

# Általános szerződési feltételek

## 1. Bevezetés

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) tartalmazza a <http://keola.hu/> weboldalon (a továbbiakban: honlap) elérhető szolgáltatás igénybevételének igénybevevő (továbbiakban: Felhasználó) általi használatának feltételeit. A honlap használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, melyet ezen ÁSZF nem tartalmaz, a honlapon elérhető tájékoztatások nyújtják. A Felhasználó a honlap használatával tudomásul veszi és elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglaltakat.

## 2. A Szolgáltató

Név: KEOLA Kft

Székhely: 2030 Érd, Felső u. 53

Levelezési cím: 2030 Érd, Felső u. 53

Üzlethelyiség címe: Érd, Felső u. 53

Képviselő neve: Lévai Anikó

Céggjegyzékszám: 13-09-192747

Bejegyző Bíróság neve: Budapest Környéki Törvényszék Cégbíróság

Adószám: 13325671-1-13

Számlavezető pénzintézet: OTP Bank

Számlaszám: 11742111-25341627

E-mail cím: [egeszseg@keola.hu](mailto:egeszseg@keola.hu)

Telefonszám: +36309506203

## 3. A honlapon folytatott tevékenység:

Gyógynövényeket és fűszereket tartalmazó, biológiai erjesztéssel készült almaecet, gyógyteák és hidegen sajtolt olajok áruháza. Valamint a testi-lelki jóllétet segítő kezelések terápiák és tanfolyamok.

## 4. Felhasználási feltételek

### 4.1. Felelősség

A Felhasználó köteles gondoskodni arról, hogy a honlap használata során harmadik személyek jogait vagy a jogszabályokat sem közvetlenül, sem közvetett módon ne sértse. A Felhasználók által a honlap használata során esetlegesen elérhetővé tett tartalmat (például hozzászólás) a Szolgáltató jogosult, de nem köteles ellenőrizni, és a közzétett tartalmak tekintetében a Szolgáltató jogosult, de nem köteles jogellenes tevékenység folytatására utaló jeleket keresni és ezekért felelősséget nem vállal.

### 4.2. Szerzői jogok

A honlap teljes egésze (szövegek, képek, grafikai elemek, stb...) szerzői jogvédelem alá esik, így kereskedelmi célokra másolni, módosítani, terjeszteni tilos!

## 5. A honlapon történő vásárlás

### 5.1. Megrendelés folyamata

A honlap termékbemutatói, és online megrendelési lehetőséget biztosít a Felhasználók számára. A honlapon a Felhasználó menüpontok segítségével böngészhet. A termékek kategória rendszerbe sorolva találhatók meg. Az Akciós termékeket akció felirat jelzi. Mindenterméknél külön-külön szerepel az akció kezdeti és lejárat dátuma, vagy a kezdeti dátum és a készlet erejéig megjelölés. A Többet olcsóbban menüpont alatt találja azokat a termékeket, amelyekre az áruház több darab rendelése esetén mennyiségi kedvezményt biztosít. A termék listáról a részletes termék oldal a termék nevére klikkelve érhető el, itt tájékozódhat a megrendelni kívánt termék részletes jellemzőiről, áráról.

