

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Hatályos: 2022. 12.08. napjától

A jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: „**Feltételek**” vagy „**ÁSZF**”) a **Multistone Ceramic Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhelye: 2360 Gyál, Bánki Donát utca 17.; cégjegyzékszám: 13-09-219420; a továbbiakban: „**Szolgáltató**”) és az általa nyújtott elektronikus kereskedelmi, illetve kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő Ügyfél (a továbbiakban: „**Ügyfél**”) jogait és kötelezettségeit tartalmazza (a Szolgáltató és az Ügyfél a továbbiakban együttesen: „**Felek**”, külön-külön: „**Fél**”).

A jelen Feltételek hatálya kiterjed a Magyarország területén nyújtott minden elektronikus kereskedelmi tevékenységre, továbbá minden olyan kereskedelmi jogügyletre Magyarország, illetve más ország területén, amely egyébként (nem elektronikus úton) a Felek között jön létre vagy ott kerül teljesítésre a Szolgáltató által értékesített termékkel (a továbbiakban: „**Termék**”) összefüggésben.

Kérjük, hogy minden esetben figyelmesen olvassa el a jelen Feltételeket, különös tekintettel az esetleges módosításokra, hogy mindenkor tisztában legyen az adott Termék megvásárlására irányadó feltételekkel.

A jelen Feltételekben a vásárlással kapcsolatban rögzített rendelkezések a Szolgáltatótól személyes jelenlét mellett történő vásárlásra értelemszerűen irányadók. A jelen Feltételek alkalmazásában a „szerződés” szó értelemszerűen jelenti egyaránt a személyesen írásban aláírt, az e-mailen és a valamely más elektronikus úton létrejött szerződéseket is.

### Tartalom:

- A Szolgáltató adatai
- Általános tudnivalók
- Megrendelés, Termékek
- Árak, fizetési feltételek
- Szállítási feltételek
- Szavatosság, jótállás, elállás

### 1. A SZOLGÁLTATÓ ADATAI

A Szolgáltató adatai a következők:

