

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. WEBÁRUHÁZ, SZERZŐDŐ FELEK

1.1 A ROSSMANN Webáruházat („**Webáruház**”) a ROSSMANN Magyarország Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 2225 Üllő, Zsaróka út 8.; cégjegyzékszám: 13-09-088090; cégnyilvántartásba vevő cégbíróság: Budapest Környéki Törvényszék; adószám: 11149769-2-44; „**ROSSMANN**”) a <http://shop.rossmann.hu> címen elérhető honlapján („**Honlap**”) üzemelteti a ROSSMANN által forgalmazott termékek interneten keresztül történő értékesítése érdekében.

1.2 A Webáruház működtetése elektronikus kereskedelmi szolgáltatásnak minősül. A Webáruház igénybevételére vonatkozó feltételeket, valamint a ROSSMANN és a Vásárlók jogait, kötelezettségeit a jelen Általános Szerződési Feltételek („**ÁSZF**”) határozzák meg.

1.3 A Webáruház igénybevételével történő vásárlások kapcsán a fogyasztóknak lehetőségük van az Európai Bizottság által működtetett online vitarendezési platform igénybevételére az ec.europa.eu/odr címen.

2. REGISZTRÁCIÓ

2.1 A Webáruházból csak regisztrált vásárlók („**Vásárlók**”) rendelhetnek meg termékeket. A regisztráció előfeltétele, hogy a Vásárló egyetértése esetén elfogadja a jelen ÁSZF és a Webáruház működéséhez kapcsolódó adatkezelésre vonatkozó adatvédelmi nyilatkozat rendelkezéseit.

2.2 A Webáruházba a Honlapon lehet regisztrálni, ehhez a Vásárlónak a következő adatokat kell megadnia: vezetéknevét és keresztnévét, e-mail címét, telefonszámát, lakcímét. A regisztráció során megadott lakcímet a Webáruház alapértelmezett szállítási címként kezeli, melyet a Vásárló utóbb módosíthat. A Vásárló megadhat önkéntesen kiegészítő jelleggel faxszámot is. Vállalkozás részére történő vásárlás esetében a cégnevet is fel kell tüntetni a regisztrációs adatoknál. A regisztrációt követően azonnal elkészül a Vásárló személyes fiókja, ennek megtörténtéről értesítőt kap az általa megadott e-mail címre.

2.3 A Vásárló a regisztráció során dönthet arról is, hogy fel kíván-e iratkozni a ROSSMANN elektronikus hírlevelére és ezzel igénybe veszi a ROSSMANN személyre szabott ajánlatainak lehetőségét is. Amennyiben a Vásárló megjelöli a feliratkozásra vonatkozó lehetőséget, a feliratkozás megtörténtéről értesítőt kap az általa megadott e-mail címre.

2.4 A Vásárló a regisztráció során megadott adatait bármikor módosíthatja, illetve bővítheti.

2.5 A Vásárló a Webáruházzal kapcsolatos kérdéseivel, valamint személyes adatainak a Webáruházzal kapcsolatban történő kezelésével, így különösen személyes fiókjának törlésével kapcsolatban a webshop@rossmann.hu címre küldött elektronikus levélben, illetve munkanapokon 8 és 16 óra között a +36 29 889 894 ügyfélszolgálati telefonon fordulhat a ROSSMANN-hoz.

2.6 A ROSSMANN ilyen jelzés kézhezvételétől számított két munkanapon belül törli a Vásárló személyes fiókját, ennek megtörténtéről visszaigazolást küld a Vásárló által megadott e-mail címre.

3. A WEBÁRUHÁZBAN FELTÜNTETETT TERMÉKEK ÉS ÁRAK

3.1 A Vásárló a Webáruház aktuális termékkínálatában szereplő termékeket („Termék” vagy „Termékek”) rendelheti meg a ROSSMANN-tól.

3.2 A Termékekre rákattintva megjelennek azok lényeges jellemzői, cikkszámuk, rövid leírásuk, és az, hogy aktuálisan elérhetőek-e a raktárból. A Webáruházból csak elérhetőként megjelölt Termékeket lehet megrendelni.

3.3 A Termékek mellett az adott időpontban érvényes bruttó ár szerepel, amely végső fogyasztói árnak tekintendő. A Termékekre rákattintva megjelenő részletes ismertetésénél a nettó ár + Áfa összeg is feltüntetésre kerül.

