

TÁJÉKOZTATÓ A ROSSMANN WEBÁRUHÁZ MŰKÖDÉSÉRŐL

1 REGISZTRÁCIÓ ÉS BELÉPÉS:

A ROSSMANN Magyarország Kereskedelmi Kft. (székhelye: 2225 Üllő, Zsaróka út 8.) által üzemeltetett webáruház (<http://shop.rossmann.hu>) kínálatának böngészése regisztrációhoz nem kötött, azonban csak regisztrált vásárlók rendelhetnek meg onnan termékeket. A regisztrálni kívánó vásárlónak meg kell adnia:

- vezetéknévét és keresztnévét,
- e-mail címét,
- telefonszámát (opcionálisan fax számát is megadhatja),
- lakcímét (cég esetén a cégnevet is szükséges feltüntetni; opcionálisan kiegészítő címadatak is megadhatóak).

A belépéshez szükséges jelszót a vásárló határozza meg.

A regisztráció végeztével azonnal elkészül a vásárló személyes fiókja, ennek megtörténtéről igazolást kap az általa megadott e-mail címre. A regisztrációt követően a vásárló az „Adatok szerkesztése” menüpontnál bármikor módosíthatja személyes fiókjának adatait. Személyes fiókjának törlését a webshop@rossmann.hu e-mail címre küldött elektronikus levélben kérheti, kérésének két munkanapon belül tesznek eleget munkatársaink és a törlés tényéről e-mailben a ROSSMANN igazolást küld.

A webáruházba való belépést, kilépést és a vásárlás folyamatát a vásárló számára sütik (angol nevén: cookie) segítik elő. A süti a látogató informatikai eszközén kis adatsomag, ezért a sütiket a látogató törölni tudja az informatikai eszközéről illetve beállíthatja böngészőjét úgy, hogy a süti alkalmazását tiltsa. A süti letiltása esetén azonban nem működnek a webáruház alapfunkciói, így azokat a webáruház használatához engedélyezni kell.

A vásárlás megkezdéséhez a már regisztrált vásárlók a „Belépés” menüpontra kattintva, majd a regisztráció során megadott e-mail címet és jelszót beírva léphetnek be honlapunkra. Ha nem kívánják a vásárlást folytatni, a „Kilépés” fülre kattintva hagyhatják el a webáruházat. Amennyiben ugyanazon informatikai eszközt többen használják, a nem kívánt megrendelések érdekében kérjük a vásárlókat, hogy mindig gondoskodjanak a webáruházból való megfelelő kilépésről.

2 A KOSÁR ÖSSZEÁLLÍTÁSA:

Webáruházunk nyitóoldalán kiemelt ajánlataink, akcióink szerepelnek. Az egyes kategóriákban vagy alkategóriákban szereplő termékek több különböző szempontból rendezhetők (így például elnevezésük szerint betűrendben, áraik szerint növekvő vagy csökkenő sorrendben), lehetőség van továbbá a kívánt termékre vonatkozó kulcsszavas keresésre is.

Az egyes termékek képe és elnevezése alatti piros gombon szerepel azok aktuális bruttó ára és egy kosár szimbólum. Egy adott termék képére kattintva megismerhetőek annak lényeges jellemzői, cikkszámuk, rövid leírásuk, átlagos értékelésük, adott esetben a ROSSMANN által biztosított 1 (egy) éves jótállás ténye és az, hogy aktuálisan elérhetőek-e a raktárból. A webáruházból csak elérhetőként feltüntetett termékeket lehet megrendelni.

Ha vásárlónk valamelyik termékből többet szeretne vásárolni, akkor az ár melletti mezőben állíthatja be a kosárba helyezendő termékek mennyiségét a fel- és lefelé mutató nyilakra való kattintással vagy a mezőbe kattintás után begépeléssel. A webáruházból megrendelhető termékek árainak változtatására vonatkozó jogot a ROSSMANN fenntartja, azzal, hogy a módosítás webáruházban való megjelenéssel egyidejűleg válik hatályossá. A módosítás a már megrendelt termékek árát nem befolyásolja.