A honlapon lehetőség van kulcsszó alapján terméket keresni. A választott termék a kosár gomb segítségével helyezhető a kosárba, a gomb mellett a szükséges darabszám beállítható. A Felhasználó a kosár tartalmát a Kosár menüpont segítségével ellenőrizheti. Itt módosíthatja azt, hogy a kosárba tett termékből milyen mennyiséget kíván rendelni, illetve törölheti az adott tételt. A Kosár ürítése gomb segítségével lehetőség van a kosár teljes kiürítésére is. A Felhasználó a Megrendelés gombra klikkelve folytathatja a vásárlási folyamatot. Második lépésként lehetőség van belépésre, regisztrációra, valamint regisztráció nélküli vásárlásra. A regisztráció, és a regisztráció nélküli vásárlás esetén az alábbi adatokat kell a Felhasználónak megadnia: e-mail cím, név, telefonszám, számlázási cím, valamint ha ettől eltérő a szállítási cím. Regisztrációhoz az előbbi adatokon felül egy jelszó megadása is szükséges. A sikeres regisztrációról a Felhasználó e-mailben, és a honlapon tájékozódhat. A Felhasználó a regisztrációjának törlését e-mailben kérheti a Szolgáltatótól, ez esetben új vásárláshoz újra kell regisztrálnia. A hozzáférési adatok titokban tartásáért a Felhasználó felelős. A Felhasználó felelős az adatai frissítéséért, valamint köteles a Szolgáltatónak bejelenteni, ha tudomására jutott, hogy az adataival harmadik fél visszaélt. Elfelejtett jelszó esetén a honlapon új jelszó kérhető a regisztrált e-mail címre. Amennyiben a Felhasználó korábban regisztrált a honlapon, a megrendelési folyamat az e-mail címének és jelszavának megadásával folytatható. A megrendelés következő lépéseként a Felhasználónak ki kell választania a számára megfelelő fizetési és szállítási módot. A Felhasználó egy összefoglaló oldal segítségével ellenőrizheti minden korábban megadott adatát, és a megrendelni kívánt termékeket, azok mennyiségét. Adatbeviteli hibák esetén a ceruza ikon segítségével javíthat a megadott adatokon. Ha mindent megfelelőnek talál, akkor a Megrendelés elküldése gomb segítségével véglegesítheti rendelését. Erről a honlapon, illetve e-mailben kap megerősítést. Amennyiben a megrendelés rögzítése után (pl.: a visszaigazoló e-mailben) észlel hibás adatot, azt haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül köteles jelezni azt a Szolgáltató felé. Megrendelési szándéktól függetlenül a Felhasználó a belépést a Fiókom menüpont segítségével végezheti el. A kosár elmenthető a későbbi vásárláshoz.

### **5.2. Ajánlati kötöttség visszaigazolás**

A Szolgáltató a Felhasználót 48 órán belül tájékoztatja a visszaigazolásról. Ha a Felhasználó nem kapja ezt meg 48 órán belül a visszaigazolást, úgy a Felhasználó mentesül ajánlati kötöttsége alól, a megrendelt termékeket nem köteles átvenni. A visszaigazoló e-mail tartalmazza a vásárlás során megadott adatokat, a rendelési adatokat, a megrendelt termék(ek) nevét, árát, a választott fizetési és szállítási módokat, a rendelés sorszámát, valamint ezen felül a Felhasználó rendeléssel kapcsolatos megjegyzéseit.

### **5.3. A szerződés létrejötte**

A szerződés megkötésére magyar nyelven van lehetőség. A megrendelés leadása elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak megfelelően irányadóak. A szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, és szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit. A szerződés az automatikus visszaigazolás megérkezésével jön létre.

### **5.4. A szerződés iktatása**

A honlapon keresztül kötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, a Szolgáltató azt nem iktatja, utólagosan nem hozzáférhető.

### **5.5. Számla**

A KEOLA Kft elektronikus számlát állít ki, melyet a rendelés ellenértékének beérkezése után e-mailben küld ki a vásárló részére. Személyes átvétel esetén a helyszínen kapja meg papír alapon.

## 5.6. Fizetés

### »Bankkártyával

Az online bankkártyás fizetések a Stripe elektronikus fizetéseket lebonyolító rendszerén keresztül valósulnak meg. Bankkártya adatai áruházunkhoz nem jutnak el.

»**Előre utalással** - belföldről: A csomagellenértékének számlánkra való beérkezése után, a megrendelt termékeket átadjuk a futárnak, vagy feladjuk a FoxPost terminálba. Ennek időpontjáról értesítést küldünk.

### »Készpénzzel a helyszínen:

Lehetőség van a megrendelt termékek személyes átvételére is. Időpont egyeztetés szükséges! Érd, Felső u. 53. címen vehető át a megrendelt termék, és a helyszínen készpénzben fizetendő.

»**Utánvétellel:** Megrendelő a csomag ellenértékét átvételkor fizeti meg a futárnak, vagy a FoxPost terminálnál.

## 5.7. Átvételi lehetőségek

### Szállítás

» **Futárral belföldre:** Fizethet bankkártyával, előre utalással, vagy utánvétellel.

Szállítási költség előre utalás és bankkártya esetén: 1.600.- Ft/csomag.

Utánvét esetén: 2.000.- Ft/csomag.

» **FoxPost csomagautomatában:** Fizethet bankkártyával, előre utalással, vagy utánvétellel.

Szállítási költség előre utalás és bankkártya esetén: 1.000.- Ft/csomag.

Utánvét esetén: 1.300.- Ft/csomag.

» **Személyes átvétel:** Időpont egyeztetés feltétlenül szükséges! Átvétel helye: Érd, Felső u. 53.