3.4 Az árkedvezménnyel forgalmazott Termékek esetében az árkedvezmény ténye és százalékos mértéke kerül feltüntetésre. A Termékek részletes ismertetésénél az eredeti bruttó ár is szerepel.

3.5 A ROSSMANN Vásárlói Programjában és Babaprogramjában résztvevő Vásárló a Webáruházban történő megrendelés során, ezen programok árkedvezményeit is érvényesítheti a 4.4 pontban ismertetett módon. A papíralapú kuponokon alapuló kedvezményeket nem lehet érvényesíteni a Webáruházban történő megrendelés során.

3.6 A Termékek árainak megváltoztatására vonatkozó jogot a ROSSMANN fenntartja azzal, hogy az árváltoztatás a Webáruházban való megjelenéssel egyidejűleg válik hatályossá. Az árváltoztatás nem befolyásolja a hatályba lépést megelőzően megrendelt Termékek árát.

3.7 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 jogosult felajánlani a helyes áron történő szállítást. A helyes ár ismeretében, a helyes árról történő tudomásszerzéstől számítva 14 (tizennégy) napon belül, a Vásárló elállhat vásárlási szándékától, illetve a 4.10 b pont szerinti Online Bankkártyás Fizetés esetén a vásárlástól, vagy megvásárolhatja a Terméket.

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

4. A MEGRENDELÉS

4.1 A Vásárló a Webáruház megfelelő, tematikusan rendszerezett oldalainak használatával választhatja ki a megrendelni kívánt Termékeket és határozhatja meg azok mennyiségét („Megrendelt Termékek”). Megrendelések leadására minden nap 0-24 között lehetőség van.

4.2 A Vásárló az általa megvásárlásra kijelölt Termékek körét a bevásárlókosár tartalma alapján folyamatosan ellenőrizheti.

4.3 A megrendelési folyamat véglegesítését a Vásárló a Webáruház pénztár funkciója révén kezdeményezheti. Ennek első lépéseként a bevásárlókosár tartalmát kell ellenőriznie, hogy az ott feltüntetett Termékek köre és az azokhoz kapcsolódóan feltüntetett ár továbbra is egybeesik-e vásárlási szándékaival.

4.4 A ROSSMANN Vásárlói Programjában és Babaprogramjában részt vevő Vásárló az egyes Megrendelt Termékek tekintetében őt illető árkedvezményeket vásárlói és/vagy babakártyája számának megadásával érvényesítheti.

4.5 A számlázási információk körében a Vásárló ellenőrizheti, hogy a számlázási cím és a szállítási cím az érintett megrendelés vonatkozásában megfelelő-e számára.

4.6 A szállítási információk megadásával a Vásárló a kiszállítási lehetőségek közül választhat. A Megrendelt Termékek kiszállítása kizárólag Magyarország területén lehetséges. A megrendelés folyamata során a Vásárlónak meg kell adnia azt a szállítási címet, amelyen a Megrendelt Termékeket át kívánja venni. Megrendelésenként csak egy szállítási cím adható meg.

4.7 A szállítási információk tartalmazzák a lehetséges kiszállítási területekre, a kiszállítási időtartamra és a kiszállítási költségekre vonatkozó mindenkori információkat.

4.8 Szállítási címként a Webáruház felületén kiválasztható

a) a Magyar Posta Zrt. (székhely: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6.;

cégjegyzékszám: 01-10-042463; cégnyilvántartásba vevő cégbíróság: Fővárosi

Törvényszék; adószám: 10901232-2-44.; „**Magyar Posta**”) által meghatározott posták egyikének címe („**Posta**”); valamint

b) a Magyar Posta PostaPont szolgáltatásában részt vevő közreműködők által üzemeltetett PostaPontok egyikének címe („**PostaPont**”; Posta és PostaPont együtt: „**Átvételi Pont**”) is.

4.9 A Megrendelt Termékek szállítása kapcsán az átvételre jogosult személyként a szállítási címben megadottakon túl további személyeket, valamint a szállítási idejére és módjára vonatkozó egyéni igényeket is megjelölhet a Vásárló. Ezen igényeket a ROSSMANN továbbítja a Magyar Posta Zrt. felé, de teljesítésükért felelősséget nem vállal.