Amennyiben a ROSSMANN minden gondossága ellenére hibás ár kerül a webáruház felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, így például a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő 0 Ft-os vagy 1 Ft-os árra, akkor a ROSSMANN nem köteles a terméket hibás áron szállítani, hanem felajánlja a helyes áron történő szállítást, amelynek ismeretében megvásárolhatja a terméket vagy elállhat vásárlási szándékától.

A ROSSMANN rendszeresen frissíti a webáruházban a terméket ábrázoló képeket, ugyanakkor előfordulhat, hogy azok aktuális csomagolása a webáruházban látható csomagolástól eltér, különösen akkor, ha a Termék beszállítója akciót, szezonális marketing kampányt tart. Az ilyen jellegű külsődleges eltérésekért a ROSSMANN nem vállal felelősséget.

Miután megadta a kívánt termék mennyiségét, a vásárló az árat és kosár szimbólumot tartalmazó mezőre kattintva helyezheti azokat virtuális vásárlói kosarába, amelyet követően a mező zöldre vált.

A vásárlói kosárba helyezett termékek, az abból megrendelt mennyiségek, továbbá a vásárlói kosár tartalmának teljes, kifizetendő ára a honlap jobboldali részén követhető folyamatosan figyelemmel. Az egyes tételeket a mellettük elhelyezett „Törlés” feliratra klikkelve lehet kivenni a kosárból. A kosár tartalmának listája alatt található kék „Megtekintés” gombra kattintva megnyíló felületen részletesebben is áttekinthetők a kosárba helyezett egyes tételek, módosítani lehet azok mennyiségén, valamint a vásárló tájékozódhat a teljes bruttó ár részleteiről, továbbá a különböző áfakulcsok szerinti adóteherről is. A kosár tartalmának listája alatti illetve a kosár részletes tartalmánál található „Pénztár” gombra kattintva kezdődik meg a tényleges megrendelés folyamata.

3 A KIVÁLASZTOTT TERMÉKEK MEGRENDELÉSE:

A megrendelés folyamata 3 fő részből áll:

1. **„A Szállítási adatok”**, ahol a vásárló választhat az alábbi „Szállítási módok” közül:
 - a. **„Házhozszállítás”**: a regisztráció során megadott lakcímére vagy külön módosítással, más szállítási címre kérheti a megrendelt termékek szállítását;

- b. **„PostaPontra Szállítás”**: a Magyar Posta PostaPont elnevezésű Szolgáltatásában részt vevő Postapontok egyikén veheti át a megrendelt termékeket (**„PostaPont”**; Posta és PostaPont együtt: **„Átvételi Pont”**); valamint
- c. **„Postára Szállítás”**: a Magyar Posta Zrt. (**„Magyar Posta”**) által meghatározott posták (**„Posta”**) egyikén veheti át a megrendelt termékeket.

Továbbá a „Megjegyzés a rendeléshez” részben a vásárló megjelölheti a kézbesítést megkönnyítő információkat, a küldemény átvételére jogosult személyek körét valamint a szállítási idejére és módjára vonatkozó egyéni igényeket. A ROSSMANN továbbítja ezeket a megjegyzéseket, egyéni igényeket a Magyar Posta felé, de ezek teljesítéséért felelősséget nem vállal.

2. **„A Fizetési Adatok”**, ahol a vásárló a számlázási címet módosíthatja és a „Megjegyzés a rendeléshez” elnevezésű rovatban pedig feltűnthesi babakártyájának számát. **„A fizetési mód választása”**, ahol a vásárló kiválasztja, hogy postai utánvétel során történő fizetéssel vagy online bankkártyás fizetéssel egyenlíti ki a vételárat:

- a. **„Postai Utánvétel Során Történő Fizetés”**, a Magyar Posta vagy a PostaPont szolgáltatásban részt vevő partnerei szedik be a megrendelt termékek vételárát és a szállítási költséget a megrendelt termékek kézbesítését közvetlenül megelőzően. A beszedett összeget a ROSSMANN részére a Magyar Posta juttatja el.
- b. **„Online Bankkártyás Fizetés”**: a megrendelt termékek vételára és a szállítási költség az OTP Bank online üzemmódú, virtuális kártyaelfogadó terminál (VPOS terminál) használatát lehetővé tévő weboldalon (**„Internetes Fizetőfelület”**) keresztül egyenlíthető ki.

