

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) tartalmazza a Müller Drogéria Magyarország Bt. (a továbbiakban: **Honlap**) és az elérhető Click&Collect szolgáltatást igénybevevő (a továbbiakban: **Felhasználó**) közötti szerződés feltételeit. Tájékoztatjuk, hogy jelen ÁSZF a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyre (a továbbiakban: **Fogyasztó**), mint Felhasználóra egyes pontokban eltérő feltételeket állapít meg a vállalkozásokra vonatkozóakhoz képest. Ebben az esetben a Fogyasztóra az eltérő szabályok vonatkoznak.

A Honlap használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, melyet ezen ÁSZF nem tartalmaz, a Honlapon elérhető tájékoztatások nyújtják.

Felhasználó a Honlap használatával tudomásul veszi és elfogadja az alábbiakat:

A SZOLGÁLTATÓ

Cégnév: Müller Drogéria Magyarország Bt.

Székhely: 1052 Budapest, Váci u 19-21.

Cím: 1117 Budapest Prielle Kornélia utca 8/A

Telefon: + 36 (1) 463 8840

E-mail: info@mueller.co.hu

Adószám: 22367488-2-44

EU adószám: HU 22367488

Céggjegyzék szám: 01 06 776933

Céggjegyzéket vezető bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Tárhelyszolgáltató neve: Novomind AG

Tárhelyszolgáltató címe: Bramfelder Chaussee 45, 22177 Hamburg, Németország

Tárhelyszolgáltató e-mail címe: info@novomind.com

HONLAPON FOLYTATOTT TEVÉKENYSÉG

A Szolgáltató a honlapon folytatott üzleti tevékenysége körében lehetőséget biztosít egyes, a Müller üzleteiben kapható termékek online rendelésére oly módon, hogy a megrendelt, majd visszaigazolt és előkészített termékeket a megrendelő által kiválasztott Müller üzletben személyesen át lehet venni (click&collect szerződés).

A Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatások tekintetében magatartási kódexnek nem veti alá magát.

A HONLAPON TÖRTÉNŐ VÁSÁRLÁS

A vásárlás menetének bemutatása

A honlap termékbemutató és online megrendelési lehetőséget biztosít a Felhasználók számára.

Töltse fel oldalunkon a megvásárolni kívánt papír-írószer termékek listáját, adja meg a kiegészítő információkat, amik segíthetik a csomag összeállítását és kollégáink összekészítik Önnek a termékeket. A megvásárolni kívánt papír-írószer termékek listáját fotóként vagy pdf formátumban tudja feltölteni oldalunkra. A termékekhez kötődő kiegészítő információk, például termékszín, design, írásmód, preferált alapanyag, segítenek abban, hogy a megfelelő termékeket válogassuk össze Önnek.

Adja meg adatait, hogy fel tudjuk venni Önnel a kapcsolatot a megrendelés pontosítása, illetve teljesítése érdekében.

Átvétel

Kérjük, adja meg az Önnek megfelelő átvételi napot. Amennyiben nem választ ki dátumot, úgy a csomag a déli 12 óra előtti megrendelés esetén a következő munkanapon 13 órától vehető át. A pontos átvételi időpontról, valamint a megrendelt termékek listájáról a Felhasználókat megadott elektronikus levelezési címükre küldött visszaigazolásban értesítjük.

Kérjük, válassza ki üzletünket, ahol a termékeket át szeretné venni. A megrendelt papír-írószer termékek üzletben történő átvételekor lehetőséget biztosítunk a termékek ellenőrzésére, ha szükséges cseréjére.

A megrendelés leadása után küldött visszaigazolás nem minősül a szerződés megkötésének. Szolgáltató nem végez klasszikus elektronikus vásárlási szolgáltatást, a click&collect szolgáltatásunkkal a megrendelt, és az adott üzletben fellelhető termékek összekészítését, félrerakását biztosítjuk vásárlóink számára. A szerződés nem minősül elektronikus úton létrejött szerződésnek, a Szolgáltató felülete (honlapja) csupán segítség a Müller üzletekben történő szerződéskötéshez (vásárláshoz).

Kérjük, vegye figyelembe, hogy szolgáltatásunk csak időszakosan és kizárólag papír-írószer termékek esetében vehető igénybe. Amennyiben további termékeinket szeretné megvásárolni, erre üzleteinkben, személyesen van lehetősége.

Adatbeviteli hibák javítása

Felhasználónak az adatbeviteli hibák javítására a megrendelés véglegesítése előtt van lehetősége, a böngésző „vissza” gombjának akár többszöri megnyomásával, az adatok átírásával, törlésével. Amennyiben a visszaigazololó levelünkben írt termék vagy más adatok nem megfelelőek, kérjük a kapcsolat menüpontban megadott e-mail címen módosítsa, vagy pontosítsa rendelését.