4.10 A Vásárló kiválasztja a fizetési módot az alábbi három lehetőség közül.

a) **Postai Utánvétel Során Történő Fizetés:** a Megrendelt Termékek vételára és a szállítási költség kiegyenlítése, a Magyar Posta vagy a Posta Pont szolgáltatásban részt vevő partnerei által történő 7.2 pont szerinti beszédés során, a Megrendelt Termékek Magyar Posta általi kézbesítését közvetlenül megelőzően. A beszédett összeget a ROSSMANN részére a Magyar Posta juttatja el.

b) **Online Bankkártyás Fizetés:** a Megrendelt Termékek vételára és a szállítási költség kiegyenlítése, az OTP Bank online üzemmódú virtuális elektronikus kártyaelfogadó terminál (VPOS terminál) használatát lehetővé tévő weboldalán („**Internetes Fizetőfelület**”) keresztül. Ismétlődő bankkártyás fizetés („**Ismétlődő fizetés**”) választása esetén lehetősége van a bankkártyaadatok elmentésére abból a célból, hogy a későbbiekben kényelmesebben, azok ismételt megadása nélkül fizethesse ki a Termékek vételárát és a szállítási költséget.

c) **PayPal Fizetés:** a Megrendelt Termékek vételára és a szállítási költség kiegyenlítése a PayPal oldalára történő átirányítással történik.

4.11 A Vásárló a fizetési mód kiválasztását követően, a megrendelés megerősítésével véglegesíti megrendelését („**Megrendelés**”). 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 Vásárló regisztráció során megadott mobiltelefonszámát és e-mail címét.

4.12 A Webáruházból egy Megrendelés alkalmával csak háztartási mennyiségű, bruttó 100.000 Ft-ot (százezer forintot) meg nem haladó összegű Megrendelés teljesítését vállalja a ROSSMANN. Ezen értékhatár felett előzetes egyeztetés szükséges a Megrendelés teljesíthetősége kapcsán a webshop@rossmann.hu elérhetőségen.

4.13 A Megrendelés véglegesítéséről a ROSSMANN visszaigazoló e-mailt küld a Vásárló által megadott elektronikus levelezési címre, legkésőbb 1 (egy) órán belül. Ebben az elektronikus levélben található a Megrendelés egyedi azonosítója. A visszaigazoló e-mail egyben a Megrendelés elfogadásának minősül. A visszaigazoló e-mail a Webáruház működéséről szóló tájékoztató elérhetőségét is tartalmazza.

4.14 A ROSSMANN tájékoztató levelet küld a Vásárló részére, amint a Megrendelt Termékeket tartalmazó csomag összeállításra került, ebben megadva azon elérhetőséget, amelyen a Vásárló a nyomon tudja követni a Megrendelés menetét.

4.15 A Megrendelés aktuális állapota mindenkor megtekinthető a Vásárló személyes fiókjába történő belépéssel.

A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE, JELLEMZŐI

5.1 A ROSSMANN visszaigazoló e-mailje a Megrendelés hatályos elfogadásának minősül, és szerződés („**Szerződés**”) jön létre a Megrendelt Termékek vonatkozásában a Vásárló és a ROSSMANN között. A Szerződés alapján a ROSSMANN eladja a Megrendelt Termékeket a Vásárlónak, valamint azok elszállításáról is gondoskodik a Vásárló által megjelölt szállítási címre, a Vásárló pedig köteles a Megrendelt Termékeket átvenni, a vételárát és a szállítási költséget megfizetni. A jelen pontban foglalt kötelek az adott szolgáltatás teljesítésével szűnnek meg.

5.2 A Szerződés határozott időre szól és megszűnik, ha az 5.1 pontban meghatározott, valamint a Szerződésből fakadó egyéb kötelek megszűnnek, és a felek egyike sem él elállási jogával. A Szerződést megszünteti, ha valamelyik fél a Szerződésben foglaltak szerint gyakorolja elállási jogát. A Szerződés megszűnése vagy megszüntetése a Szerződésből fakadó kellékszavatossági és termékszavatossági, valamint a 10.1 pontban szabályozott esetekben a jótállási igényeket nem érinti.

5.3 A Vásárló a Megrendelt Termékek szállítási költségének megfizetésére köteles a 7. pontban foglaltaknak megfelelően.

5.4 A Szerződés távollevők között, magyar nyelven létrejött szerződésnek minősül.

5.5 A Szerződés nem minősül írásba foglaltnak és nem kerül iktatásra.

6. A MEGRENDELTELT TERMÉKEK SZÁLLÍTÁSA ÉS ÁTVÉTELE

6.1 A ROSSMANN a Megrendelt Termékeket a Magyar Posta közreműködésével szállítja el a Vásárló által megadott szállítási címre. A ROSSMANN a szállítás érdekében a szállításhoz és a kézbesítéssel kapcsolatos tájékoztatáshoz szükséges adatokat a Magyar Posta rendelkezésére bocsátja.