#### 1.1. A Szolgáltató neve:

Multistone Ceramic Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság

#### 1.2. A Szolgáltató székhelye:

2360 Gyál, Bánki Donát utca 17.

#### 1.3. A Szolgáltató telefonszáma:

+36 30-179-8421 – hívható munkanapokon 09:00-17:00 óráig

#### 1.4. A Szolgáltató elektronikus elérhetősége:

burkolat@multistone.hu

#### 1.5. A Szolgáltató adószáma:

27805468-2-13

#### 1.6. A Szolgáltatót nyilvántartó hatóság:

Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága

**1.7. A Szolgáltató cégjegyzékszám:**  
13-09-219420

**1.8. A szerződés nyelve:**  
Magyar

## **2. ÁLTALÁNOS TUDNIVALÓK**

- 2.1.** A Szolgáltató üzleti tevékenységére és az általa felajánlott szolgáltatásokra a magyar jog az irányadó. A megrendelések, illetve szerződések nyelve a magyar.
- 2.2.** A Szolgáltató felhívja a figyelmet arra, hogy fenntartja a jogot, hogy a jelen Feltételeket alapos okkal egyoldalúan, előzetes általános értesítés mellett módosítsa, a módosítást követően adott megrendelésekre kiterjedő hatállyal. Alapos oknak minősül különösen a szolgáltatás díjának módosítása tekintetében az infláció, egyebekben a piaci feltételek olyan változása, amely a szolgáltatás azonos színvonalon történő nyújtását lehetetlenné teszi, vagy ha az Ügyfél, alvállalkozói, közreműködői vagy szerződéses partnerei a jelen Feltételek szerinti szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos lényeges szerződéses kötelezettségeik teljesítését elmulasztják.
- 2.3.** Amennyiben a jelen Feltételek bármely rendelkezése a magyar jogszabályok szerint érvénytelen, jogellenes vagy végrehajthatatlan, a jelen Feltételek összes többi rendelkezése ettől függetlenül teljes mértékben érvényes és hatályos marad, és a jelen Feltételek érvénytelen, jogellenes vagy végrehajthatatlan rendelkezése (mindaddig, amíg érvénytelen, jogellenes vagy végrehajthatatlan) elválasztásra kerül a jelen Feltételektől. A jelen Feltételeknek részben vagy csak bizonyos mértékben érvénytelennek, jogellenesnek vagy végrehajthatatlannak tartott bármely rendelkezése az érvénytelennek, jogellenesnek vagy végrehajthatatlannak nem tartott részét illetően teljes mértékben érvényben és hatályban marad. Az Ügyfél és a Szolgáltató minden elvárható erőfeszítést megtesz annak érdekében, hogy az érvénytelennek, jogellenesnek vagy végrehajthatatlannak minősített (elválasztott) rendelkezést egy olyan érvényes, jogszerű és végrehajtható rendelkezéssel helyettesítsék, melynek joghatása a lehető legnagyobb mértékben megfelel az elválasztott rendelkezés célzott joghatásának.
- 2.4.** Minden küldemény a kézbesítési igazolás (ún. „read receipt”) elküldésének napján, illetve a címzettnek az e-mail megérkezését tudomásul vevő válaszában időpontjában minősül kézbesítettnek. Amennyiben valamely értesítés, illetve tájékoztatás nem a Szolgáltató rendes üzleti óráiban érkezik meg, az adott értesítés, illetve tájékoztatás a következő munkanapon, a Szolgáltató rendes üzleti óráinak kezdetén tekintendő megérkezettnek. Kézbesítettnek minősül az a megfelelő címre elküldött értesítés is, amellyel kapcsolatban kézbesítési hibaüzenet nem érkezik, azonban a címzett a másik fél felszólítására sem igazolja vissza az e-mail megérkezését.
- 2.5.** Amennyiben a Szolgáltató által forgalmazott Termékekkel és/vagy az általa nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban bármilyen kérdése van, kérjük, írjon e-mailt a burkolat@multistone.hu címre.
- 2.6.** A jelen Feltételek a cím alatt jelzett napon lépnek hatályba. A jelen Feltételek módosítása esetén a módosítással nem érintett rendelkezések változatlan tartalommal maradnak hatályban.

## **3. MEGRENDELÉS, TERMÉKEK**

### **3.1. A szerződéskötés menete**

**3.1.1.** A Szolgáltató Termékeinek megvásárlása elektronikus úton leadott megrendeléssel lehetséges, a jelen Feltételekben meghatározott módon. A Szolgáltató az Ügyfél e-mailben küldött ajánlatkérése alapján e-mailben ajánlatot küld az Ügyfél részére. A Szolgáltató az ajánlatához a kiadásától számított harminc (30) napig, illetve a Termék árának gyártó általi

módosításáig van kötve, a kettő közül a rövidebb időtartam irányadó, Az ajánlat alapján az annak Ügyfél általi elfogadását jelentő megrendelés Szolgáltatóhoz történő Ügyfél általi elküldésével a Szolgáltató és az Ügyfél között írásbeli szerződés jön létre, amelyet a Szolgáltató iktat, és annak teljesítését követő öt (5) évig megőrizz. A szerződés akkor jön létre, amikor az Ügyfél által küldött megrendelő e-mail mint az ajánlat elfogadása a Szolgáltató számára a levelezőrendszerében hozzáférhetővé válik. A Szolgáltató a szerződés létrejöttéről e-mailben írásbeli visszaigazolást küld az Ügyfél részére.

- 3.1.2.** Amennyiben a megrendelés a Szolgáltató ajánlatának elküldésétől számított legkésőbb 48 órán belül a Szolgáltatóhoz nem érkezik meg, a Szolgáltató mentesül az ajánlati kööttség alól. Késedelmesen leadott megrendelés esetén szerződés a Felek között csak akkor jön létre, ha erről a Szolgáltató az Ügyfél részére küldött e-mailben írásban kifejezetten nyilatkozik.
- 3.1.3.** Az Ügyfél a megrendelését a leadását követő kettő (2) munkanapon belül módosíthatja írásban, a Szolgáltató részére küldött e-mailben. A megrendelés szóbeli módosítására nincsen lehetőség.
- 3.1.4.** A megrendelés leadása során az Ügyfél köteles megadni a számlázáshoz szükséges adatait (számlázási név, számlázási cím, adószám, amennyiben rendelkezik vele). Az Ügyfél köteles ügyelni az adatok pontosságára, hiszen a megadott adatok alapján kerül kiállításra a számla a megrendelt Termék(ek)ről. A Szolgáltatót az Ügyfél által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli. A hibásan rögzített adatok megváltoztatását az Ügyfél a Szolgáltató részére küldött e-mail útján kérheti.