Ajánlati kötöttség, visszaigazolás

Mivel jelen szerződés az elektronikus kereskedelemről, illetve a polgári törvénykönyvről szóló törvények alapján nem minősül elektronikus úton létrejött szerződésnek, a fogyasztónak a megrendelésben foglalt igényére vonatkozóan nincsen ajánlati kötöttsége. Ezzel párhuzamosan a Szolgáltató elektronikus levélben történő visszaigazolása is csupán a megrendelés befogadását és regisztrálást jelenti, és nem a megrendelés teljesítésére vonatkozó kötelezettségvállalást.

A szerződés létrejötte

A szerződés Szolgáltató és Felhasználó között elektronikus úton nem jön létre, az elektronikus úton leadott Felhasználói igények alapján összekészített termékeket Felhasználó a boltban veszi át, ahol jogában áll a megrendeléstől indokolás nélkül elállni. Amennyiben a megrendelést az üzletben átveszi, az ellenértéket ott kiegyenlíti, a szerződés ráutaló magatartással, jelen szerződési feltételeknek is megfelelően jön létre. Jelen szerződési feltételek nyelve a magyar. Mivel a szerződés nem elektronikus úton jön létre, azt a Szolgáltató nem iktatja, nem tekinthető írásba foglalt szerződésnek, nem tartja nyilván, és azok utólag nem visszakereshető.

FIZETÉSI FELTÉTELEK

Szolgáltató a kiválasztott üzletben minden olyan fizetési lehetőséget biztosít, melyek Szolgáltató üzleteiben rendelkezésre állnak:

- **Fizetés bankkártyával**
- **Fizetés készpénzzel**

ELÁLLÁSI JOG

Mivel jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nem elektronikus úton létrejött szerződések, ezen megrendelésekre a 45/2014. Korm. rendelet 20.§-ában szabályozott indokolás nélkül érvényesíthető 14 napos elállás nem érvényesíthető.

Szolgáltató minden megrendelő számára biztosítja a lehetőséget, hogy akár a megrendelés leadása után, akár az üzletben történő átvételkor elálljon a megrendeléstől, indokolás nélkül. Ennek kapcsán jelezzük, hogy a leadott megrendeléseket a visszaigazololt átvételi időpontot követő 48 óráig tartjuk összekészítve, ezt követően a megrendelést töröljük.

Jótállás, Kellékszavatosság

Fogyasztóval kötött szerződés keretében eladott, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 1. számú mellékletében felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre jótállási kötelezettség terjed ki, amely jótállás időtartama egy év. A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető, a határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. Ha a gyártó a fogyasztási cikkre e Korm. rendeletben foglaltaknál kedvezőbb jótállási feltételeket vállal, a jótállás alapján a Szolgáltatót megillető jogok a szerződés teljesítésének időpontjában átszállnak a Fogyasztóra.

A Szolgáltató hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a Szolgáltató, ha a Felhasználó a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

A Szolgáltató a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik. A Fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt, egyéb Felhasználó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított egy év alatt évül el. A Felhasználó kellékszavatossági jogait az ugyanabból a szerződésből eredő követeléssel szemben kifogásként akkor is érvényesítheti, ha a kellékszavatossági igény elévült.

Kellékszavatossági vagy jótállásból eredő igénye alapján a Felhasználó választása szerint:

- kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha
- a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy
- az a Szolgáltatónak - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve
- a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét,
- a szerződésszegés súlyát,
- a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet;
- az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a Szolgáltató költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől - a jelentéktelen hiba kivételével - elállhat, ha
- a Szolgáltató a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta,
- a kijavítási vagy a kicserélési kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a Felhasználó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni,
- a Felhasználónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

A Felhasználó a választott kellékszavatossági jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a Szolgáltatónak megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a Szolgáltató adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

A Felhasználó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a Szolgáltatóval közölni. Fogyasztó esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölnök kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a Felhasználó felelős.

A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik. Ha azonban a dolog meghibásodásában a Felhasználót terhelő karbantartási kötelezettség elmulasztása is közrehatott, a szavatossági kötelezettség teljesítésével felmerült költségeket közrehatása arányában a Felhasználó köteles viselni, ha a dolog karbantartására vonatkozó

ismeretekkel rendelkezett, vagy ha a Szolgáltató e tekintetben tájékoztatási kötelezettségének eleget tett.

Szavatossági jogok érvényesítése

Fogyasztó által érvényesített szavatossági és jótállási igények intézése esetében a jelen ÁSZF szerinti egyéb feltételek az alábbi különös szabályok mellett irányadóak:

A Fogyasztó szavatossági igénye érvényesítésekor a szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát, illetve bármely más, a szerződés megkötését hitelesen igazoló dokumentumot – a Fogyasztó bemutatja. Jelen ÁSZF és a honlap üzemeltetője nem zárja ki, hogy a fogyasztó a szerződés megkötését más módon is bizonyítsa.