6.2 A Magyar Posta által végzett kiszállítási lehetőségek az alábbiak:

6.3 Minden munkanapon 12:00 óráig kerülnek összesítésre az előző munkanapon beérkezett Megrendelések, és ennek alapján Megrendelésenként összeállításra kerül(nek) a Megrendelt Termékeket tartalmazó Csomag(ok) („Csomag”).

6.4 A Magyar Posta az elkészített Csomagot 16:00 és 19:00 óra között veszi át a ROSSMANN-tól, és az átvétel napját követő munkanapon kísérli meg kézbesíteni a Vásárló által megadott szállítási címre („**Házhozszállítás**”) vagy szállítja el a Vásárló által kiválasztott Postára („**Postára Szállítás**”), PostaPontra („**PostaPontra Szállítás**”, Postára Szállítás és PostaPontra Szállítás a továbbiakban együtt: „**Átvételi Pontra Szállítás**”). Ha a Vásárló a Postára Szállítást választotta, úgy a megjelölt Postán 12:00 órától, PostaPontra Szállítás esetében pedig a PostaPonton 14:00 órától vehető át a Csomag.

6.5 Házhozszállítás esetén a Csomag átvételére a címzettként megjelölt személyen túl a vele egy háztartásban élő hozzátartozói, ezek távolléte esetén pedig a címzettként megjelölt személy szomszédai is jogosultak. Amennyiben a szállítási 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 jelen pontban 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.

6.6 Házhozszállítás során a Magyar Posta a Csomag kézbesítését legfeljebb kétszer kísérli meg. Ha a Csomag kézbesítése másodjára is sikertelen marad, úgy csak a postai értesítésben megjelölt postán lehet azt átvenni, a második sikertelen kézbesítéstől számított 10 (tíz) munkanapon belül.

6.7 Átvételi Pontra Szállítás esetén, a Magyar Posta a Vásárló részére értesítést küld arról, hogy a Csomag az Átvételi Pontra megérkezett. Az Átvételi Pontokon az értesítés elküldésétől számított 10 (tíz) munkanapon keresztül veheti át a Vásárló a Csomagot. Ezen határidő lejártá előtt a Magyar Posta figyelmeztetést küld a Vásárlónak arról, hogy már csak 2 (két) munkanapja van a Csomag átvételére. A jelen pont szerinti szöveges értesítést és figyelmeztetést a Magyar Posta a Vásárló regisztráció során megadott mobiltelefonszámára küldi meg. Mobiltelefonszám hiányában, a szöveges üzentek a Vásárló regisztráció során megadott e-mail címére érkeznek meg.

6.8 Ha a Vásárló elmulasztja a 6.5 és a 6.6 pontban megjelölt 10 (tíz) munkanapos határidőben átvenni a Csomagot, úgy a ROSSMANN jogosult elállni a Szerződéstől. A ROSSMANN a Vásárló megadott e-mail címére küldött elektronikus levélben küldi meg elállásra vonatkozó nyilatkozatát.

6.9 A szállítással, a Házhozszállítással, valamint az Átvételi Pontra Szállítással kapcsolatos kérdések vonatkozásában a Magyar Posta központi ügyfélszolgálatára szolgál információkkal, hétfőtől szerdáig és pénteken 8:00 és 17:00 között, csütörtökön 8:00 és 20:00 között a 06-40-464-646 telefonszámon.

7. A MEGRENDELTEK TERMÉKEK KIFIZETÉSE

7.1 A Vásárló a Megrendelt Termékek vételárát és a szállítási költséget Postai Utánvétel Során Történő Fizetéssel, Online Bankkártyás Fizetéssel, vagy PayPal Fizetéssel egyenlíti ki a 7.2 -7.4. pontokban foglaltak szerint.

7.2 **Postai Utánvétel Során Történő Fizetés** esetén a fizetés a Csomag átvételekor történik. Házhozszállítás során a Vásárló készpénzben tudja megfizetni a vételárát és a szállítási költséget, azonban ha a 6.5 pont szerint, a postai értesítésben megjelölt postán veszi át a Csomagot, úgy az átvételkor a postán elhelyezett elektronikus kártyaelfogadó terminálon keresztül bankkártyával (POS terminálon) is fizethet. Átvételi Pontra Szállítás esetén a vételár és a szállítási költség egyaránt megfizethető készpénzzel és POS terminál keresztül bankkártyával.