3. **„A rendelés megerősítése”**, ahol a vásárló áttekintheti megrendelésének főbb jellemzőit, szükség esetén azokat még módosíthatja, majd a rendelés véglegesítését követően áttekintheti és elfogadja a webáruház **„Általános Szerződési Feltételeit”** (**„ÁSZF”**) és végül a „Megrendelés” gombra kattintva leadja rendelését. A megrendeléssel a vásárló hozzájárul, hogy a Szerződés teljesítése és annak figyelemmel kísérése érdekében a ROSSMANN továbbítsa a Magyar Posta felé a vásárló nevét, a megjelölt szállítási címet, a megrendelés azonosítóját és összegét, a regisztráció során megadott mobiltelefonszámát és e-mail címét).

A „Megrendelés” gombra kattintást megelőzően előre és vissza is lehet lépni a megrendelés folyamatában, de bármikor meg is lehet szakítani a megrendelést. A megrendelés leadása után a rendszer elektronikus úton visszaigazolást küld legkésőbb 1 órán belül a regisztráció során megadott e-mail címre. Az elektronikus úton küldött visszaigazolás tartalmazni fogja a megrendelés azonosítóját, amelyre vásárlónknak a későbbiekben, így különösen a megrendelés visszavonása, az elállás vagy reklamáció során hivatkoznia kell.

Felhívjuk vásárlóink figyelmét arra, hogy a webáruházunkból történő megrendelések során a papír kuponokon alapuló kedvezményeket nem lehet érvényesíteni.

Fontos kiemelnünk, hogy ROSSMANN a webáruházból csak háztartási mennyiségű, bruttó 100.000 Ft-ot el nem érő összegű rendelések teljesítését vállalja. Ezen értékhatárt meghaladó megrendelések esetén külön egyeztetés szükséges a rendelés teljesíthetősége kapcsán. Az egyeztetés a webshop@rossmann.hu e-mail címre küldött elektronikus levélben kezdeményezhető.

Amennyiben a vásárló az Online Bankkártyás Fizetést választotta, úgy a megrendelést követően a vásárló a ROSSMANN honlapjáról az OTP Bank Internetes Fizetőfelületére kerül, ahol titkosított csatornán keresztül, előre fizet a bankkártyájával. Az Internetes Fizetőfelületre történő átirányítással egyidejűleg a ROSSMANN a megrendelés azonosítóját és összegét továbbítja az OTP Bank felé, a bankkártya adatait nem kezeli.

Az Internetes Fizetőfelület megjeleníti a webáruház nevét és a tranzakció összegét. A vásárló biztonságos csatornán keresztül megadja az azonosításhoz és fizetéshez szükséges bankkártya adatokat. Az adatok és a rendelkezésre álló fedezet ellenőrzését követően, az OTP Bank a megrendelés összegével terhelést hajt végre a bankkártyához tartozó bankszámlán, majd visszairányítja a vásárlót a webáruház honlapjára.

Az OTP Bank a következő bankkártyákat fogadja el a webáruházunkból történő vásárlás során: MasterCard, Maestro, VISA, Electron, American Express. Az Internetes Fizetőfelület működéséről és a kapcsolódó biztonsági kérdésekről bővebb tájékoztatás olvasható az OTP Bank honlapján, a <https://www.otpbank.hu/portal/hu/KNV/Egyeb/Kartyaelfogadas/Internetes/Fizetofelulet> címen.