A Szolgáltató a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet vesz fel a 19/2014. NGM rendeletnek megfelelő tartalommal, a másolatot a fogyasztó rendelkezésére bocsátja.

Panaszkezelés, jogérvényesítési lehetőségek

Felhasználó a termékkel vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az oldalon megadott elérhetőségeken terjesztheti elő:

Szolgáltató a szóbeli panaszt, amennyiben arra lehetősége van, azonnal orvosolja. Ha a szóbeli panasz azonnali orvoslására nincs lehetőség, 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 megőriz - vesz fel, melyet legkésőbb a panaszra adott válasszal egy időben küld meg Fogyasztó részére.

Szolgáltató a jegyzőkönyv egy példányát személyesen közölt (üzlethelyiségben) szóbeli panasz esetén helyben a Felhasználónak átadni, vagy ha ez nem lehetséges, akkor az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni;

A telefonon, vagy más hírközlési eszköz segítségével rögzített panaszt a Szolgáltató egyedi azonosítóval látja el, mely a későbbiekben egyszerűsíti a panasz visszakeresését.

Szolgáltató a hozzá írásban érkezett panaszt 30 napon belül érdemben megválaszolja. Az intézkedés jelen szerződés értelmében a postára adást jelenti.

A panasz elutasítása esetén Szolgáltató az elutasítás indokáról tájékoztatja a Felhasználót.

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

Békéltető testület eljárásának kezdeményezése (a békéltető testületek teljes listáját ide kattintva érik el – mindenki a lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél indíthat eljárást)

Bírósági eljárás kezdeményezése

A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló, 2013. évi május 21.-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: rendelet) alapján az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot, amely az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződést kötők között fogyasztói jogvita esetén mind a fogyasztók, mind a kereskedők számára igénybe vehető. Az online vitarendezési platform az Európai Bizottság rendszerében való regisztrációt követően az alábbi link segítségével érhető el: <http://ec.europa.eu/odr>

Amennyiben a fogyasztónak minősülő felhasználó olyan jogszabálysértést észlel, melyek a fogyasztóvédelmi hatáskörrel rendelkező hatóságok hatáskörébe és illetékességi körébe tartoznak (tájékoztatási, panaszkezelési hiányosság, megtévesztés, agresszív gyakorlat, stb.), a fogyasztónak minősülő felhasználó a lakóhelye szerint illetékes megyei kormányhivatal fogyasztóvédelmi szervénél indíthat fogyasztóvédelmi eljárást. Az eljárás az Ügyfélkapun keresztül is elindítható.

FELHASZNÁLÓ FELELŐSSÉGE

Felhasználó a Honlapot kizárólag a saját kockázatára használhatja, és elfogadja, hogy a Szolgáltató nem vállal felelősséget a használat során felmerülő, szolgáltatónak felróható vagyoni károkért és nem vagyoni sérelemért a szándékosan okozott, továbbá emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződésszegésért való felelősségen túlmenően.

Szolgáltató - az esetlegesen általa igénybe vett közreműködőért való felelőssége kivételével - kizár minden felelősséget a Honlap használói által tanúsított magatartásért, így a Felhasználó teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért.

Felhasználó köteles gondoskodni arról, hogy a Honlap használata során harmadik személyek jogait vagy a jogszabályokat sem közvetlenül, sem közvetett módon ne sértse.

Adatvédelem

Személyes adatok kezelésére vonatkozó tájékoztató folyamatosan elérhető a honlapon az adatkezelési tájékoztató menüpontban vagy az alábbi linken keresztül: <https://www.mueller.co.hu/vallalat/adatvedelem/>

A szolgáltatás regisztráció nélkül vehető igénybe, a megrendeléskor megadott személyes adatokat (név, telefonszám, e-mail cím) a Müller Drogéria Magyarország Bt. a megrendelés teljesítésének idejéig, de legfeljebb 6 hónapig tárolja.

Az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása

Ha az ÁSZF a megrendelés és a termék Felhasználó általi átvétele között, vagy a szolgáltatás megrendelésétől a szolgáltatásnyújtás megkezdéséig, illetve annak időtartama alatt módosításra kerül, erről a Felhasználót a Szolgáltató a regisztráció során megadott elektronikus levelezési címén tájékoztatja. A szerződés módosítása előtt beérkezett rendelésekre a beérkezéskor hatályos ÁSZF vonatkozik. Fogyasztóval kötött szerződés hatálya alatt a Fogyasztó az ÁSZF módosítása esetében jogosult a szerződéstől elállni vagy azt felmondani.

Jelen Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének ideje: 2020. július 20.