Kft. nem vállal felelősséget az általa árusított cikkelemeken feltüntetett állításokért, deklarációkért és egyéb tartalmakért.

XXV. A Kifli.hu Shop Kft. elérhetőségei

- Weboldal címe: www.kifli.hu
- Ügyfélszolgálat e-mail címe: info@kifli.hu
- Ügyfélszolgálat ingyenes telefonszáma: 06 80 444 333
- Ügyfélszolgálat levelezési címe: 1106 Budapest Jászberényi út 45.

- Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: Hétfőtől - Vasárnapig: 06:00-23:00
- Munkaszüneti napokon a Kifli.hu nem nyújt szolgáltatást és az ügyfélszolgálat sem elérhető.

1. sz. Függelék

Elállási mintatájékoztató

A Felhasználó 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni a szerződéstől.

Az elállási határidő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a Felhasználó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket / utolsó terméket átveszi.

Ha a Felhasználó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (javasoljuk, hogy postán vagy elektronikus úton küldött levél útján) az ÁSZF XXI. pontjában megjelölt címek (1106 Budapest, Jászberényi út 45. vagy info@kifli.hu) valamelyikére. Ebből a célból felhasználhatja az alant található elállási nyilatkozat-mintát is. A Felhasználó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárt előtt elküldi elállási nyilatkozatát.

Az elállás joghatásai: Ha a Felhasználó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az elállási nyilatkozat kézhezvételétől számított 14 napon belül, visszatérítjük a teljesített valamennyi ellenszolgáltatást. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha más fizetési mód igénybevételéhez a Felhasználó kifejezetten a hozzájárulását adja; ezen visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a Felhasználót semmilyen többletköltség nem terheli.

Amennyiben az elállási jog gyakorlására a termékek átvételével egyidejűleg valósul meg, úgy a terméket visszafuvarozzuk és termék(ek) visszaküldésének költségeit a Kifli.hu Shop Kft. viseli.

Amennyiben a termék(ek) átvételét követően él elállási jogával, úgy a Felhasználó köteles a Kifli.hu Shop Kft. ügyfélszolgálatával felvenni a kapcsolatot és egyeztetni a termék(ek) visszaküldéséről.

A Felhasználó kizárólag akkor vonható felelősségre a termék(ek)ben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék(ek) jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

Elállási nyilatkozat minta

Címzett: Kifli.hu Shop Kft., 1106 Budapest, Jászberényi út 45.

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási jogomat/jogunkat az alábbi termék/eladásvételére irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja / átvétel időpontja:

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt.

2. sz. Függelék

A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló mintatájékoztató

1. Kellékszavatosság Milyen esetben élhet a kellékszavatossági jogával?

A Kifli.hu Shop Kft. hibás teljesítése esetén Ön a Kifli.hu Shop Kft.-vel szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Választása szerint az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

- Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a 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 vagy a hibát a vállalkozás költségére is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat.
- Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban a vásárló viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti kellékszavatossági igényét? - Köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított 2 hónapon belül közölni. Ugyanakkor a szerződés teljesítésétől számított 2 éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét? - A Kifli.hu Shop Kft.-vel szemben érvényesíthető a kellékszavatossági igény.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének? - A teljesítéstől számított 6 hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a Kifli.hu Shop Kft. nyújtotta. A teljesítéstől számított 6 hónap eltelte után azonban már a vásárló köteles bizonyítani, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

2. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet a termékszavatossági jogával? - Ingó dolog (termék) hibája esetén - választása szerint - az 1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg termékszavatossági igénye alapján? - Termékszavatossági igényként kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

Milyen esetben minősül a termék hibásnak? - A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Milyen határidőben érvényesíthető termékszavatossági igény? - Termékszavatossági igény a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított 2 éven belül érvényesíthető. E határidő elteltével e jogosultságát elenyészlik.

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét? - Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a vásárlónak kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól? - A gyártó (forgalmazó) 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) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Felhívjuk figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igény egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igény a gyártóval szemben érvényesíthető.

A weboldalon feltüntetett képek csak illusztrációk.

Utolsó módosítás: 2024.12.18.