7.3 **Online Bankkártyás Fizetés** esetén a Megrendelést követően a Vásárló a Honlapról az Internetes Fizetőfelületre kerül, ahol titkosított csatornán keresztül, előre fizet az OTP Mobil Kft. („Simplepay”) által elfogadhatónak minősített bankkártyájával. Az Internetes Fizetőfelületre történő átirányítással egyidejűleg a ROSSMANN a Megrendelés azonosítóját és összegét továbbítja az OTP Mobil Kft. felé, azonban a bankkártya adatait nem kezeli.

7.4 Online Bankkártyás Fizetés választása esetén a Vásárló elfogadja, hogy a ROSSMANN által a Honlap felhasználói adatbázisában tárolt alábbi személyes adatai átadásra kerüljenek az OTP Mobil Kft. (1093 Budapest, Közraktár u. 30-32.), mint adatkezelő részére. A továbbított adatok köre: vezetéknev, keresztnév, ország, telefonszám, e-mail cím. Az adattovábbítás célja: a felhasználók részére történő ügyfélszolgálati segítségnyújtás, a tranzakciók visszaigazolása és a felhasználók védelme érdekében végzett fraud-monitoring.

7.5 Ismétlődő bankkártyás fizetés választása esetén a Vásárló által a regisztrációs tranzakció során megadott bankkártyaadatokkal a jövőben újabb fizetéseket lehet kezdeményezni a bankkártyaadatok újbóli megadása nélkül. Az ismétlődő fizetés ezen ún. „eseti hozzájárulásos” típusa minden tranzakció esetében a Vásárló eseti jóváhagyásával történik, tehát, a Vásárló valamennyi jövőbeni fizetésnél jóvá kell, hogy hagyja a tranzakciót. A sikeres fizetés tényéről a Vásárló minden esetben a hagyományos bankkártyás fizetéssel megegyező csatornákon keresztül értesítést kap. Az ismétlődő fizetés igénybevitelével a Vásárló hozzájárul, hogy a sikeres regisztrációs tranzakciót követően a Honlapon keresztül a Vásárló felhasználói fiókjából kezdeményezett későbbi fizetések a bankkártyaadatok újbóli megadása nélkül menjenek végbe.

7.6 Figyelem: a bankkártyaadatok kezelése a kártyatársasági szabályoknak megfelelően történik. A bankkártyaadatokhoz sem a ROSSMANN, sem a SimplePay nem fér

hozzá. A ROSSMANN által tévesen vagy jogtalanul kezdeményezett ismétlődő fizetési tranzakciókért közvetlenül a ROSSMANN felel, a ROSSMANN fizetési szolgáltatójával (SimplePay) szemben bármilyen igényérvényesítés kizárt. Jelen fejezetbe foglalt tájékoztatót a Vásárló átolvasta, annak tartalmát tudomásul veszi és elfogadja.

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

7.8 **PayPal Fizetés** esetén a Megrendelést követően a Vásárló PayPal oldalára történő átirányítással, a ROSSMANN-tól teljesen független platformon jelentkezhet be PayPal számlájára vagy akár új PayPal számlát is létrehozhat.

7.9 A ROSSMANN a PayPal Fizetés választására tekintettel külön díjat, költséget vagy egyéb fizetési kötelezettséget nem számít fel, illetve nem állapít meg.

8. A VÁSÁRLÓ ELÁLLÁSA

8.1. A Vásárlónak jogában áll a Csomag átvételétől számított 14 (tizennégy) napon belül, indokolás nélkül elállni a Szerződéstől. A fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvétele közötti időszakban is gyakorolhatja.

8.2. Az indokolás nélküli elállásra azonban az élelmiszerek és a mindennapi fogyasztásra szolgáló Megrendelt Termékek esetén nincs lehetőség. A gyorsan romló Megrendelt Termékek, valamint azon Megrendelt Termékek esetében, amelyek természetüknél fogva, higiéniai vagy egészségügyi okok miatt nem szolgáltatathatóak vissza, szintén nincs mód az indokolás nélküli elállásra, amennyiben a csomagolást a fogyasztó már kibontotta. Nincs helye indokolás nélküli elállásnak továbbá olyan Megrendelt Termékek tekintetében, amelyek jellegüknél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyülnek más termékekkel.