4 A MEGRENDELÉS VISSZAVONÁSA

Amennyiben a vásárló a megrendelést leadta és erről a visszaigazolás is megérkezett számára e-mailben valamely munkanapon, úgy a vásárlónak ugyanazon a munkanapon 8:00-tól 16:00 óráig még lehetősége van visszavonni megrendelését. A megrendelés visszavonását a +36 29 889-894-es telefonszámon kezdeményezheti a vásárló, a megrendelés azonosítójának egyidejű megadásával. A megrendelés visszavonásának elfogadásáról a vásárló ugyancsak e-mailt kap a telefonhívást követő 1 órán belül.

Online bankkártyás fizetés esetén a megrendelés visszavonására nincs lehetőség, de a vásárló élhet elállási jogával a 7. pontban foglaltak megfelelően.

5 A MEGRENDELÉS ALAPJÁN LÉTREJÖTT SZERZŐDÉS

Az érvényes és a 4. pont alapján vissza nem vont megrendelés, továbbá az Általános Szerződési Feltételek (http://shop.rossmann.hu/aszf_18) alapján a ROSSMANN és vásárló között szerződés jön létre, amely alapján a megrendelt termékeket a ROSSMANN eladja a vásárlónak és azokat el is szállítja a vásárló által megjelölt címre. A vásárló köteles a megrendelt termékeket átvenni, a vételárat és a szállítási költséget megfizetni a 6. pont szerint. Ezek a kötelezettségek megfelelő teljesítésükkel megszűnnek.

A szerződés határozott időre szól és akkor szűnik meg, ha a jelen pontban meghatározott, valamint a szerződésből fakadó egyéb kötelezettségek megszűnnek és a felek egyike sem él elállási jogával. A szerződés megszűnése vagy megszüntetése a

szerződésből fakadó kellékszavatossági és termékszavatossági, valamint az ÁSZF 10.1 pontjában szabályozott esetekben a jótállási igényeket nem érinti.

Az így létrejött szerződés nem minősül írásba foglaltnak és nem kerül iktatásra. A szerződés nyelve magyar.

6 A MEGRENDELT TERMÉKEK ÁTVÉTELE ÉS KIFIZETÉSE

A webáruházunkban megrendelt termékek kiszállítását kizárólag Magyarország területén tudjuk teljesíteni. A megrendelt termékeket a Magyar Posta szállítja el a megadott szállítási címre. A Magyar Posta az elkészített csomagokat 16:00-19:00 óra között veszi át a ROSSMANN-tól és az átvétel napját követő munkanapon kíséri meg kézbesíteni a vásárló által megadott szállítási címre Házhozszállítás esetén vagy juttatja el a vásárló által kiválasztott Átvételi Pontra. Ha a vásárló az Átvételi Pontra történő szállítást választotta, úgy a megjelölt PostaPonton 14:00 órától, Posta esetében pedig 12:00 órától vehető át a csomag.

Házhozszállítás esetén az átvételre a címzettként megjelölt személyen túl a vele egy háztartásban élő hozzátartozók, távollétük esetén pedig szomszédai is átvehetik azt. Amennyiben a számlázási címnél cég neve van feltüntetve, úgy a cég vezető tisztségviselője mellett egyéb jogosult átvevőnek minősül a cég székhelyén vagy telephelyén tartózkodó olyan személy, aki az átvétel tényét aláírásával és cégbélyegző használatával igazolni tudja. Ha a vásárló a megrendelés során a fentiekben meghatározott személyek egy részét ki kívánta zárni a csomag átvételére jogosultak köréből és/vagy a jogosultak körébe egyébként nem tartozó további személyt jelölt meg a csomag átvételére jogosultként, úgy ezen igényét a ROSSMANN továbbítja a Magyar Posta felé, de a ROSSMANN az igény teljesüléséért felelősséget nem vállal.

Házhozszállítás során a Magyar Posta a csomag kézbesítését legfeljebb kétszer kíséri meg. Ha a csomag kézbesítése másodjára is sikertelen marad, úgy csak a postai értesítésben megjelölt postán lehet átvenni, a második sikertelen kézbesítéstől számított 10 munkanapon belül.