Az árak kizárólag Magyarország területén érvényesek. Amennyiben külföldről rendel, úgy egyedi megállapodással, e-mailben történő egyeztetésben küldjük meg a szállítási költséget.

A termék átvételekor a Felhasználó köteles megvizsgálni, hogy a termék sérülésmentes-e. Amennyiben sérülést tapasztal a csomagoláson, a terméken, a Felhasználó kérheti a futártól jegyzőkönyv felvételét, mert a termék futártól való átvételével, illetve az átvételt igazoló dokumentum aláírásával a termék mennyiségi és minőségátvétele megtörténik, ami azt jelenti, hogy az átvételt követően a Felhasználó kizárólag elállási jogával élhet, ezért a kiszállítást végző személy távozása után a Szolgáltatónak utólag mennyiségi és minőségireklamációt nem áll módjában elfogadni. Amennyiben az átvételkor láthatóan sérült a csomagolás vagy a termék, és a sérülés az áru átvételét megelőzően keletkezett, a termék visszavételét, illetve cseréjét a Szolgáltató díjmentesen biztosítja. Az átvételt követően észlelt sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal! A Szolgáltató – eltérő megállapodásának hiányában – a szerződés megkötését követően késedelem nélkül, de legkésőbb harminc napon belül köteles a Fogyasztó rendelkezésére bocsátani (kiszállítani) a terméket. A Szolgáltató késedelme esetén a Fogyasztó jogosult póthatáridőt tűzni. Ha a Szolgáltató a póthatáridőn belül nem teljesít, a Fogyasztó jogosult a szerződéstől elállni. A Fogyasztó póthatáridő tűzése nélkül akkor jogosult a szerződéstől elállni akkor, ha a Szolgáltató a szerződés teljesítését megtagadta vagy a szerződést a felek megállapodása szerint vagy a szolgáltatás felismerhető rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben és nem máskor – kellett volna teljesíteni.

## **6. Elállási jog**

### **6.1. Elállási jog gyakorlásának menete**

Az e pontban foglaltak kizárólag a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyre vonatkoznak, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybevesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (a továbbiakban Fogyasztó). A terméknek, több termék szolgáltatásakor az utoljára szolgáltatott terméknek, a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy (14) napon belül a szerződéstől indokolás nélkül elállni. Fogyasztót a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát. Ha a Fogyasztó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF 1. pontjában feltüntetett elérhetőségek igénybevételeivel a Szolgáltató részére. Ebből a célból a Fogyasztó felhasználhatja a megrendelést visszaigazoló e-mailhez mellékelteállási nyilatkozat mintát is. A Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárt előtt elküldi elállási nyilatkozatát a Szolgáltató részére. A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát az 5. pontban meghatározott rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta. Mindkét esetben a Szolgáltató e-mailben haladéktalanul visszaigazolja a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését. Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Fogyasztó az erre irányuló nyilatkozatát 14 naptári napon belül (akár a 14. naptárinapon) elküldi a Szolgáltatónak. Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, e-mail vagy telefaxon keresztül történő értesítés esetén az e-mail illetve a fax küldésének idejét veszi figyelembe a Szolgáltató a határidő számítás szempontjából. A Fogyasztó levelét ajánlott küldeményként adja postára, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma. A Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató 1. pontban feltüntetett címére indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, ha a Fogyasztó a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a terméket. A termék a Szolgáltató címére történő visszaküldésének költsége a Fogyasztót terheli. A Szolgáltatónak az utánvétellel visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni. A termék visszaküldésének költségének kívül az elállás kapcsán a Fogyasztót semmilyen más költség nem terheli. Ha a Fogyasztó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül a Szolgáltató visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási (kiszállításért fizetett) költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a Fogyasztó a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott. A Szolgáltató jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a Fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a Szolgáltató a korábbi időpontot veszi figyelembe. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz a Szolgáltató, kivéve, ha a Fogyasztó más fizetési mód igénybevételehez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli. A Fogyasztó kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

## **7. Szavatosság**

### **7.1. Kellékszavatosság**

Milyen esetben élhet a vásárló a kellék szavatossági jogával? A vásárló a KEOLA hibás teljesítése esetén kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) szabályai szerint. A vásárló-

választása szerint –az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a vásárló által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a KEOLA 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 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 KEOLA adott okot. Milyen határidőben érvényesítheti a vásárló a kellékszavatossági igényét? A vásárló köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított három napon belül közölni. Ugyanakkor felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított tíz napos elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét? A vásárló a KEOLA Kft-vel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét. Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének? A teljesítéstől számított három napon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a vásárló igazolja, hogy a terméket a KEOLA-tól vásárolta. A teljesítéstől számított tíz nap eltelte után azonban már a vásárló köteles bizonyítani, hogy a vásárló által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