## **3.2. Termékek**

- 3.2.1.** A megrendelésben az Ügyfélnek fel kell tüntetnie a Termék gyártójának nevét, a Terméket magában foglaló kollekciónévét, a Termék cikkszámát és méreteit. A Szolgáltató javasolja, hogy a méret 10-15%-nyi vágási hulladék figyelembevételével kerüljön meghatározásra.
- 3.2.2.** Az Ügyfél a vásárlás előtt a Termékkel kapcsolatos kérdésekkel a Szolgáltatóhoz fordulhat.
- 3.2.3.** A Termékek gyártói a nagyméretű lapokat a grafikát/erezetet illetően véletlenszerűen szállítják. Egyes gyártóknál van lehetőség kiválasztani a kért grafikát és erezetet, előre egyeztetve, és jelezve a nagykereskedőnek. A szolgáltatás igénybevétele többletköltséget jelent a Termékek vételára és szállítási költsége vonatkozásában. A Szolgáltató felhívja az Ügyfél figyelmét arra, hogy a szolgáltatás igénybevétele esetén is előfordulhat néhány milliméteres eltérés két azonos cikkszámú, grafikájú, erezetű lap erezete között a Termékek gyártási sajátosságaiból fakadóan. A Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát az Ügyfélnek az ajánlatkérésében jeleznie kell.
- 3.2.4.** A Szolgáltató felhívja az Ügyfél figyelmét arra, hogy ha a rendelés egy korábbi rendelés azonos típusú Termékekkel való kiegészítését szolgálja, azaz pótrendelés, a korábbi és utóbbi rendelt lapok között előfordulhat színtónus és méret kaliber különbség. Ennek oka, hogy a lapok számos természetes anyag keverékéből állnak, amelyek egyes tulajdonságai természetes módon eltérhetnek egymástól, emellett a gyártástechnológiai sajátosságokból eredően a kerámialapok égetése során nem biztosíthatók tökéletesen azonos égetési paraméterek (páratartalom, hőmérséklet). Emiatt az azonos típusú kerámialapok színtónusa is változik gyártási folyamatonként. Az erről szóló tájékoztatást a Termék gyártója a Termék csomagolásán is feltünteti.

- 3.2.5.** A Szolgáltató Termékek használatával végzett burkolásra vonatkozó tanácsai:

- A burkolást a tevékenység szabályait ismerő szakemberrel végeztesse. A burkolandó felület méretéhez viszonyítva átlagosan 10-15%-kal több burkolólapot érdemes vásárolni, hogy a burkoláshoz szükséges vágásokból adódó selejteket pótolni lehessen.
- Egy felülethez azonos színárnyalati jelzésű lapokat használjon. Rusztikus vagy árnyalt lapok esetén kirakással tervezze meg a burkolat esztétikai képét. Utánrendelés esetén a színárnyalat eltérhet. (A színek a burkolóanyagok dobozában található.)
- A fugázó anyag alkalmazásánál a gyártó cég ajánlásait kell figyelembe venni. A kötési idő megállapításához, illetve a színes fugázó anyagok használatához próbát javasolunk. Kérjük, külön figyeljen az illesztési fuga szélességére és a fugahézagok teljes kitöltésére, a külső fagyhatásnak kitett és a padlófűtés feletti burkolatok fugázásának sajátosságaira.
- A burkolás utáni elszíneződések elkerülése érdekében a ragasztó és fugázó anyagok használati útmutatóját figyelembe kell venni. Agresszív, erős sav vagy lúgtartalmú, illetve karcosodást okozó tisztítószerektől a felület és a fugázás sérülhet. Ilyen anyagok használatát nem javasoljuk. Tisztításhoz általában elegendő a tiszta víz, esetleg a háztartásban használatos mosogatószer hozzáadása. Javasoljuk, hogy kövesse a tisztítási útmutatót, amely kérésre a Szolgáltatónál elérhető.
- A burkolás során a Termékben vagy egyéb vagyontárgyakban keletkező sérülésekért és károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