A Magyar Posta a vásárló részére értesítést küld arról, hogy a csomag az Átvételi Pontra megérkezett. Az Átvételi Pontokon az értesítés elküldésétől számított 10 munkanapon keresztül veheti át a vásárló a csomagot. Ezen határidő lejártá előtti 3. munkanap végén a Magyar Posta figyelmeztetést küld a vásárlónak arról, hogy már csak 2 munkanapja van a csomag átvételére. A szöveges értesítést és figyelmeztetést a Magyar Posta a vásárló regisztráció során megadott mobiltelefonszámára küldi meg. Mobiltelefonszám hiányában, a szöveges üzenetek a vásárló regisztráció során megadott e-mail címre érkeznek meg.

Ha a vásárló elmulasztja a 10 munkanapos határidőben átvenni a csomagot, úgy a ROSSMANN jogosult elállni a Szerződéstől.

A Házhozszállítással, valamint az Átvételi Pontokra szállítással kapcsolatos kérdésekkel a Magyar Posta központi ügyfélszolgálatával szolgál információkkal, hétfőtől szerdáig és pénteken 8:00-17:00 között, csütörtökön 8:00 és 20:00 között a 06-40-464-646 telefonszámon.

A vásárlók már a megrendelés során eldöntik, hogy Postai Utánvétel Során Történő Fizetés vagy Online Bankkártyás Fizetés útján kívánják megfizetni a megrendelt termékek vételárát és a szállítási költséget.

Postai Utánvétel Során Történő Fizetés esetén a fizetés a csomag átvételkor, készpénzben történik, Házhozszállítás során a vásárló készpénzben tudja megfizetni a vételárát és a szállítási költséget, azonban ha a postai értesítésben megjelölt postán veszi át a csomagot, úgy a fizetés az átvételkor készpénzben vagy a postán elhelyezett elektronikus kártyaelfogadó terminálon (POS terminálon) keresztül bankkártyával is fizethet. Átvételi Pont igénybevétele esetén a vételár és a szállítási költség egyaránt megfizethető készpénzzel és bankkártyával a POS terminálon keresztül. Posták esetén a bankkártyával történő fizetés készpénzfelvételnek minősül, amelyet a vásárló számlavezető bankjától is függően, eltérő mértékű tranzakciós díjak terhelhetnek.

Online Bankkártyás Fizetés esetén a megrendelést követően a vásárló a webáruházból az Internetes Fizetőfelületre kerül, ahol titkosított csatornán keresztül, előre fizet az OTP Bank által elfogadhatónak minősített bankkártyájával. Az Internetes Fizetőfelületre történő átirányítással egyidejűleg a ROSSMANN a megrendelés azonosítóját és összegét továbbítja az OTP Bank felé, a bankkártya adatait azonban nem kezeli.

A ROSSMANN, az Online Bankkártyás Fizetés választására tekintettel külön díjat, költséget vagy egyéb fizetési kötelezettséget nem számít fel, illetve nem állapít meg.

A vásárlók által fizetendő szállítási költség a megrendelt termékek árának bruttó összege szerint alakul:

Megrendelt termékek összesített bruttó ára	Szállítási költség Házhozszállítás esetén	Szállítási költség Átvételi Pont esetén
0-7.999 Ft	1.199 Ft	999 Ft
8.000-11.999 Ft.	799 Ft	599 Ft
12.000 Ft felett	ingyenes	ingyenes

7 ELÁLLÁS A SZERZŐDÉSTŐL

A vásárlónak jogában áll a megrendelt termékek átvételétől számított 14 napon belül, indokolás nélkül elállni az 5. pontban foglaltaknak megfelelően létrejött szerződéstől. Az indokolás nélküli elállásra az élelmiszerek és mindennapi fogyasztásra szolgáló termékek esetén nincs lehetőség. A gyorsan romló termékek, valamint azon a termékek esetében, amelyek természetüknél fogva, higiéniai vagy egészségügyi okok miatt nem szolgáltatathatóak vissza, szintén nincs mód az indokolás nélküli elállásra. Nincs helye indokolás nélküli elállásnak továbbá olyan termékek tekintetében, amelyek jellegüknél fogva átadást követően elválaszthatatlanul vegyülnek más termékekkel.