### **7.2. Termékszavatosság**

Ingó dolog (termék) hibája esetén a vásárló - választása szerint - az 1. pontban meghatározott kellékszavatossági jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet. Termékszavatossági igényként a vásárló kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

A gyártó illetve a KEOLA mint 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 illetve a KEOLA-nak mint forgalmazónak a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania. Felhívjuk figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti. A KEOLA a nála bejelentett kellék- és termékszavatossági igényekről jegyzőkönyvet vesz fel a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet szerint. A KEOLA törekszik arra, hogy a szavatossági igényeknek 10 napon belül eleget tegyen.

### **7.3. Jótállás**

A KEOLA sem jogszabály sem szerződés alapján nem köteles jótállásra.

### **7.4. Szavatossági igények érvényesítése**

A szavatossági igényeita Felhasználó az alábbi elérhetőségeken érvényesítheti:

Név: KEOLA Kft

Levelezési cím: 2030 Érd, Felső u. 53.

Telefonszám: +36309506203

E-mail cím: [egeszseg@keola.hu](mailto:egeszseg@keola.hu)

## **8. Jogérvényesítési lehetőségek**

### **8.1. Panaszügyintézés helye, ideje, módja**

A Felhasználó a termékkel vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Név: KEOLA Kft.

Levelezési cím: 2030 Érd, Felső u. 53.

Telefonszám: +36309506203

E-mail cím: [egeszseg@keola.hu](mailto:egeszseg@keola.hu)

A Szolgáltató a szóbeli panaszt, amennyiben arra lehetősége van, azonnal orvosolja. Ha a szóbeli panasz azonnali orvoslására nincs lehetőség, a panasz jellegéből adódóan vagy ha a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet – melyet öt évig, a panaszra tett érdemi válaszával együtt – vesz fel. A Szolgáltató a jegyzőkönyv egy példányát személyesen közölt (üzlethelyiségben) szóbeli panasz esetén helyben a Felhasználónak átadni, vagy ha ez nem lehetséges, akkor az alább részletezett írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni. A Szolgáltató a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Felhasználónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi a jegyzőkönyv másolati példányát. Minden egyéb esetben a Szolgáltató az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el. A telefonon, vagy más hírközlési eszköz segítségével rögzített panaszt a Szolgáltató egyedi azonosítóval látja el, mely a későbbiekben egyszerűsíti a panasz visszakeresését. A Szolgáltató a hozzá írásban érkezett panaszt 15 napon belül érdemben megválaszolja. Az intézkedés jelen szerződés értelmében a postára adást jelenti. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató az elutasítás indokáról tájékoztatja a Felhasználót.

## **8.2. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek**

Amennyiben a Szolgáltató és a Felhasználó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a Szolgáltatóval való tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva Felhasználó számára:

Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál, Békéltető testület eljárásának kezdeményezése (a Szolgáltató székhelye szerint illetékes Békéltető Testületelérhetőségeit fel kell tüntetni), Bírósági eljárás kezdeményezése.

## **9. Egyéb**

### **9.1. ÁSZF, árak módosítása**

A Szolgáltató jelen ÁSZFet, a honlapon forgalmazott termékek árait és egyéb feltüntetett árakat nem visszamenőleges hatállyal bármikor módosíthatja, a módosítás a honlapon történő közzétételt követően lép életbe, és csak az életbe lépést követő tranzakciókra érvényes.

### **9.2. Technikai korlátok**

A honlapon történő vásárlás feltételezi a Felhasználó részéről az Internet lehetőségeinek és korlátainak ismeretét és elfogadását, különös tekintettel a technikai teljesítményekre és a felmerülő hibákra. A Szolgáltatót nem terheli felelősség, ha bármilyen működési hiba észlelhető az internetes hálózatban, ami megakadályozza a honlap működését és a vásárlást.

### **9.3. Adatvédelmi szabályzat**

A szolgáltató adatvédelmi szabályzata a következő címen érhető el: <https://keola.hu/adatkezesi-tajekoztato/>

**Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének ideje: 2014.03.26. Módosítva: 2021. 02. 16.**