8.3. Amennyiben a Vásárló a 8.1 pontnak megfelelően eláll a Szerződéstől, úgy a Megrendelt Terméket sértetlen és hiánytalan állapotban vissza kell csomagolni és vissza kell küldeni a 2025 Üllő, Zsaróka út 8. címre. A ROSSMANN a postai úton történő visszaküldés mellett lehetőséget biztosít arra is, hogy a Vásárló a visszacsomagolt Megrendelt Terméket bármelyik ROSSMANN üzletben személyesen szolgáltatassa vissza.

8.4. A Vásárló elállási jogát írásban, elállási nyilatkozat formájában gyakorolhatja. Az elállási nyilatkozat az [alábbi oldalról](#) tölthető le. Írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül. Ezért a Megrendelt Termék 8.3 pontnak megfelelő visszaküldésével, visszaadásával egyidejűleg mellékelnie kell ahhoz az elállásról szóló nyilatkozatot. Az elállási nyilatkozatot a Vásárló e-mailben közvetlenül is megküldheti a ROSSMANN-nak a webshop@rossmann.hu e-mail címre, amely esetben nem szükséges mellékelni a Megrendelt Termékhez az elállásról szóló nyilatkozatot. Az elállási nyilatkozatban meg kell jelölnie, hogy a Vásárló elállási jogát mely Megrendelt Termék vonatkozásában kívánja gyakorolni, köteles továbbá megjelölni nevét, címét, a Megrendelés időpontját, valamint a nyilatkozatának 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. Az elállási jog *a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 2. sz. melléklet szerinti nyilatkozatminta* alapulvételével is gyakorolható, de ebben az esetben is fel kell tüntetni a Megrendelés egyedi azonosítóját (ennek hiányában pedig a Megrendelés azonosítására alkalmas egyéb adatokat).

8.5. A Vásárló elállása esetén a Megrendelt Termékek ROSSMANN-hoz történő visszajuttatásának költsége (ideértve különösen a postai díjakat) a Vásárlót terheli, kivéve, ha a ROSSMANN vállalta e költségek viselését. A fogyasztónak a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül vissza kell juttatnia a ROSSMANN részére. A ROSSMANN haladéktalanul, de legkésőbb az elállási nyilatkozat és a visszaküldött termék kézhezvételét követő 14 (tizennégy) napon belül postai kifizetési utalvány útján téríti vissza a Vásárlónak a kifizetett vételárat és a szállítási költséget. A ROSSMANN a visszatérítés összegét mindaddig visszatarthatja, amíg a Megrendelt Terméket vissza nem kapja, vagy a Vásárló nem igazolta hitelt érdemlően, hogy visszaküldte; a ROSSMANN a kettő közül a korábbi időpontot veszi figyelembe.

8.6. Amennyiben a Vásárló elállási nyilatkozatában megadja bankszámlaszámát, a számlakezelő bank nevét, és a kifizetett vételár banki átutalását kéri, úgy a ROSSMANN a kifizetett vételárat az elállási nyilatkozat és a visszaküldött termék kézhezvételét követő 14 (tizennégy) napon belül téríti vissza. Online Bankkártyás Fizetés esetén a készpénz átvételét írásbeli, aláírt nyilatkozattal köteles igazolni a kártyabirtokos Vásárló.

8.7. Ha a fogyasztó nem a legkevesebbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, elállás esetén az ebből adódó többletköltséget a vállalkozás nem köteles megtéríteni.

8.8. A vállalkozás követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését.

9. KELLÉKSZAVATOSSÁG, TERMÉKSZAVATOSSÁG

9.1. A Vásárló a ROSSMANN hibás teljesítése esetén kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

9.2. Szavatossági igénye érvényesítésekor a Szerződés megkötését a Vásárlónak kell bizonyítania. A Szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló dokumentumot a Vásárló bemutatja.

9.3. A ROSSMANN a Vásárló nála bejelentett szavatossági igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti

- a) a Vásárló nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez,
- b) a Megrendelt Termék megnevezését, vételárát,
- c) a Szerződés ROSSMANN általi teljesítésének időpontját,
- d) a hiba bejelentésének időpontját,
- e) a hiba leírását,
- f) szavatossági igénye alapján a Vásárló által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá

g) a 9.8 pont szerinti eset kivételével a szavatossági igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.

9.4. Ha a ROSSMANN szavatossági kötelezettségének a Vásárló által érvényesíteni kívánt jogtól eltérő módon tesz eleget, úgy ennek indokát a jegyzőkönyvben adja meg.

9.5. A ROSSMANN a jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a Vásárló rendelkezésére bocsátja.

9.6. Ha a ROSSMANN a Vásárló szavatossági igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról - az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is - 5 (öt) munkanapon belül, igazolható módon értesíti a Vásárlót.