Amennyiben a vásárló el kíván állni a megrendelt termékek megvételétől, úgy az adott terméket, sértetlen és hiánytalan állapotban vissza kell csomagolni és vissza kell

küldeni az 2025 Üllő, Zsaróka út 8. címre. A postai úton történő visszaküldés mellett lehetőséget biztosítunk arra is, hogy a vásárló a visszacsomagolt terméket bármelyik ROSSMANN üzletben leadja.

A vásárló elállási jogát, írásban elállási nyilatkozat formájában tudja gyakorolni. Ezért a megrendelt és átvett termék visszaküldésével, visszaadásával egyidejűleg mellékelnie kell az elállásról szóló nyilatkozatot. Az elállási nyilatkozatot előzetesen e-mailben közvetlenül is megküldheti a ROSSMANN-nak a webshop@rossmann.hu e-mail címre, amely esetben nem kell külön elállási nyilatkozatot csatolni a visszaadott, visszaküldött termékhez. Kérjük a vásárlót, hogy az elállásról szóló nyilatkozatban jelölje meg, hogy elállási jogát mely termék vonatkozásában kívánja gyakorolni, kérjük, adja meg továbbá nevét, címét, a megrendelés időpontját, valamint a nyilatkozat keltét, a megrendelés egyedi azonosítóját. Amennyiben a megrendelés egyedi azonosítója nem áll a vásárló rendelkezésére, úgy az elállási nyilatkozatban a megrendelés azonosítására alkalmas egyéb adatokat szükséges feltüntetni. A vásárló elállási jogát *a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 2. sz. melléklet* szerinti nyilatkozatminta alapulvételével is gyakorolhatja, de ebben az esetben is fel kell tüntetni a megrendelés egyedi azonosítását (ennek hiányában pedig a megrendelés azonosítására alkalmas egyéb adatokat).

Az elállással járó költségek, így különösen a megrendelt termékek ROSSMANN-hoz történő visszajuttatásának költsége (például a postai díjak) a vásárlót terheli. A ROSSMANN haladéktalanul, de legkésőbb az elállási nyilatkozat és a visszaküldött termék kézhezvételét követő tizennégy napon belül visszatéríti a kifizetett vételárat és a szállítási költséget postai kifizetési utalvány útján. A ROSSMANN a visszatérítés összegét mindaddig visszatarthatja, amíg a terméket vissza nem kapja, vagy a vásárló nem igazolta hitelt érdemlően, hogy visszaküldte; a ROSSMANN a kettő közül a korábbi időpontot veszi figyelembe.

Amennyiben a vásárló elállási nyilatkozatában megadja bankszámlaszámát, a számlakezelő bank nevét és a kifizetett vételár banki átutalását kéri, úgy az összeg átutalását a ROSSMANN az elállási nyilatkozat és a visszaküldött termék kézhezvételét követő tizennégy napon belül kezdeményezi. Online Bankkártyás Fizetés esetén a készpénz átvételét aláírt nyilatkozattal köteles igazolni a kártyabirtokos vásárló.

8 KELLÉKSZAVATOSSÁG ÉS TERMÉKSZAVATOSSÁG

A vásárló a ROSSMANN hibás teljesítése esetén kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint, amelynek során a vásárlót terheli a szerződés megkötésének bizonyítása. A szerződés megkötése bizonyított, amennyiben a vásárló bemutatja az ellenérték megfizetését igazoló dokumentumot.