**3.2.6.** A Szolgáltatónak az Ügyfél által fel nem használt, megmaradt Terméket nem áll módjában visszavásárolni.

#### **4. ÁRAK, FIZETÉSI FELTÉTELEK**

- 4.1.** A Szolgáltató által kiadott ajánlatban szereplő Termékek árai nettó, az általános forgalmi adót nem tartalmazó fogyasztói áruk, amelyek az ajánlat szerinti megrendelésekre érvényesek. A közterhek, különösen az általános forgalmi adó a mindenkori hatályos jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően kerülnek felszámításra.
- 4.2.** A Szolgáltató által kiadott ajánlatban szereplő Termékek árai euróban vagy forintban kerülnek meghatározásra. A forintban meghatározott árak irányadó árak, amelyek a Termékek euróban kifejezett árainak a megrendelés napján érvényes, az OTP Bank Nyrt. által közzétett deviza eladási árfolyam alapulvételével kerül pontosan meghatározásra. A Termékek eladási ára a megrendelés napján érvényes árfolyam alapján az előzőek szerint kiszámított árral egyezik meg.
- 4.3.** A Termékek vételárának 50%-a a Szolgáltató díjbekérője vagy előleghozzájárulása ellenében, az azon megjelölt bankszámlára történő banki átutalás útján fizetendő a megrendelés leadását követően, a díjbekérőn vagy előleghozzájáruláson megjelölt fizetési határidőn belül. A Termékek beszerzése iránt a Szolgáltató az előleg megfizetését megelőzően nem köteles intézkedni. Ha az Ügyfél nem fizeti meg az előleget a díjbekérőn vagy előleghozzájáruláson megjelölt fizetési határidőn belül, a Szolgáltató jogosult elállni a szerződéstől.
- 4.4.** A Termékek vételárának fennmaradó 50%-a a Szolgáltató számlája ellenében, az azon megjelölt bankszámlára történő banki átutalás útján fizetendő a Termékek Szolgáltatóhoz történő beérkezését követően, a díjbekérőn vagy előleghozzájáruláson megjelölt fizetési határidőn belül. A Termékek Ügyfélnek történő átadására a teljes vételár megfizetését követően kerül sor. Ha az Ügyfél nem fizeti meg a fennmaradó vételárat a számlán megjelölt fizetési határidőn belül, a Szolgáltató jogosult elállni a szerződéstől.

- 4.5.** A Termékek vételára a Szolgáltató bankszámláján történő jóváírás időpontjában minősül megfizetettnek.
- 4.6.** Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresével megegyező mértékű késedelmi kamatot jogosult felszámítani a késedelem teljes idejére.