9.7. A ROSSMANN törekszik arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb 15 (tizenöt) napon belül elvégezze.

9.8. A ROSSMANN a kijavításra vagy a 9.6 pont szerinti esetben a szavatossági igény teljesíthetőségének vizsgálata érdekében a Megrendelt Terméket elismervény ellenében veszi át, amelyen feltünteti:

- a) a Vásárló nevét és címét,
- b) a Megrendelt Termék azonosításához szükséges adatokat,
- c) a Megrendelt Termék átvételének időpontját, továbbá
- d) azt az időpontot, amikor a Vásárló a kijavított Megrendelt Terméket átveheti.

A 9.8 pontban foglaltakat a szavatossági igényről felvett jegyzőkönyvben is teljesítheti a ROSSMANN.

9.9. A Vásárló - választása szerint - a következő kellékszavatossági igényekkel élhet. Kérheti a Megrendelt Termék kijavítását vagy kicserélését, kivéve, ha az ezek közül a Vásárló által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a ROSSMANN számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést a Vásárló nem kéri, illetve nem kérheti, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a Megrendelt Termék hibáját a ROSSMANN költségére a Vásárló 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 arra a ROSSMANN adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

9.10. A Vásárló köteles a hibákat annak felfedezése után haladéktalanul köteles közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A Szerződés teljesítésétől számított 2 (két) éves elévülési határidőn túl a Vásárló kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

9.11. A teljesítéstől számított 6 (hat) hónapon belül a kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, amennyiben a Vásárló igazolja, hogy a terméket a ROSSMANN-tól vásárolta. Kivételnek minősül, ha az érintett Termék

természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen az a vélelem, hogy a Vásárló által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt.

9.12. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban a Vásárló köteles bizonyítani, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

9.13. 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 hibájának bizonyítása a Vásárlót terheli.

9.14. A Vásárló a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a ROSSMANN-nal vagy a Megrendelt Termék gyártójával közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a Vásárló felelős. A Vásárló termékszavatossági igényét a Megrendelt Termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított 2 (két) éven belül érvényesítheti, amely határidő jogvesztő.

9.15. Mentesül a ROSSMANN (gyártó) a termékszavatossági igénye alól, amennyiben bizonyítja, hogy:

- a) a Megrendelt Terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- b) a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető, vagy
- c) a Megrendelt Termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

9.16. A ROSSMANN-nak (gyártónak) a mentesüléshez elegendő a 9.14 pontban foglaltak közül egy okot bizonyítania.

9.17. 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.

10. JÓTÁLLÁS

10.1. A Vásárló az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (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 a Termék átvételét követő 1 (egy) éven belül.

10.2. A Vásárló jótállásból eredő jogait a Termékkel együtt átadott jótállási jeggyel, illetve a jótállási jegy Vásárló rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlával vagy nyugtával - érvényesítheti.

10.3. A Vásárló a termék hibája esetén a következő jótállási igényekkel élhet: kérheti választása szerint a Termék kijavítását vagy adott esetben kicserélését. A Vásárló a Termék átvételét követő 3 (három) munkanapon belül csereigényt érvényesíthet, ez esetben pedig a ROSSMANN nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, és köteles a Terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetészerű használatot akadályozza. Amennyiben a kijavítást vagy a kicserélést nem, vagy nem megfelelő határidőben vállalta a kötelezett, a Vásárló kérhet árleszállítást, vagy elállhat a szerződéstől. Ezzel párhuzamosan a terméket maga kijavíthatja, vagy mással kijavíttathatja, amennyiben a kijavítást a kötelezett nem, vagy nem megfelelő határidőre vállalta.

10.4. A Vásárló kijavítási igénye esetén a ROSSMANN a jótállási jegyen vagy ahhoz csatoltan az alábbi adatokat tünteti fel:

- a) kijavítási igény bejelentésének és a kijavításra történő átvételének időpontját,
- b) a hiba okát és a kijavítás módját,
- c) a Termék Vásárló részére történő visszaadásának időpontját.

10.5. Mentesül a ROSSMANN a jótállási kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

10.6. A ROSSMANN által biztosított jótállásra egyebekben a Polgári Törvénykönyv jótállásra, valamint a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályai irányadóak.