A ROSSMANN a vásárló nála bejelentett szavatossági igényéről jegyzőkönyvet vesz fel, amelyben rögzíti az ÁSZF 9.3 a)-g) pontjaiban foglalt adatokat. Ha a ROSSMANN szavatossági kötelezettségének a vásárló által érvényesíteni kívánt jogtól eltérő módon tesz eleget, úgy ennek indokát a jegyzőkönyvben megjelöli. A ROSSMANN a jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a vásárló rendelkezésére bocsátja.

Ha a ROSSMANN a vásárló szavatossági igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról öt munkanapon belül, igazolható módon értesíti a vásárlót.

A ROSSMANN törekszik arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

A ROSSMANN a kijavításra, vagy ha szavatossági igénynek teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, úgy a szavatossági igény vizsgálata érdekében, a megrendelt terméket elismervény ellenében veszi át, amelyen feltünteteti az ÁSZF 9.8 a)-d) pontjaiban meghatározott adatokat.

A vásárló több kellékszavatossági közül választhat. Kérheti a megrendelt termék kijavítását vagy kicserélését, kivéve, ha az ezek közül az által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a ROSSMANN számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Amennyiben a vásárló nem kéri, illetve nem kérheti a kijavítást vagy a kicserélést, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a megrendelt termék hibáját a ROSSMANN költségére a maga is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja, valamint végső esetben a szerződéstől is elállhat. A vásárló választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban a vásárló viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a ROSSMANN adott okot.

A vásárlónak a hibákat annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölnie kell. A Szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl a vásárló kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

Amennyiben a vásárló igazolja, hogy a terméket a ROSSMANN-tól vásárolta, a teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban a vásárlónak kell bizonyítani, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Termékszavatossági igényként a vásárló kizárólag a hibás megrendelt termék kijavítását vagy kicserélését kérheti a ROSSMANN-tól vagy a megrendelt termék gyártójától. A megrendelt termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalkor hatályos minőségi követelményeknek vagy ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal. A megrendelt termék hibáját a vásárlónak kell bizonyítani.

A vásárló termékszavatossági igényét a megrendelt termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti, amely határidő jogvesztő.

A ROSSMANN (gyártó) a termékszavatossági igénye alól mentesül az ÁSZF 9.14 pontjában meghatározott esetekben, amelyek közül elegendő egy okot bizonyítania.

A vásárló ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt megrendelt termékre, illetve

kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényt a vásárló a gyártóval szemben érvényesítheti.

9 JÓTÁLLÁS

- 9.1 A vásárló az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 251/2003. (IX.22.) Korm. rendelet hatálya alá tartozó termékek (így különösen: 10 000 forint eladási ár feletti villamos energiával működtetett szépségápolási eszközök) tekintetében a ROSSMANN hibás teljesítése esetén jótállási igényt érvényesíthet az adott termék átvételét követő 1 (egy) éven belül.
- 9.2 A vásárló jótállásból eredő jogait a termékkel együtt átadott jótállási jeggyel érvényesítheti.
- 9.3 A vásárló a következő jótállási igényekkel élhet. Kérheti a termék kijavítását vagy adott esetben kicserélését. A vásárló a termék átvételét követő 3 (három) munkanapon belül csereigényt érvényesíthet. Amennyiben az adott termék meghibásodása a rendeltetésszerű használatot akadályozza, a ROSSMANN köteles a terméket kicserélni.
- 9.4 A ROSSMANN a vásárló kijavítási igénye esetén az ÁSZF 10.4 a)-c) pontjaiban feltüntetett adatokat tünteti fel a jótállási jegyen.
- 9.5 Mentesül a ROSSMANN a jótállási kötelezettsége alól, amennyiben bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.
- 9.6 A ROSSMANN által biztosított jótállásra egyebekben a Polgári Törvénykönyv jótállásra valamint a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályai irányadóak.