## **5. SZÁLLÍTÁSI FELTÉTELEK**

- 5.1.** A megvásárolt Termékeket az Ügyfél a Szolgáltató telephelyén személyesen tudja átvenni, vagy a Szolgáltatóval történő külön megállapodása alapján, a szállítási költség szállítást végző szolgáltató felé történő megfizetése ellenében kiszállítási szolgáltatást vehet igénybe.
- 5.2.** Kiszállítási szolgáltatás igénybevétele esetén a Termékek feletti kárveszély a Szolgáltatóról az Ügyfélre a Termékek kiszállítást végző szolgáltató részére történő átadásával száll át. A kiszállítás során esetlegesen keletkező sérülésekért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.
- 5.3.** Az esetleges későbbi igényérvényesítés elősegítése érdekében a Szolgáltató javasolja, hogy az Ügyfél, amennyiben lehetősége van rá, a kiszállítás időpontjában a csomagot és a Termék(ek)et tételesen ellenőrizze.
- 5.4.** A Termékek Szolgáltatóhoz való beérkezési ideje átlagosan 4-6 hét a Szolgáltató általi, gyártótól történő megrendeléstől számítottan. A Szolgáltató az ajánlatában irányadó szállítási határidőt vállal, amelyet a Termék gyártó által vállalt szállítási időpontja figyelembevételével határoz meg. Az Ügyfél tudomásul veszi és elfogadja, hogy a tényleges szállítási időpont az ajánlatban szereplő szállítási határidőtől eltérhet, annak ellenére is, hogy a Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a jelzett határidőben a Termék az Ügyfél rendelkezésére álljon.
- 5.5.** A megrendelt Termék Szolgáltatóhoz való megérkezéséről és a vételár fennmaradó része megfizetésének esedékessé válásáról, a számla egyidejű megküldésével a Szolgáltató a lehető legrövidebb időn belül értesíti az Ügyfelet az általa megadott e-mail címen.
- 5.6.** Az Ügyfél köteles a teljes hátralékos vételárát a számlán szereplő határidőben megfizetni, és a Terméket az értesítéstől számított lehető legrövidebb időn belül átvenni. Amennyiben az Ügyfél az értesítés kiküldését követő naptól számított két héten belül a Termék teljes hátralékos vételárát nem egyenlíti ki és/vagy a Terméket nem veszi át, úgy az Ügyfél köteles az értesítés kiküldését követő naptól számított két hét elteltét követő naptól kezdődően a teljes hátralékos vételár kiegyenlítéséig és/vagy a Termék átvételéig kalodánként/raklaponként napi 2.500,- Ft+áfa összegű tárolási díjat megfizetni a Szolgáltató részére. Az Ügyfél tudomásul veszi, és elfogadja, hogy a Szolgáltató jogosult a tárolási díj iránti követelését az Ügyfél bármely követelésével szemben beszámítani, illetőleg a tárolási díj összegét az Ügyfél által már befizetett összegekből érvényesíteni, abban az esetben is, ha az Ügyfél az elállási jogát gyakorolja.
- 5.7.** Amennyiben az Ügyfél a Terméket nem veszi át, úgy a Szolgáltató jogosult a fentiek szerinti tárolási díj iránti igényét az Ügyfél által megfizetett vételár (előleg vagy teljes vételár) összegével szemben naponkénti beszámítással érvényesíteni. Abban az esetben, ha a jelen pont szerint beszámítható tárolási díj összege eléri az Ügyfél által megfizetett vételár (előleg vagy teljes vételár) összegét, a szerződés automatikusan megszűnik, és az Ügyfél a Termék kiadását nem követelheti, a Szolgáltatóval szemben vételár visszafizetése iránti követelést nem érvényesíthet, a Szolgáltatónak visszafizetési kötelezettsége nem áll fenn.

## **6. SZAVATOSSÁG, JÓTÁLLÁS, ELÁLLÁS**

- 6.1.** Amennyiben a Termék sérült, hibás, vagy az Ügyfél nem azt a Terméket kapta, amelyet megrendelt, de a lentiek szerinti elállási jogát gyakorolni nem kívánja, vagy arra a lentiek szerint valamely feltétel hiányában nincs lehetősége, akkor köteles a Terméket személyesen bemutatni

vagy a kifogás alapját képező okokról megfelelő fénykép felvételeket küldeni a Szolgáltató e-mail címére. A bejelentés alapján a Szolgáltató tájékoztatja az Ügyfelet a Termékkel kapcsolatos szavatossági jogokkal (így különösen a Termék visszajuttatásával, kijavításával avagy kicserélésével) kapcsolatban. Amennyiben a Szolgáltató úgy ítéli meg, hogy az Ügyfelet a lentiek és a vonatkozó jogszabályok alapján szavatossági jogok nem illetik meg, illetve azok gyakorlását bizonyos körülmények kizárják, úgy erről írásban tájékoztatja az Ügyfelet, ismertetve ennek indokait is.