10.7. A kötelező jótállás megléte nem érinti a fogyasztó törvényből eredő egyéb (pl. szavatossági) jogait.

11. INFORMÁCIÓ, REKLAMÁCIÓ, PANASZKEZELÉS

11.1. A Vásárló a Webáruház működésével, a Megrendelésekkel kapcsolatos kérdéseivel és esetleges panaszaival az alábbi elérhetőségeken keresheti meg a ROSSMANN-t:

- a) levelezési cím: 2225 Üllő, Zsaróka út 8.
- b) elektronikus levelezési cím: webshop@rossmann.hu
- c) telefonszám: +36 29 889-894.

11.2. Telefonon munkanapokon 8 és 16 óra között érhető el a ROSSMANN.

11.3. A telefonon tett panaszokat a ROSSMANN azonnal megvizsgálja, majd szükség szerint és a lehetőségekhez mérten orvosolja. Online Bankkártyás Fizetés esetén, a bankkártya és az Internetes Fizetőfelület használatával kapcsolatos kérdések, panaszok a Vásárló számlavezető bankja és az OTP Mobil Kft. hatáskörébe tartoznak. A ROSSMANN-hoz beérkező ilyen kérdéseket, panaszokat a ROSSMANN haladéktalanul továbbítja az OTP Bank felé.

11.4. Amennyiben a Vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a ROSSMANN részéről a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a ROSSMANN haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról. A jegyzőkönyv

másolati példányát a ROSSMANN legkésőbb a 10.6 pont szerinti érdemi válaszához mellékelve küldi meg a Vásárló részére.

11.5. A ROSSMANN egyedi azonosítóval látja el a telefonon és e-mailben tett panaszokat.

11.6. A ROSSMANN a Vásárló által szóban tett vagy a Vásárló álláspontja szerint a ROSSMANN által nem kielégítően kezelt panaszokra, valamint az írásban tett panaszokra egyaránt azok beérkezését követő 30 (harminc) napon belül érdemben válaszol.

11.7. **Békéltető testület eljárásának kezdeményezése**

Amennyiben a panaszkezelési tevékenység nem a Vásárló megaláztatására történt, vagy a Vásárló panasza elutasításra került, a fogyasztónak minősülő Vásárló lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (továbbiakban: kamara) mellett működő Békéltető Testület előtt eljárást kezdeményezhet. A Vásárló a www.bekeltetes.hu honlapon tájékozódhat az illetékességi területről, vagy a testületek elérhetőségeit letöltheti [oldalunkról](#).

Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál

Amennyiben a ROSSMANN a panaszkezelés során megsértette a fogyasztónak minősülő Vásárló számára biztosított jogokat, a Vásárló a lakóhelye szerint illetékes járási hivatalhoz fordulhat. A járási hivatalok elérhetősége: <http://jarasinfo.gov.hu>. Amennyiben a Vásárló panaszával hatóság vagy békéltető testület eljárását kívánja kezdeményezni, úgy az ügy jellegétől függően erre az alábbi szerveknél van lehetősége:

a) **Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**

o Postacím: 1365 Budapest, Pf.: 270.

o Telefonszám: 06 1 329-7017, +36 1 236-3900

o E-mail: fogyved.pestmegye@nfh.hu

b) **Pest Megyei Békéltető Testület**

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

o Postacím: 1364 Budapest, Pf.: 81

o Telefon: 06 1 2690 703

o Email: pmbekelteto@pmkik.hu

o Honlap: <http://www.panaszrendezes.hu/homepage/>

c) **Üllő község jegyzője**

oCím: 2225 Üllő, Templom tér 3.

oTelefon: 06 29 320-011,

oEmail: jegyzo@ullo.hu

d) Pest Megyei Kormányhivatal Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi

Igazgatóság

oCím: 1135 Budapest, Lehel út 43-47.

oTelefon: 06-1/329-7017

12. VEGYES RENDELKEZÉSEK

12.1 A jelen ÁSZF-ben kifejezetten nem rendezett kérdésekben az alábbi jogszabályok rendelkezései megfelelően alkalmazandóak:

a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről 2001. évi CVIII. törvény;

fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,

a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet

az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet

a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet

12.2 Az ÁSZF elválaszthatatlan részét képezi a ROSSMANN Webáruházának [Adatvédelmi Tájékoztatója](#), amelynek tartalmát a Vásárló a regisztráció során megismeri és hozzájárulását adja ahhoz, hogy a ROSSMANN a regisztrációval, a Megrendeléssel és a Szerződéssel kapcsolatban megadott adatait, az abban foglalt feltételrendszernek megfelelően kezelje.