10 INFORMÁCIÓ, REKLAMÁCIÓ, PANASZKEZELÉS

A vásárlók a webáruház működésével vagy az általuk leadott megrendelésekkel kapcsolatos kérdéseikkel, esetleges reklamációikkal és panaszaikkal az alábbi elérhetőségeken kereshetnek meg minket:

- levelezési cím: 2225 Üllő, Zsaróka út 8
- elektronikus levelezési cím: webshop@rossmann.hu
- telefonszám: 06 29/889-898 (munkanapokon 8 és 16 óra között)

A vásárlók kérdéseit munkatársaink a lehető legrövidebb időn belül igyekeznek megválaszolni.

Online Bankkártyás Fizetés esetén, a bankkártya és az Internetes Fizetőfelület használatával kapcsolatos kérdések, panaszok a vásárló számlavezető bankja és az OTP Bank hatáskörébe tartoznak. A ROSSMANN-hoz beérkező ilyen kérdéseket, panaszokat a ROSSMANN haladéktalanul továbbítja az OTP Bank felé.

A telefonon bejelentett szóbeli panaszokat azonnal megvizsgáljuk, majd szükség szerint és a lehetőségekhez mérten rögtön orvosoljuk is. Amennyiben a vásárló a panasz

kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a ROSSMANN részéről a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontunkról haladéktalanul jegyzőkönyvet veszünk fel, amelynek másolati példányát az érdemi válaszukhoz mellékelve küldünk meg.

A telefonon és e-mailben tett vásárlói panaszokat egyedi azonosítóval látjuk el, amelyet a vásárlóval a kapcsolatfelvétel során közlünk.

A vásárló által szóban tett panaszokra azok beérkezését követően legkésőbb harminc napon belül érdemben válaszolunk.

Amennyiben a vásárló panaszával hatóság vagy békéltető testület eljárását kívánja kezdeményezni, úgy azt az ügy jellegétől függően az alábbi szerveknél kezdeményezheti:

- Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
 - a. Postacím: 1365 Budapest, Pf.: 270.
 - b. Telefonszám: 06 1 329-7017, +36 1 236-3900
 - c. E-mail: fogyved.pestmegye@nfh.hu
- Pest Megyei Békéltető Testület
 - a. Cím: 1190 Budapest, Etele út 59-61. II. em. 240.
 - b. Telefon: 06 1 2690 703
 - c. Email: pmbekelteto@pmkik.hu
- Üllő község jegyzője
 - a. Cím: 2225 Üllő, Templom tér 3.
 - b. Telefon: 06 29 320-011,
 - c. Email: jegyzo@ullo.hu
- Pest Megyei Kormányhivatal Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi Igazgatóság
 - a. Cím: 1135 Budapest, Lehel út 43-47.
 - b. Telefon: 06-1/329-7017

11 TÁRHELYSZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ ADATOK

A ROSSMANN webáruházát kiszolgáló szerverek a MEDIACENTER HUNGARY Kft. (székhely: 6000 Kecskemét, Sosztakovics utca 3. 2. em. 6.; cégjegyzékszám: 03-09-114492, e-mail cím: mediacenter@mediacenter.hu) szerverközpontjában kerültek elhelyezésre. A szerverközpont a GTS Hungary Távközlési Korlátolt Felelősségű

Társaság székhely: 2040 Budaörs, Ipartelep utca 13-15.; cégjegyzékszám: 03-09-114492) 1132 Budapest, Victor Hugo u. 18-22. szám alatti géptermében található.

12 ADATVÉDELEM

A ROSSMANN a vásárló megadott adatait célhoz kötöten kezeli és csak a megrendelések teljesítéséhez, a kapcsolódó esetleges elállások, panaszkezelések során, valamint a szolgáltatás hatékonyságának céljából (így például statisztikai adatok gyűjtése, piackutatás, elégedettségi vizsgálat) használja fel.

Online Bankkártyás Fizetés esetén a ROSSMANN a bankkártya adatait nem kezeli.

A ROSSMANN részletes adatvédelemre vonatkozó tájékoztatója a ROSSMANN honlapján, a http://shop.rossmann.hu/aszf_18 webcímen érhető el.