Amennyiben a Termék átvételkor sérült, a Szolgáltató kéri, hogy az Ügyfél három (3) munkanapon belül jelezze azt a Szolgáltató felé írásban. Az átvételtől számított három (3) munkanap után terméksérüléssel kapcsolatos bejelentést a Szolgáltató nem tud elfogadni.

A Szolgáltató kéri, hogy az Ügyfél a mennyiségi eltéréseket a Termék átvételét követő munkanap végéig jelezze a Szolgáltatónak írásban. A Szolgáltató a bejelentést rövid időn belül megvizsgálja, és intézkedik a hiányzó Termék pótlása, illetve a többletként átadott Termék visszavétele iránt.

## **6.2. Kellékszavatosság**

### **6.2.1. Milyen esetben élhet az Ügyfél a kellékszavatossági jogával?**

Az Ügyfél a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szabályai szerint.

### **6.2.2. Milyen jogok illetik meg az Ügyfelet kellékszavatossági igénye alapján?**

Az Ügyfél választása szerint az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ügyfél által választott igény teljesítése lehetetlen, vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést az Ügyfél nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a Szolgáltató költségére az Ügyfél is kijavíthatja, illetve mással javíttathatja vagy végső esetben a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban az Ügyfél viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

### **6.2.3. Milyen határidőben érvényesítheti az Ügyfél kellékszavatossági igényét?**

Az Ügyfél köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor a szerződés teljesítésétől számított kétéves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő egy év. A Szolgáltató nem értékesít használt Termékeket.

### **6.2.4. Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét az Ügyfél?**

Az Ügyfél a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

### **6.2.5. Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogok érvényesítésének?**

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha az Ügyfél igazolja, hogy a Terméket, illetve a szolgáltatást a Szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már az Ügyfél köteles bizonyítani, hogy az Ügyfél által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

### **6.2.6. Kizárt esetek**

A Szolgáltató tájékoztatja az Ügyfelet, hogy különösen, de nem kizárólag, az alábbi esetekben kizárt a Szolgáltató felelőssége, és az Ügyfél szavatossági igényt nem érvényesíthet:

- A Termék szakszerűtlen burkolásából eredő károk esetén.
- A Termék szakszerűtlen tárolásából és mozgatásából eredő károk esetén. A Szolgáltató itt is kifejezetten felhívja az Ügyfél figyelmét arra, hogy a legalább 60x60 cm méretű és legalább 6 mm vastagságú Termékek esetében feszültségmentesítő lemez használata szükséges a Termék tárolása és mozgatása során a Termék károsodásának megelőzése érdekében.
- A Termék nem rendeltetésszerű használata (túlterhelés, káros vegyszerek alkalmazása) esetén.
- A Termék színtónusának a megtekintett azonos típusú (egyező név, méret, szín, gyári kód) mintaanyag színtónusától való eltérése esetén.
- Abban az esetben, ha az első osztályú Termékek tökéletességtől való eltérése az 5% mértéket nem haladja meg.
- A Termék minőségi hiba észlelését követő felhasználása esetén.
- Salétromkicsapódás esetén.

### **6.3. Termékszavatosság**

#### **6.3.1. Milyen esetben élhet az Ügyfél a termékszavatossági jogával?**

Valamely Termék hibája esetén az Ügyfél választása szerint kellékszavatossági igényt vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

#### **6.3.2. Milyen jogok illetik meg az Ügyfelet termékszavatossági igénye alapján?**

Termékszavatossági igényként az Ügyfél kizárólag a hibás Termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

#### **6.3.3. Milyen esetben minősül a Termék hibásnak?**

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.

#### **6.3.4. Milyen határidőben érvényesítheti az Ügyfél termékszavatossági igényét?**

Termékszavatossági igényét az Ügyfél a Termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével a jogosultságát elveszti.

#### **6.3.5. 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 az Ügyfélnek kell bizonyítania.

### **6.3.6. A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?**

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy: (i) a Terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy (ii) a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy (iii) a Termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered. A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Felhívjuk a figyelmet, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igény egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt Termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét az Ügyfél a gyártóval szemben érvényesítheti.

### **6.4. Jótállás**

A Termékekre kötelező jótállás – jogszabály alapján – nem vonatkozik. A Szolgáltató a termékekre önkéntes jótállást nem vállal. A Termék gyártója által esetlegesen vállalt jótállásról a Termék gyártójának honlapján tájékozódhat.

### **6.5. Elállás**

**6.5.1.** Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy Ügyfél (a továbbiakban: „**Fogyasztó**”) a Termék átvételének napjától számított tizennégy (14) napon belül – vagy akár a Termék átvételét megelőzően – indokolás nélkül elállhat a szerződéstől a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet rendelkezései értelmében. A Fogyasztó elállási nyilatkozatát írásban, egyértelműen megfogalmazva közölheti a Feltételek 1. pontjában feltüntetett elérhetőségeken.

**6.5.2.** Az elállási jog gyakorlása esetén a Termék Szolgáltató részére történő visszajuttatásáról a Fogyasztónak kell gondoskodnia. A Fogyasztó köteles a Terméket indokolatlan késedelem nélkül, de a szerződéstől való elállására vonatkozó értesítés Szolgáltató részére történő megküldésétől számított tizennégy (14) napnál semmiféleképpen sem később a Szolgáltató 1. pontban megjelölt székhelyére vagy telephelyére visszaküldeni vagy a Szolgáltató székhelyén/telephelyén leadni.

**6.5.3.** A Szolgáltató a Termék visszaérkezését követően, legkésőbb tizennégy (14) napon belül visszatéríti a kifizetett összeget a Fogyasztó részére, beleértve a szállítási díjat is. Ha a Fogyasztó kifejezetten a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választja, a Szolgáltató nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltséget. A Szolgáltató a visszatérítés során banki átutalásos fizetési módot alkalmaz.

**6.5.4.** A visszatérítést a Szolgáltató mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta a Terméket vagy a Fogyasztó kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

**6.5.5.** Elállás esetén a Szolgáltató követelheti a Fogyasztótól a Termék nem rendeltetésszerű használatából eredő kárai megtérítését.

**6.5.6.** Nem illeti meg elállási jog a Fogyasztót olyan Termék esetében, mely nem előre legyártott, hanem személyre szabottan a Fogyasztónak, megrendelésére készült. Ide tartozik minden olyan Termék, amely nem található készleten és amelynek az Ügyfél által meghatározott



paraméterekkel (pl. szín, méret, elemek száma, stb.) történő legyártására az Ügyfél kívánságára került sor.

## 6.6. Panaszkezelés rendje

- 6.6.1.** A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 18. § (1) bekezdésében meghatározott esetekben az Ügyfél jogosult békéltetőtestülethez fordulni. A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltetőtestület neve és elérhetősége: Pest Megyei Békéltető Testület, cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. 4. em. 2., telefonszám: (+36- 1) 792-7881, e-mail: pmbekelteto@pmkik.hu.
- 6.6.2.** A Szolgáltató célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, az Ügyfél teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben az Ügyfélnek mégis valamilyen panasz van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát az 1. pontban megjelölt elérhetőségeken, de csak írásbeli nyilatkozatban közölheti a Szolgáltatóval.
- 6.6.3.** A Szolgáltató a panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja az Ügyfélnek.
- 6.6.4.** Az írásbeli panaszt a Szolgáltató harminc (30) napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A válasz másolati példányát három (3) évig megőrzi, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.
- 6.6.5.** Az Európai Parlament és a Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete (a továbbiakban: „**Rendelet**”) alapján az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot. A Rendelet szerint az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező Fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták, így az online megkötött szerződésekkel összefüggő pénzügyi fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére irányuló kommunikációt ezen a platformon keresztül kell a Fogyasztóknak biztosítani. Az online vitarendezési platform 2016. február 15-től elérhető a Fogyasztók számára. Az online vitarendezési platform a következő elektronikus linken érhető el: <http://ec.europa.eu/odr>.

\* \* \*

A jelen Feltételeket a Szolgáltató jogosult bármikor egyoldalúan megváltoztatni.

Gyál, 2022. 12.08.

Multistone Ceramic Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság