Általános Szerződési Feltételek
Vállalkozók részére

Tartalom

I. Bevezető ... 3
II. A Webáruház használata ... 4
II.1. Regisztráció ... 5
II.2. Fiók törlése, adatvédelem ... 5
III. A vásárlás menete a Webáruházban és az Alza Applikációban ... 5
III.1. Megrendelés leadása a Webáruházban ... 5
III.2. Az ajánlat megérkezésének visszaigazolása a Webáruházban ... 8
III.3. A szerződés létrejötte a Webáruházban leadott megrendelések esetén ... 8
III.4. A szerződés írásbelisége ... 9
III.5. Szerződés nyelve ... 9
III.6. Adatbeviteli hibák javítása ... 9
III.7. Magatartási kódexnek való alávetés ... 9
III.8. Felbontott, újszerű és használt termékek ... 9
IV. Megrendelés, vásárlás a Webáruházon kívül (e-mail, telefon, személyes vásárlás) ... 10
IV.1. Megrendelés leadása Webáruházon kívül ... 10
IV.2. A szerződés létrejötte a nem Webáruházon keresztül leadott megrendelések esetén ... 10
V. Webáruház nem rendeltetésszerű használata ... 10
VI. Előrendelés ... 13
VII. Árfeltüntetés ... 14
VII.1. Nettó (ÁFA nélküli) árfeltüntetés ... 15
VII.2. „Alza cégek számára program" árlistái ... 15
VII.3. Egyedi árajánlat ... 16
VII.4. Hibás árfeltüntetés ... 16
VII.5. Hibás kiszállítási díj ... 16
VIII. Szerződés teljesítése ... 17
VIII.1. Kiszállítás ... 17
VIII.2. Téves mennyiség kiszállítása ... 18
IX. Hibás teljesítés ... 19
IX.1. Kellékszavatosság ... 19
IX.2. Gyártói („önkéntes") jótállás ... 20
IX.3. Szavatossági igények kezelésének közös szabályai ... 20
IX.3.1 Igényérvényesítés kezdeményezése ... 20
IX.3.2 Határidők a reklamáció érvényesítésére és a hiba bejelentésére ... 21
IX.3.3 A reklamált termék visszaküldése az Alza részére ... 21
IX.3.4 A reklamációs eljárás ... 22
IX.3.5 Határidők a reklamációk kezelésére ... 22
IX.3.6 A hibás teljesítés és a reklamációs igény (szavatosság) korlátai ... 22
IX.3.7 Reklamációs eljárás lezárására vonatkozó rendelkezések ... 24
IX.3.8 Nem reklamációs ügyintézés keretében végezett javítási szolgáltatás ... 25
X. Elállás ... 25
XI. Digitális tartalom és digitális elemet tartalmazó áru ... 25
XII. Ajándékkártyák (harmadik felek szolgáltatásaira szóló utalványok) ... 26
XIII. Alza ajándékutalvány ... 27
XIV. Használt / hulladékká vált elektromos / elektronikus berendezések átvétele, elszállítása ... 27
XV. Panaszkezelés ... 27
XV.1. Panaszügyintézés az Alzánál ... 27
XV.2. Bírósági eljárás kezdeményezése, békéltető testületi eljárás ... 27
XVI. Záró rendelkezések ... 28

I. Bevezető

1. Az **Alza.hu Kft.** (cégjegyzékszám: 01-09-286873; adószám: 25745849-2-41; a t□vábbiakban: „**Alza**") a jelen általános szerződési feltételeket (a továbbiakban: „**Vállalkozói ÁSZF**") alkalmazza az ÁSZF 2. pontja szerint fogyasztónak nem minősülő vásárlókkal (a továbbiakban: „**Vállalkozó**") kötött valamennyi szerződése, ügylete esetében. Ezen ÁSZF tartalmazza továbbá a www.alza.hu Webáruház felhasználási feltételeit. Az Alza és a Vállalkozó (a továbbiakban együtt: „**Felek**") közötti szerződéses ügyletek közé tartoznak elsősorban a Vállalkozónak az Alza által a www.alza.hu internetes weboldalon üzemeltetett Webáruházban (a továbbiakban: **„Webáruház**"), az Alza applikáción keresztül vagy az Alza fizikai üzlethelyiségeiben történő megrendelései, vásárlásai.

2. Jelen Vállalkozói ÁSZF csak a fogyasztónak nem minősülő vásárlókra, tehát vállalkozókra, vállalkozásokra vonatkozik. Vállalkozónak minősül a természetes vagy jogi személy, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár el és e körben köt szerződést az Alzával (a továbbiakban: „**Vállalkozó**"). Amennyiben a vásárló a megrendelés leadásakor megadja cégnevét és/vagy adószámát, úgy azzal elfogadja, hogy az Alzával szemben Vállalkozónak minősül és rá, illetve megrendelésére a jelen Vállalkozói ÁSZF szabályai vonatkoznak. A fogyasztónak minősülő vásárlókra külön általános szerződési feltételek (a továbbiakban: „**Fogyasztói ÁSZF**") vonatkoznak, melyek itt érhetőek el. A Fogyasztói ÁSZF IX. Hibás teljesítés fejezete – kivéve a IX.2.1. Jogszabályon alapuló, kötelező jótállás alcím rendelkezéseit – vonatkozik a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény szerinti mikro-, kis- és középvállalkozásokra is (a továbbiakban: „**KKV"**).

3. Vállalkozóként a jelen Vállalkozói ÁSZF tartalmának elfogadása nélkül nem lehetséges az Alzától vásárolni. Jelen Vállalkozói ÁSZF az Alza weboldalán megismerhető és pdf formátumban is letölthető. Az Alza a Vállalkozóval kötendő valamennyi magánjogi ügylet tekintetében kifejezetten kizárja a nem általa meghatározott, más általános szerződési feltételek alkalmazását. Jelen ÁSZF alkalmazásától a Felek közös megegyezéssel eltérhetnek.

4. A jelen Vállalkozói ÁSZF-nek a Webáruház használatára vonatkozó rendelkezéseit és feltételeit minden felhasználó a weboldal használatával kifejezetten elfogadja.

5. A Vállalkozó a Webáruházban és a fizikai üzletben történő megrendelés / vásárlás során is az Alzával kerül szerződéses jogviszonyba.

6. Alzára vonatkozó információk

   Cégnév: **Alza.hu Korlátolt Felelősségű Társaság**
   Székhely: **1134 Budapest, Róbert Károly körút 54-58.**
   Cégjegyzékszám: 01-09-286873
   Bejegyzést végző Bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
   Adószám: 25745849-2-41
   Tárhelyszolgáltató neve: Ce-Colo czech s.r.o.
   A tárhely szolgáltató székhelye: Nad Elektrárnou 1428/47, 106 00 Prague 10, Czech Republic (Csehország)
   A tárhely szolgáltató elektronikus levelezési címe: info@cecolo.com
   Az Ügyfélszolgálat elektronikus levelezési címe: segito@alza.hu
   Céges vásárlásokkal kapcsolatos elektronikus levelezési cím: B2B@alza.hu
   Az Ügyfélszolgálat telefonszáma +36 1 701 11 11
   A Telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége: minden nap 8:00 – 20:00 óra között

7. Az Alza a Vállalkozók tájékoztatása érdekében könnyen érthető információs oldalakat is készít, lásd például a Szállítási Információk és Fizetési Lehetőségek oldalakat. A jelen Vállalkozói ÁSZF-ben megjelölt, vagy hivatkozott tájékoztatási aloldalakon a szerződéskötés időpontjában megjelenített információk a jelen Vállalkozói ÁSZF részét képezik, és ekképpen az Alza és a Vállalkozó között létrejövő szerződés részét képezik.

II. A Webáruház használata

8. Az Alza Applikáció használatára (azon történő böngészés, megrendelés, vásárlás, reklamáció, egyéb ügyintézés stb.) is jelen Vállalkozói ÁSZF, különösen a Webáruházzal kapcsolatban megfogalmazott rendelkezések az irányadóak, kivéve, ha az Alza Applikációra ellenkező vagy kiegészítő rendelkezést rögzít a jelen Vállalkozói ÁSZF.

9. Az Alza a Webáruházban leadott megrendeléseket a nap 24 órájában fogadja, a hét minden napján. A Webáruház működéséhez szükséges információs rendszerek meghibásodása vagy elháríthatatlan külső ok (ún. *vis maior* helyzet) esetén az Alza semmilyen felelősséget nem vállal azon időszakra nézve, amely alatt a Webáruház nem volt elérhető.

10. A Webáruház (a www.alza.hu és Alza Applikáció tartalma, a www.alza.hu domainje és az azon lévő aloldalainak domainjei) szerzői jogvédelem és szellemi tulajdonjogi oltalom alatt áll, azok az Alza tulajdonát képezik. Az Alza Webáruház tartalmának, ideértve az Alza árujelzőit (logók, védjegyek, grafikák, design stb.) bárminemű felhasználása csak az Alza előzetes, írásbeli hozzájárulása alapján engedélyezett. Az Alza semmilyen esetben sem ad engedélyt az Alza adatbázisainak lemásolására vagy módosítására, forráskódjának visszafejtésére, a forráskódba való jogosulatlan beavatkozás tilos. Tilos bármilyen automatikus eszközzel (pl. botokkal) adatot gyűjteni a Webáruházból, és tilos bármilyen kísérlet a rendszer biztonságának megkerülésére. Tilos a Webáruház rendszerének bármilyen szándékos megzavarása, túlterhelése vagy jogosulatlan manipulálása.

11. A Weboldalon tilos a trágár, gyűlöletkeltő, fenyegető vagy más módon sértő hozzászólás közzététele. Az értékeléseknek és a hozzászólásoknak tárgyilagosaknak és a termékhez kapcsolódóknak kell lenniük. A Weboldalon személyeskedő megjegyzéseknek nincs helye. Tilos más személyek adatainak, képeinek, nevének jogosulatlan használata. A spam jellegű hozzászólások, promóciók, linkek közzététele szigorúan tilos.

12. A Vállalkozó tudomásul veszi, hogy az Alzától történő termékvásárlás során a Vállalkozó nem jogosult az Alza szerződéses partnerei, illetve az Alza által bejegyzett védjegyek, kereskedelmi nevek, céglogók stb. – a szokásos magánfelhasználás mértékét túllépő, így különösen üzleti célú – használatára. Ettől a rendelkezéstől csak egyedi megállapodás alapján lehet eltérni.

13. Az Alza minden felelősséget kizár a Webáruház felhasználói által tanúsított magatartásokért. A Vállalkozó tudomásul veszi, hogy az Alza kifejezetten kizárja a felelősségét a harmadik személyek által közzétett tartalmakért, abban az esetben is, ha a harmadik személyek tartalmaihoz, oldalaira a Vállalkozó a Webáruházában elhelyezett linken keresztül jut el. A Vállalkozó a Webáruházat kizárólag a saját kockázatára használhatja, és az Alza nem felelős az olyan kárért, ami a Webáruház használat során a Vállalkozó érdekkörében, vagy a mulasztásából eredően következett be. Az Alza nem felelős a Vállalkozó készülékében, szoftvereiben bekövetkező bármely meghibásodásért, illetve adatvesztésért, valamint bármilyen adat vagy üzenet, SMS, Vállalkozó érdekkörében történő elvesztéséért, kézbesíthetetlenségéért, ideértve azt is, ha az a Vállalkozó levelező programjában a Spam/Levélszemét mappába érkezik, vagy a Vállalkozó által használt spam szűrő kiszűri. A Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a Webáruház használatához internetkapcsolat szükséges. Az Alza nem felelős az internethálózat, illetve bármely más kommunikációs hálózat hibáiért, elérhetetlenségéért, összhangban a 9. pontban írtakkal.

14. A Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a Webáruházban egyes termékeknél megjelenített képek az Alzával szerződött gyártó/forgalmazó (mint harmadik felek) által rendelkezésre bocsátott illusztrációk, ezért azok a valós termékektől nem lényeges tulajdonságaikban eltérhetnek (pl. előfordulhat, hogy a termék ugyanazzal a tartalommal/paraméterekkel rendelkezik, de némileg eltérő színű, mint ami a képen szerepel). Az Alza a nem lényeges eltérés esetén felelősséggel nem tartozik. A Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a Webáruházban megtekinthető képek elsősorban tájékoztató jellegűek.

II.1. Regisztráció

15. A Webáruház bárki által látogatható, és lehetőség van saját felhasználói fiók létrehozására is, regisztráció útján. A Vállalkozók a Webáruházában regisztrációval (a továbbiakban: „**Céges regisztráció**”), illetve regisztráció nélkül, vendégként is bonyolíthatnak vásárlást.

16. A Webáruházba regisztrált felhasználók a vásárlási folyamat során a megrendelés befejezése előtt bármikor bejelentkezhetnek felhasználói fiókjukba (a továbbiakban: „**Alza Fiók**”) az e-mail címük és jelszavuk megadásával, illetve az Alza által SMS-ben küldött ellenőrző kód beírásával is. A regisztrált felhasználók a megrendelésük állapotát felhasználói fiókjukban folyamatosan nyomon követhetik, korábbi megrendeléseik részleteit áttekinthetik, és az ezekre vonatkozó számviteli bizonylatokat, számlákat letölthetik.

17. A Vállalkozóknak felhasználói fiók létrehozásához az alábbi adatokat szükséges megadniuk: e-mailcím, számlázási cím, telefonszám, adószám. Céges regisztrációhoz ezen felül be kell jelölni azt a lehetőséget, hogy „Vállalkozóként/intézményként vásárolok”. A Céges regisztrációban beállíthatóak alfiókok is, különböző jogosultságokkal.

18. A Vállalkozó a regisztráció során, illetve amennyiben regisztráció nélkül vásárol, a megrendelés során megadott adatok pontosságért és valódiságáért felelősséggel tartozik, az adatok helytelen vagy pontatlan megadása miatti késedelemért és az ebből eredő többletköltségekért (pl. szállítás) az Alza felelősséget nem vállal. A Vállalkozó felelősséggel tartozik jelszava titokban tartásáért, az Alza kizárja a felelősségét bármilyen azzal kapcsolatos kárért, hogy a Vállalkozó jelszavát harmadik, az Alza Fiókba történő belépésre fel nem jogosított személy az Alzán kívül álló okból megismerte. A Vállalkozó kizárólag saját nevében és saját adataival jogosult a Webáruház használatára. Valótlan, hamis vagy más személy, társaság adataival történő regisztráció tilos.

II.2. Fiók törlése, adatvédelem

19. A Vállalkozónak (és bármely felhasználónak) bármikor lehetősége van az Alza Fiók törlésére (feltéve, hogy az Alza Fiókon belül nincs nyitott tartozás, ide nem értve az utánvétet), melynek menete:

    a) a Céges regisztrációhoz rögzített e-mail címéről a B2B@alza.hu e-mail címre küldött üzenetben vagy a regisztrált telefonszámon keresztül az Ügyfélszolgálattól kérheti a felhasználói fiókja törlését;

    b) a Vállalkozás az Alza Fiókján belül a „Fiók törlése” lehetőség kiválasztásával törölheti a felhasználói fiókját.

20. A felhasználói fiók törlésével a Vállalkozó elveszíti a hozzáférést a Fiókban tárolt számlához, jóváíráshoz, egyéb dokumentumokhoz, valamint az elektronikus könyvtárához, beleértve az e-könyveket, hangoskönyveket és egyéb digitális tartalmakat, illetve elveszti az „Alza cégek számára program” keretében kínált kedvezményszinteket.

III. A vásárlás menete a Webáruházban és az Alza Applikációban

21. A Webáruházban történő vásárlás menetéről szóló egyszerűbb útmutató *(Hogyan vásárolj az Alza.hu-n?)* itt olvasható.

III.1. Megrendelés leadása a Webáruházban

22. A Vállalkozók az Alza által értékesített termékeket (ideértve a digitális tartalmakat is) és szolgáltatásokat az Alza által üzemeltetett Webáruházban tekinthetik meg.

23. A Vállalkozó a termékoldalon a „Kosárba” gombra kattintva helyezheti a terméket a virtuális kosarába. A termék „Kosárba” helyezése még nem jelenti a termék Vállalkozó általi lefoglalását, az ajánlat elküldését, így fizetési kötelezettséget sem keletkeztet a Vállalkozó oldaláról.

24. A „Kosár” elnevezésű felületen a Webáruház jobb felső szélén látható „Virtuális kosár” ikonra kattintva a Vállalkozó folyamatosan ellenőrizheti a kosara tartalmát, illetve szándéka szerint módosíthatja azt. E felületen megjelenik a kiválasztott termék vagy szolgáltatás ÁFA összegével növelt vételára (a továbbiakban: „bruttó vételár”) is. Az Alza a Vállalkozók részére biztosított kényelmi funkció üzemeltetése révén lehetővé teszi, hogy a Vállalkozók csak a termékek ÁFA

nélküli árait lássák a Vállalkozók által látogatott Webáruházban, de a Vállalkozó a kényelmi funkció használata mellett is a Kosárban a termék ÁFA-val növelt árát látja (a kényelmi funkcióról bővebb információt a VII.1. pont tartalmaz). A Vállalkozók továbbá automatikusan részt vesznek az „Alza Cégek számára Programban", mely révén bizonyos feltételek teljesítése mellett speciális kedvezményes termékkínálatból választhatnak. Amennyiben a Vállalkozó vásárlásaira speciális kedvezményes árszint irányadó a „Kosár" ezen kedvezmények szerinti árakat jeleníti meg. A „Kosár" felületen van lehetőség a kedvezménykód vagy ajándékutalvány kódjának a megadására is. A „Kosár" felületen van lehetősége a Vállalkozónak arra is, hogy a kosárba helyezett termékekhez kiegészítő szolgáltatásokat vásároljon az Alzától. Ezen szolgáltatások áráról a Vállalkozó a „Kosár" felületén szintén tájékozódhat.

25. A „Szállítás & Fizetés" elnevezésű felületen, (ahová a Kosár oldalon a „Folytatás" gombra kattintva juthat a Vállalkozó) a Vállalkozó kiválaszthatja az Alza által felkínált szállítási módok közül a számára leginkább megfelelőt. Amennyiben a Vállalkozó az átlagos kiskereskedelmi mennyiségnek megfelelő tételeket rendel úgy ezen a felületen a Vállalkozó tájékoztatást kap a kiválasztani tervezett szállítási módhoz tartozó várható szállítási határidőről és a szállítás díjáról is. Amennyiben a Vállalkozó ajánlata (megrendelése) nem tekinthető kiskereskedelmi mértékűnek előfordulhat, hogy a) az Alza visszautalja a Vállalkozó által kifizetett szállítási költséget és arról tájékoztatja a Vállalkozót, hogy a megrendelt termékek átvétele az Alza raktárában lehetséges; b) az Alza a szállítási költségeket egyedi kalkuláció révén tudja csak meghatározni, vagy c) a kiválasztott szállítási mód helyett más szállítási módot tud csak biztosítani. Ezért a Vállalkozó kiskereskedelmi mértéket meghaladó ajánlata (megrendelése) esetén a szállítási költségek kalkulációjáról, illetve lehetséges szállítási módokról az Alza külön elektronikus levélben értesítheti a Vállalkozót. A Vállalkozó az értesítést követően dönthet az ajánlata (megrendelése) fenntartásáról vagy annak visszavonásáról / elállásról a VII.5. pont (Hibás szállítási díj) szabályai szerint.

26. A Webáruházban a szállítás várható időpontjáról nyújtott információk tájékoztató jellegűek, a közzétett információk az Alza becslésén alapulnak. Ezért előfordulhat, hogy a vásárlási folyamat során közölt szállítási idők az Alza által tanúsított legnagyobb gondosság ellenére is, előre nem látható külső körülmények (pl. *vis maior* helyzet, időjárás, forgalmi korlátozások stb.) miatt módosulnak. A várható szállítási határidő módosulásáról az Alza a Vállalkozót észszerű időben tájékoztatja.

27. Az Alza által kínált szállítási módokról a Vállalkozó a Szállítási Információk aloldalon is tájékozódhat, mely tájékoztató oldal valamennyi szállítási módra vonatkozó lényeges információt tartalmazza, ideértve az átlagos kiskereskedelmi mennyiségekre vonatkozó szállítási költségeket és a szállítási feltételeket.

28. Az Alza a 25.pontban írtakra is figyelemmel nem garantálja a Vállalkozó számára valamennyi szállítási mód igénybevételének a lehetőségét. Egyes szállítási módokat attól függően ajánlja fel az Alza a Vállalkozónak, hogy az adott szállítási mód elérhető-e a megadott címen, illetve milyen szállítási kapacitások állnak az Alza rendelkezésére az adott pillanatban. A szállítás várható ideje és költsége a kiválasztott szállítási mód függvényében változik.

29. Az Alza jelenleg az alábbi szállítási módokat kínálhatja a Vállalkozóknak:

    a. **személyes átvétel**: AlzaBox csomagautomatákon keresztül, üzleteinkben, Alza Drive-on keresztül, valamint együttműködő partnereink által üzemeltetett csomagátvevő helyeken, pl. a Packeta, Z-Box Csomagautomatákon és Csomagpontokon, FoxPost Csomagautomatákon és a PostaPontokon keresztül, Coop üzletekben, MOL benzinkutakon stb.

    b. **házhozszállítás**: melyet Budapesten az Alza Express, az ország többi részében pedig az Alza által megbízott logisztikai partnerek – így a DPD, az Express One, és a MPL – biztosítanak,

    c. **házhozszállítás nagyméretű csomagok esetén**: ezen szolgáltatást az Alza Express és az Alza által megbízott logisztikai partner, a Gebrüder Weiss biztosítja.

30. A szállítási mód kiválasztását követően a Vállalkozó választhat az Alza által felkínált fizetési módok közül, illetve tájékoztatás kap az egyes fizetési módokhoz tartozó költségekről is. A fizetési módok lényeges feltételeiről részletes tájékoztatás az alábbi dedikált aloldalon található: Fizetési Feltételek

31. Az Alza Vállalkozói részére jelenleg az alábbi fizetési módokat kínálja.
    a. online bankkártyás fizetési lehetőség (Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro és Diners Club)
    b. banki átutalás,
    c. Google Pay vagy Apple Pay segítségével történő fizetés,
    d. utánvét (készpénzben vagy egyes esetekben bankkártyával),
    e. Alza utalvánnyal,
    f. az Alza bemutatótermeiben (boltjaiban) készpénzzel vagy bankkártyával.
32. Halasztott fizetésre a Vállalkozónak külön egyedi fizetési megállapodás vagy keretszerződés alapján lehet lehetősége. Halasztott fizetésesetén kizárólag banki átutalás lehetséges, más fizetési módot az Alza nem fogad el. Halasztott fizetést kérhetnek azok a Vállalkozók, akik az elmúlt három naptári hónap során elérték az Alza által meghatározott minimum havi nettó forgalmat a Webáruházon keresztül lebonyolított vásárlásaikkal. A Vállalkozó figyelembe vett forgalmához az Alza fiókban található, a Vállalkozó azonosítószámával (cég/vállalkozás/intézmény adószámával, vagy csoportos adóazonosító számával) ellátott összes számla hozzáadódik, a jóváírások és a visszáru levonásra kerülnek (nem átvett áruk is). A halasztott fizetés az Alzától e-mailben igényelhető a B2B@alza.hu e-mail címen. A halasztott fizetés feltétele, hogy az Alza saját belső hitelképességi vizsgálata alapján a Vállakozó hitelképességét állapítsa meg, illetve külön fizetési megállapodás vagy keretszerződés megkötése szükséges. Az Alza a belső hitelképességi vizsgálat eredménye alapján elutasíthatja a Vállalkozó halasztott fizetés iránti kérelmét, mely döntésről a Vállalkozót e-mailben tájékoztatja. Az Alza fenntartja a jogot, hogy a halasztott fizetési lehetőséget bármikor visszavonja. Amennyiben a Vállalkozó a fizetéssel késedelembe esik, az Alza jogosult a halasztott fizetési lehetőséget visszavonni, és a Vállalkozás jövőbeni megrendelései tekintetében az áru vételárát jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint követelni, illetve a fizetési késedelemmel érintett számlaösszeg követeléséét harmadik félnek átadni vagy engedményezni behajtás céljából.
33. Az Alza felhívja a Vállalkozó figyelmét arra, hogy az Alza Adatvédelmi Szabályzatával összhangban az online bankkártyás fizetés esetén a Vállalkozó által megadott kártyaadatokat a jövőbeli kifizetések érdekében a releváns bank megjegyzi (ezt az opciót a Vállalkozó a saját Alza fiókjában a "Személyes Adatok" menüpontban törölheti, illetve az Adatvédelmi Szabályzat egyéb rendelkezései szerint kérheti személyes adatai törlését).
34. A „Cím megadása” elnevezésű felületre a szállítási és fizetési módok kiválasztását követően a „Folytatás” gombra kattintva jut a Vállalkozó, ahol a Vállalkozó a kiszállításhoz és számlázáshoz szükséges adatait adja meg, illetve amennyiben a Vállalkozó regisztrált felhasználó, itt is be tud lépni az Alza Fiókjába, mely utóbbi esetben a számlázáshoz szükséges adatok automatikusan megjelennek a vásárlási felületen.
35. A Vállalkozó a „Megrendelés Befejezése” gombra kattintással, illetve a jelölőnégyzet bepipálásával megerősíti, hogy i) megismerte és elfogadta jelen Vállalkozói ÁSZF rendelkezéseit, ii) tudomásul veszi az Alza által adott adatvédelmi tájékoztatást, és iii) azt, hogy a megrendelés leadásával fizetési kötelezettsége keletkezik. A Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a megrendelésének leadását követően – az Alza teljesítése esetén – a fizetési kötelezettség alapján az Alza jogosulttá válik a termék vételárát a Vállalkozótól követelni.
36. A megrendelés leadását követően a Vállalkozó a megrendelését bármikor törölheti (visszavonhatja), amíg az Alza a megrendelést nem teljesíti (jelen Vállalkozói ÁSZF V. Webáruház nem rendeltetésszerű használata fejezetében írt rendelkezések figyelembevétele mellett), illetve a megrendelés módosítására is van lehetőség, az alábbiak szerint:
    - egyedi igényre rendelt / gyártott termék (pl. egyedi típus, egyedi paraméterek vagy egyedi nagy mennyiség): A rendelés leadását követően nincs lehetőség a megrendelés visszavonására.
    - számlázási és szállítási információk (pl. cím): A rendelés leadását követően, amíg az Alza még nem állított ki a megrendelésről számlát, a Vállalkozó módosíthatja a számlázási es szállítási információkat (pl. címet) az Alza Fiókban vagy a megrendelési

felületen. Ezt követően, amennyiben az adatok az Alza Fiókban már nem módosíthatóak a módosítás kéréséhez a Vállalkozónak szükséges felvennie a kapcsolatot az Ügyfélszolgálattal.

- fizetési mód: a rendelés leadását követően úgy módosítható, ha a Vállalkozó felveszi az Ügyfélszolgálattal a kapcsolatot. Alza Box esetén lehetőség van (az Ügyfélszolgálattal való egyeztetés nélkül is) online fizetés helyett az átvételkori fizetést választani.
- szállítási mód: a rendelés leadását követően úgy módosítható, ha a Vállalkozó felveszi az Ügyfélszolgálattal a kapcsolatot.

III.2. Az ajánlat megérkezésének visszaigazolása a Webáruházban

37. A „Megrendelés Befejezése" gombra kattintással, azaz a megrendelés véglegesítésével és leadásával a Vállalkozó a „Kosárban" elhelyezett termékek vagy szolgáltatások megvásárlását célzó kötelező érvényű ajánlatot tesz az Alza részére. A Vállalkozó ajánlatának Alzához történő megérkezése ajánlati kötöttséget eredményez a Vállalkozóra nézve. Az ajánlat Vállalkozó általi elküldése nem jelenti ugyanakkor az ajánlat Alza általi automatikus elfogadását, azaz a Felek közötti szerződés létrejöttét. Az Alza az ajánlat elfogadásáról, azaz a szerződés létrejöttéről, később külön e-mailben értesíti a Vállalkozót.

38. Az Alza a megrendelésének (ajánlatának) megérkezését a Vállalkozó felé e-mail útján egy automatikusan generált rendszerüzenet formájában haladéktalanul visszaigazolja („Köszönjük a megrendelését" megszólítású e-mail). Amennyiben ezen visszaigazolás a Vállalkozó megrendelésének elküldésétől számított, legkésőbb 48 órán belül nem érkezik meg hozzá, a Vállalkozó mentesül az ajánlati kötöttség alól. A Vállalkozó köteles ezen e-mailben foglalt adatok tartalmát leellenőrizni. Amennyiben a Vállalkozó a megrendelés adataiban bármilyen hibát észlel, köteles azt haladéktalanul jelezni az Alza felé. Az e-mailben szereplő gombok segítségével Vállalkozó a megrendelését módosíthatja vagy szükség esetén törölheti is, azaz az ajánlatát visszavonhatja (a 36. pontban részletezett korlátozásokat figyelembevéve).

39. Az e-mail útján tett vagy közölt nyilatkozatok a másik fél számára akkor tekinthetők megérkezettnek, amikor azok a címzett részére hozzáférhetővé válnak. Az Alza kizárja a felelősséget az olyan esetekre vonatkozóan, amikor a Vállalkozó levelező rendszerének technikai vagy beállítási hibája, telítettsége miatt az Alza által küldött e-mailek a Vállalkozó számára nem válnak hozzáférhetővé, vagy a Vállalkozó a megrendelés során hibás e-mail címet adott meg az Alza részére, vagy a Vállalkozó az Alza egyébként kézbesített e-mail üzenetét nem nyitja meg, nem olvassa el.

40. Egyes esetekben az Alza automatikusan visszautasítja a Vállalkozó ajánlatát és a Felek között a Szerződés nem jön létre amennyiben többek között:

    a. Vállalkozó nem jogosult halaszott fizetésre, kimerült az e körben biztosított hitelkerete, fizetési kötelezettségének nem tett eleget,

    b. a termék forgalmazásához szükséges Artisjus matrica nem elérhető, vagy nem érkezett meg az Alzához,

    c. a Vállalkozó által igényelt mennyiségben a megrendelést az Alza nem tudja teljesíteni.

III.3. A szerződés létrejötte a Webáruházban leadott megrendelések esetén

41. A Webáruházon keresztül történő vásárlás esetén az Alza és a Vállalkozó között a távollevők között kötött szerződés a Vállalkozó által küldött ajánlat (mely a rendelés leadásával valósul meg) Alza általi elfogadásával jön létre. A szerződés létrejöttéről (tehát az ajánlat Alza általi elfogadásáról) az Alza a Vállalkozónak külön e-mailt küld, melyben az Alza visszaigazolja a megrendelés teljesíthetőségét, egyúttal tájékoztatást nyújt a szállítási információkról (ide értve azt az esetet is, amikor a szállítási költség vagy szállítási mód egyedi megállapodás részeként került meghatározásra). Ezen, a szerződés létrejöttét visszaigazoló e-mail tartalmazza a szerződés lényeges tartalmi elemeit is.

42. Amennyiben az Alza a Vállalkozó ajánlatát nem tudja elfogadni, azaz a megrendelést nem tudja teljesíteni, a Vállalkozót a megrendelés elutasításáról tájékoztatja, és intézkedik a Vállalkozó által előre kifizetett vételár és szállítási költség visszatérítéséről. Az Alza kizárja felelősségét

azért, ha ezen felül a Vállalkozónak bármilyen közvetlen vagy közvetett kára keletkezne a Vállalkozó ajánlatának (azaz a megrendelésnek) az elutasítása következtében.

43. A szerződés létrejöttére vonatkozó e-mailből a Vállalkozó az Alza fiókjába történő belépésen keresztül letöltheti a vásárlásra vonatkozó számláját is (végszámla). A vendégként vásárlók részére a számlát az Alza küldi el a szerződés létrejöttét visszaigazoló, második e-mailjében. Előlegszámla megküldését e-mailben kérheti a Vállalkozó az Alzától.

III.4. A szerződés írásbelisége

44. Felek között létrejött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, azt az Alza nem iktatja, így az utóbb nem is hozzáférhető. A megrendelés részleteit, illetve a megrendeléshez tartozó számlákat az Alza ugyanakkor saját elektronikus archívumában elmenti. A Vállalkozók korábbi megrendelésük részleteit az Alza fiókjukban, illetve az Alza által küldött visszaigazoló e-mailekben tekinthetik meg.

45. A megrendelés részletei nem hozzáférhetőek olyan harmadik felek számára, akik az ügyletben nem voltak érintettek, ez alól kivételt képez a hatályos jogszabályok alapján a bíróságok, hatóságok vagy egyéb harmadik felek részére történő kötelező adatszolgáltatás.

III.5. Szerződés nyelve

46. A jelen Vállalkozói ÁSZF hatálya alatt létrejött minden szerződés nyelve a magyar.

III.6. Adatbeviteli hibák javítása

47. A Vállalkozóknak a „Megrendelés befejezése” gombra kattintást megelőzően bármikor lehetősége van az adatbeviteli hibák javítására. A nem javított adatbeviteli hibákból adódó tévedésekért, hibákért az Alza felelősséget nem vállal.

III.7. Magatartási kódexnek való alávetés

48. Az Alza nem vette magát alá a tevékenységére vonatkozó magatartási kódexnek.

III.8. Felbontott, újszerű és használt termékek

49. Az Alza új termékeken kívül forgalmaz ún. felbontott, újszerű, illetve használt termékeket is, melyeket az új termékekhez képest alacsonyabb vételáron értékesít. Ezen termékekre vonatkozó szavatossági igények érvényesítésével kapcsolatos rendelkezéseket a 119. pont tartalmazza. A felbontott, újszerű, illetve használt termékekről bővebb információt itt található.

50. A Felbontott termékek olyan termékek, melyek eredeti csomagolását korábban már felbontották vagy a terméket már kipróbálták (például elállás miatt visszaküldték az Alzának). A felbontott termékeket az Alza eredeti csomagolásba visszacsomagolja, és az összes tartozékával együtt értékesíti. A felbontott termék szavatossági ideje megegyezik az új termékekre vonatkozó határidőkkel.

51. Az újszerű termékek olyan rendeltetésszerű használatra alkalmas termékek, melyeken korábbi rendeltetésszerű használat nyomai láthatóak (kisebb kopás vagy elhasználódás). Az Alza törekszik arra, hogy az újszerű termékekhez valamennyi eredeti csomagolásban található alkatrészt biztosítsa, illetve azokat az eredeti csomagolásban értékesítse. Amennyiben erre nincs mód, az Alza olyan kartoncsomagolást biztosít az újszerű termékhez, mely megfelelően megóvja a termék minőségét. Az újszerű termékekre az Alza 9 hónap szavatossági időt biztosít.

52. Használt termékek olyan rendeltetésszerű használatra alkalmas termékek, melyeket már korábban szervizeltek, vagy rajtuk korábbi, akár hosszabb használat nyomai is látszódnak. A használt termékekre 6 hónapos szavatossági időt biztosít az Alza. Az Alza a használt terméket mindig rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban értékesíti, de hozzá csak az alapvető működéshez szükséges tartozékokat tudja biztosítani.

IV. Megrendelés, vásárlás a Webáruházon kívül (e-mail, telefon, személyes vásárlás)

53. Az Alzától a Webáruházon kívül e-mailen és bemutatótermeiben (boltjaiban) is lehetséges a vásárlás. Amennyiben jelen Vállalkozói ÁSZF eltérően nem rendelkezik az előbb említett csatornákon bonyolított vásárlásokra is jelen Vállalkozói ÁSZF rendelkezései irányadóak, ideértve a Webáruházzal kapcsolatos rendelkezéseket is.

IV.1. Megrendelés leadása Webáruházon kívül

54. A Vállalkozók a Webáruházon kívül megrendelésüket az alábbi módon adhatják le:

    a. E-mail útján a B2B@alza.hu email címen keresztül;

    b. Az Alza bemutatótermeiben személyesen (Budapest XIII. kerület Róbert Károly krt. 54-58; 1085 Budapest József krt. 14, 1117 Budapest Fehérvári út 23., vagy 2310 Szigetszentmiklós Bevásárló utca 1,). Boltjainkról itt adunk bővebb tájékoztatást.

IV.2. A szerződés létrejötte a nem Webáruházon keresztül leadott megrendelések esetén

55. A Vállalkozó az Alza üzleteiben dolgozó munkatársának segítségével vagy e-mailen keresztül is köthet szerződést. Ilyen esetekben a szerződés az ügyfélszolgálat által a Vállalkozó részére küldött visszaigazoló e-maillel jön létre, azonos módon, mint a Webáruházon keresztül történő szerződéskötéskor.

56. Az Alza bemutatótermeiben, fizikai üzlethelyiségeiben kötött szerződés ráutaló magatartással jön létre, a vételárnak a Vállalkozó által az Alza részére történő megfizetésével.

V. Webáruház nem rendeltetésszerű használata

57. A Vállalkozó a Webáruházat csak a jelen Vállalkozói ÁSZF-el összhangban, rendeltetésszerűen és jóhiszeműen használhatja.

58. Az Alza célja, hogy az általa forgalmazott termékeket és szolgáltatásokat a Vállalkozóknak, mint végfelhasználóknak értékesítse, ezért a Webáruházban, illetve bármely más értékesítési csatornán keresztül az Alzától vásárolt termékek Vállalkozó általi kereskedelmi célú továbbértékesítése nem megengedett. Az Alza fenntartja magának a jogot, hogy azon Vállalkozó szerződéses ajánlatát visszautasítsa, amely esetén megalapozott gyanú merül fel arra, hogy az ajánlattétel célja a kereskedelmi célú továbbértékesítés. Az ajánlattétel elutasításáról az Alza e-mail útján értesíti a Vállalkozót. Az Alza ezenkívül fenntartja magának a jogot, hogy azon Vállalkozó részére is megtagadja a további termékértékesítést és jelen ÁSZF 62. és 63. pontjaiban felsorolt szankciókat alkalmazza, akiről bebizonyosodik, hogy az Alzától vásárolt termékek kereskedelmi célú tovább-értékesítését végzi.

59. Az Alza fenntartja a jogát a Vállalkozó ajánlatának elutasítására, illetve a szerződések teljesítésének átmeneti felfüggesztésére az olyan eset kivizsgálásának végéig, amelyek kapcsán megalapozottan feltételezhető, hogy személyes vagy bankkártya adatokkal történő visszaélés történt, illetve amennyiben bíróság, hatóság vagy egyéb pénzügyi intézmény / partner az Alzát ilyen gyanúról értesíti. Amennyiben a visszaélés tényét bíróság, hatóság vagy egyéb pénzügyi intézmény / partner megállapította, az Alza jogosult a szerződéstől elállni és egyéb, 63. pontokban foglalt szankciót alkalmazni. Az Alza az adott megrendelés kapcsán a visszaélés kivizsgálása miatt okozott késedelmes teljesítéséből vagy nem teljesítéséből fakadó károkért való felelősségét kizárja.

60. Amennyiben a Vállalkozó megszegi az adott promóciónak az Alza által előre kommunikált feltételeit (pl. adott promóció ÁSZF-je, feltételei, reklámja stb.), az Alza jogosult a Vállalkozó ajánlatának elutasítására, illetve arra, hogy a szerződéstől elálljon az alábbi esetekben:

    a. a kedvezménykupont más termékhez használták fel, mint amihez az ki lett állítva;

    b. a kedvezménykupont más kedvezménnyel együtt érvényesítették, annak ellenére, hogy a kedvezmények párosítása nem megengedett;

    c. a vásárlás nem érte el az előre megszabott minimum összeget, amikor a kedvezménykupont felhasználták;

d. az Alza tudomására jut, hogy az egyszer felhasználható kedvezménykupont már felhasználták;

e. az Alza tudomására jut, hogy a Vállalkozó megsértette az adott termék vonatkozásában bevezetett általa előre kommunikált mennyiségi korlátozást;

f. az Alza Cégek számára Program során előre meghatározott feltételeket megsérti.

61. A Vállalkozó tudomásul veszi, hogy az Alza visszaélésnek minősítheti a Webáruház tisztességtelen módon való rendszeres vagy nyilvánvalóan rosszhiszemű használatát (a továbbiakban: „**Visszaélés**"), és azzal szemben megfelelő lépéseket tehet, szankciót alkalmazhat. Az Alza a szankció mértékének és formájának kiválasztása során az arányosság elvére is tekintettel a Visszaélés jellegét, súlyosságát, valószínűsíthető tudatosságát és az esetleges ismétlődését is figyelembe veszi.

62. A jelen Vállalkozói ÁSZF rendelkezésein túl Visszaélés esetén alkalmazható szankciók (a továbbiakban: „**Szankciók**").

a. **Figyelmeztetés**: legenyhébb szankció, mely alapján a Webáruház írásban felszólítja a Vállalkozót visszaélésszerű magatartás abbahagyására, illetve az attól való tartózkodásra.

b. **Fiók ideiglenes felfüggesztése**: Ha a Visszaélés súlyosabb vagy visszatérő jellegű, úgy az Alza jogosult a Vállalkozó Alza fiókját 6 (hat) hónapos időtartamra felfüggeszteni. A felhasználói fiók felfüggesztése idején a Vállalkozó a Webáruházban új megrendelést leadni nem tud.

c. **Fiók törlése**: Amennyiben a Vállalkozó ismételten vagy súlyosan Visszaélést valósít meg, és ezért vele szemben az Alza a szankciókat alkalmazott, azonban a Vállalkozó a szankció alkalmazását követően ismételt szabályszegést követ el, az Alza jogosult a Vállalkozó fiókját véglegesen törölni. Ezt követően a Vállalkozó többé nem jogosult az érintett adószámmal új fiókot létrehozni.

d. **Utánvét** / **halasztott fizetés lehetőségének korlátozása**: Az Alzának költséget és kárt okozó Visszaélések esetén az Alza jogosult arra, hogy a fizetési módok közül a Vállalkozótól csak előre fizetéssel járó módokat fogadjon el, az utánvétet, halasztott fizetést, illetve egyéb utólagos fizetésre lehetőséget adó módokat pedig nem.

e. **IP-cím tiltása**: Amennyiben technikai visszaélés történik (pl. automatizált program használata, túlzott lekérdezések, adatbányászat), a Vállalkozó hozzáférése technikailag is korlátozható.

f. **Tartalom eltávolítása**: Bármilyen olyan felhasználói tartalom (pl. értékelés, komment, kép) esetén, amely jogsértő, sértő vagy hamis információt tartalmaz, az Alza jogosult azt a Vállalkozó előzetes értesítése nélkül eltávolítani.

g. **Kártérítési igény érvényesítése**: Ha a Vállalkozó az Alza részére jogellenesen kárt okoz, az Alza jogosult polgári jogi eljárás keretében kártérítési igényt érvényesíteni a Vállalkozóval szemben.

h. **Büntetőfeljelentés**: Amennyiben a Vállalkozó magatartása bűncselekmény gyanúját kelti (pl. csalás, informatikai rendszer elleni támadás, személyes adatokkal való visszaélés) az Alza jogosult feljelentést tenni a hatóságoknál.

63. Az alábbi táblázat a leggyakrabban előforduló olyan magatartásokat foglalja össze, melyek Visszaélésnek minősülnek és az alábbiakban megjelölt Szankciókkal járnak:

Visszaélés típusa	Példa	Szankció
Kiszállított megrendelések rendszeres ki nem fizetése és/vagy át nem vétele	Rendszeres jelleggel, több, az Alza által elfogadott és visszaigazolt megrendelés ki nem fizetése és/vagy a megrendelés át nem vétele (pl. futártól / Alza Box-ból / személyes átvételi lehetőségnél üzletből stb.), az Alza erről való tájékoztatása nélkül (pl. átvételi határidő meghosszabbítása nélkül Alza Box esetén stb.).	Az első három alkalom után figyelmeztetés, ezt követően utánvét / halasztott fizetés lehetőségének korlátozása, valamint fiók ideiglenes felfüggesztése abban az esetben, ha az Alza észszerűen valószínűsítheti, hogy a Visszaélés kifejezetten károkozásra irányul
Visszaélésszerű tömeges rendelések ki nem fizetése/ át nem vétele	Rendszeres / tömeges mértékű elállás a magánfelhasználási célt nyilvánvalóan meghaladó rendelési mennyiségnél (feltételezett továbbértékesítési célt szolgáló mennyiség). Ide tartozik az Alza által elfogadott és visszaigazolt megrendelések ki nem fizetése és/vagy át nem vétele rendszeresen / tömeges mértékben is. A rendszeres nemfizetés / át nem vétel legalább két alkalmat jelent tömeges mérték esetén. A tömeges mérték azt jelenti, hogy észszerűen valószínűsíthető, hogy a Vállalkozó a megrendelést nem valós, saját részére történő vásárlási szándékkal adta le, és az érintett megrendelés mértéke meghaladja az észszerű, magánfelhasználást feltételező mennyiséget adott termékre, termékkategóriára vonatkozóan.	Fiók ideiglenes felfüggesztése
Kedvezmény kuponok felhasználási feltételeinek rendszeres kijátszása	Rendszeres kompenzáció igénylése nyilvánvalóan indokolatlan panaszokért vagy többszöri regisztráció egy adószámról kedvezmény igénybevételére való jogosultság megszerzése érdekében	Az első három alkalommal figyelmeztetés, ezt követően fiók ideiglenes felfüggesztése
Sértő kommunikáció	Trágár nyelvezet használata az Ügyfélszolgálat munkatársaival szemben	Az első három alkalommal figyelmeztetés, ezt követően fiók ideiglenes felfüggesztése
Rendszeres alaptalan panaszok előterjesztése	Vállalkozó nyilvánvalóan indokolatlanul sokszor tesz alaptalan vagy azonos tartalmú panaszt, azonban ennek ellenére rendszeresen vásárol a Webáruházban	Figyelmeztetés, ezt követően a fiók ideiglenes felfüggesztése
Valótlan adatok megadása	Más személy / vállalkozás nevében vagy valótlan adószámmal történő regisztráció, valótlan adatok	Fiók ideiglenes felfüggesztése

	közlése a regisztráció vagy rendelés során	
Rosszindulatú, valótlan értékelés	Nyilvánvalóan valótlan, lejáratő, sértő vélemények tömeges írása	Tartalom törlése és fiók felfüggesztése
Alza szándékos megkárosítására irányuló magatartás	Fenyegetés, széleskörű, nyilvánvalóan alaptalan negatív kampány	Jogi eljárás kezdeményezése a kártérítési igény érvényesítése érdekében
Technikai visszaélés	Bot használata, adatbányászat	IP-cím tiltása, büntetőjogi feljelentés és fiók felfüggesztése minden felhasználói fiók tekintetében, ami az érintett Vállalkozóhoz tartozik
Bankkártyával való visszaélés	Megalapozottan feltételezhető, hogy a Vállalkozó más személy bankkártyájával jogosulatlanul vásárol vagy próbál vásárolni a Webáruházban	Fiók törlése és büntetőjogi feljelentés

64. Az Alza a szankciók alkalmazása során minden esetben dokumentálja az intézkedés indokait és körülményeit. A Vállalkozó kérésére ezeket az információkat indoklással ellátva írásban az Alza Ügyfélszolgálata a Vállalkozó rendelkezésére bocsátja. Amennyiben a Vállalkozó sérelmezi a Szankció alkalmazását vagy az Alza indokolását, úgy azt a XV. Panaszkezelés fejezet szabályai szerint kifogásolhatja.

VI. Előrendelés

65. Az előrendelés azt jelenti, hogy a Vállalkozó leadhatja egy adott termék vagy szolgáltatás megvásárlására az igényét az Alzának még azelőtt, hogy a termék / szolgáltatás ténylegesen készleten lenne vagy azt forgalomba hozták volna. Az Alza az előrendelt terméket később beszerzi és értékesíti az előrendelést leadó Vállalkozó részére. A Vállalkozó így „foglalhatja le" a terméket úgy, hogy azzal az Alza minél hamarabb ki tudja szolgálni, amikor a termék elérhetővé válik.

66. Előrendelés esetén az előrendelt termék ára tájékoztató jellegű, amelytől a termék végleges ára eltérhet. Az Alza a Vállalkozót az előrendelt termék árának változásáról időszerűen tájékoztatja. Az előrendelt termék végleges vételára azt követően kerül meghatározásra, hogy az az Alza raktárába leszállításra került. Amennyiben Vállalkozó az előrendelés vételárát előre (előlegként) megfizette, és a termék ára változik

    a. **ha a végső ár alacsonyabb**: úgy a különbözetet az Alza visszatéríti a Vállalkozó részére;

    b. **ha a végső ár magasabb**: erről az Alza e-mailben tájékoztatja a Vállalkozót, amint az előrendelt termék készleten lesz, és a Vállalkozó vagy visszalép a vásárlástól, vagy ha továbbra is meg kívánja vásárolni az előrendelt terméket, akkor köteles a különbözetet az Alza részére megfizetni az Alza teljesítését megelőzően.

67. A Vállalkozónak az előrendelés leadásakor lehetősége van az **utánvétes fizetés** lehetőségét választani, ilyenkor a Vállalkozónak nem szükséges előlegként előre kifizetnie a termék vételárát.

68. Az előrendelés leadása és annak Alza általi feldolgozása, visszaigazolása nem hoz létre szerződést a Vállalkozó és az Alza között. Szerződés csak abban az esetben jön létre, ha az Alza visszaigazolta az előrendelés tényleges teljesíthetőségét (pl. hogy a terméket forgalomba hozták, és az készleten van), és a Vállalkozó a végleges vételár és szállítási feltételek mellett is kéri az előrendelés teljesítését.

69. A Vállalkozó az előrendeléstől indokolás nélkül bármikor visszaléphet, ebben az esetben az Alza visszatéríti a Vállalkozónak az általa előre megfizetett teljes összeget.

70. A Vállalkozó tudomásul veszi, hogy az előrendelt termékek szállítási határidejét jogosult megváltoztatni, melyről a Vállalkozót észszerű időben tájékoztatja.

71. Amennyiben az előrendelt termékkel kapcsolatos körülmények az előrendelés időpontjához képest jelentős mértékben megváltoznak, és ezért az Alzától többé nem elvárható az előrendelés teljesítése, úgy az Alza jogosult az előrendeléstől egyoldalúan visszalépni, a Vállalkozó által fizetett valamennyi költséget visszatéríteni, és erről a Vállalkozót értesíti. Az Alza teljeskörűen kizárja felelősségét valamennyi közvetlen és közvetett kárért, ami az előrendelés nem teljesítése kapcsán merül fel.

72. Vállalkozó az előrendelt termékek rendelkezésre állása tekintetében tudomásul veszi, hogy annak készletei Csehország, Szlovákia, Ausztria, Magyarország és más az Alza által ellátott Európai Uniós országok vásárlói között kerülnek elosztásra a beérkezett előrendelések sorrendje szerint.

VII. Árfeltüntetés

73. A Webáruházában feltüntetett árak az eladásra kínált termékek és szolgáltatások aktuális, magyar forintban meghatározott, ÁFA összegével növelt (bruttó) árai, valamint azok (bruttó) egységárai (a hibás árfeltüntetésre a jelen Vállalkozói ÁSZF VII.4. Hibás árfeltüntetés alcím rendelkezései vonatkoznak). Tájékoztatási célból a termékek adatlapján kisebb betűtípussal az Alza megjeleníti a termékek ÁFA összegével csökkentett (nettó) árát is. Az Alza Webáruházában ajánlott árak nem szerepelnek.

74. A Vállalkozó tudomásul veszi, hogy jogszabályi kötelezettség alapján (lásd az 1 és 2 forintos címletű érmék bevonása következtében szükséges kerekítés szabályairól szóló 2008. évi III. törvényt) a készpénzes fizetés esetén az 1 és 2 forintos címletű érmék forgalomból való kivonása miatt szükséges a vásárlás végösszegének kerekítése (0-5-10-re végződő összegre). Az ilyen kerekítés következtében a termék végleges árában elhanyagolható (maximum 4 forintnyi) eltérés fordulhat elő.

75. A Webáruházban feltüntetett árak a szállítási költségeket, begyűjtési díjakat nem tartalmazzák, ezen költségtételekről az Alza a Webáruház erre dedikált menüpontjában és a vásárlási folyamat során a termék „Kosárba" helyezését követően a „Szállítás & Fizetés" menüpontban, valamint kiskereskedelmi mennyiséget meghaladó rendelések esetén egyedi ajánlat keretében nyújt részletes tájékoztatást.

76. Az Alza eredeti árként a jogszabályi rendelkezésekkel összhangban a terméknek vagy szolgáltatásnak (illetve szoftverek esetén a licensznek) a Webáruházban az aktuális árcsökkentést (reklámkampányt) megelőző 30 napos időszakban alkalmazott legalacsonyabb árát tűnteti fel, többnyire oly módon, hogy az eredeti árat áthúzással jelöli a termék kedvezményes, aktuális árának feltüntetése mellett.

77. Az Alza az eredeti ár kiszámításánál nem veszi figyelembe:

    a. az egyedi promóciós kódok, kuponok keretében nyújtott engedményeket, melyek nem minden vásárló számára érhetőek el automatikusan,

    b. az egyedi kedvezményeket, illetve minden olyan árelőnyt, amelyet az Alza bármilyen egyedi körülményre tekintettel biztosít az egyedi vásárlók számára (például kompenzáció keretében),

    c. mennyiségi kedvezményekkel összefüggő promóciók során vagy egyéb feltételekhez (például minimális vásárlási összeghez) kötött promóciók során a vásárlók részére biztosított árelőnyöket.

78. Folyamatos árcsökkentés: Ha a termékre vagy szolgáltatásra (illetve szoftverek esetén a licenszre) vonatkozó árcsökkentés mértéke az első árcsökkentést követő, ugyanazon promóción belül fokozatosan növekszik, akkor az eredeti ár az árcsökkentés első alkalmazása előtti eredeti ár (azaz az első árcsökkenés előtti 30 nap legalacsonyabb ára).

79. Az Alza főszabály szerint nem köt folyamatos teljesítésű szerződéseket. Amennyiben az Alza folyamatos teljesítésű szerződést kötne, úgy a Vállalkozó megfelelő információt kap a

szerződés legrövidebb időtartamáról és az adott számlázási időszakban (ami állandó ár esetén mindig egy hónapos időszak) elszámolásra kerülő árról (vagy az ár meghatározásának módszeréről) a szerződés megkötése előtt. Ilyen szolgáltatásnak minősül például az Alza Plus szolgáltatás, melynek lényeges feltételeiről az https://www.alza.hu/alzaplus oldalon tájékoztatjuk Vállalkozóinkat.

VII.1. Nettó (ÁFA nélküli) árfeltüntetés

80. Az Alza a Vállalkozók részére biztosított kényelmi funkció üzemeltetése révén lehetővé teszi, hogy a Vállalkozók csak a termékek ÁFA nélküli árait lássák a Vállalkozók által látogatott Webáruházban, segítve ezzel a Vállalkozókat a tájékozott döntéshozatalban. A kényelmi funkció bekapcsolásával a termékek egységárát is ÁFA nélkül jeleníti meg a Webáruház. Ezen kényelmi funkció bármikor kikapcsolható, a kikapcsolása után pedig a Vállalkozó újra a termékek ÁFA-val növelt árát láthatja.

81. A kényelmi funkció alkalmazása ellenére Vállalkozóknak maguknak kell megítélniük és eldönteniük az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény rendelkezéseivel összhangban, hogy ÁFA megfizetésére kötelezettek-e, illetve, ha igen, mikor és milyen formában. A kényelmi funkció használata nem jelenti azt, hogy Vállalkozó nem köteles ÁFA-t fizetni, és különösen nem tekinthető az Alza által adott adótanácsnak. A Vállalkozó a kényelmi funkció használata mellett is a Kosárban a termék ÁFA-val növelt árát látja, a termék ÁFA tartalmáról tehát a vásárlást megelőzően megfelelő tájékoztatást kap.

82. Az Alza ÁFA nélküli árakat megjelenítő kényelmi funkciója természetes személy fogyasztók részére nem elérhető.

VII.2. „Alza cégek számára program" árlistái

83. Az „Alza cégek számára program" keretében az Alza kedvezményes árakat kínál a Vállalkozónak bizonyos termékekre vonatkozóan annak alapján, hogy az üzleti év (azaz az elmúlt 12 hónap) nettó forgalma alapján milyen kedvezményes szintet (basic / bronze / silver / gold) ért el.

84. Az „Alza cégek számára program keretében" a kedvezményszint mértéke (basic / bronze / silver / gold) az elmúlt 12 hónapban, a Céges regisztráción keresztül, a regisztrációban szereplő Vállalkozó nevére adószámmal rögzített rendelések nettó értéke alapján kerül meghatározásra. A Vállalkozó figyelembe vett forgalmához az adott adószámhoz rögzített valamennyi Alza fiókban található, a Vállalkozó adószámával (cég/vállalkozás/intézmény adószámával, vagy csoportos adóazonosító számával) ellátott összes számla hozzáadódik, a jóváírások és a visszáru levonásra kerülnek (nem átvett áruk is).

85. Minden vásárló, aki a regisztráció során kitölti az adószámát, automatikus bekerül az „Alza cégek számára programba" és a BASIC kedvezmény szintbe. A többi árlistás programba való belépés belsőleg meghatározott feltételek egyéni kiértékelését követően lehetséges csak az Alza kizárólagos döntési joga alapján, abban az esetben is, ha a szinthez tartozó minimum forgalmat a Vállalkozó egyébként eléri. Egy adószámhoz több Alza Fiók is tartozhat, az Alza ugyanakkor fenntartja a jogot, hogy egy adószám többszöri regisztrációja esetén kedvezményeket a Vállalkozó részére elérhetetlenné tegye, ha visszaélésszerű vagy rosszhiszemű magatartást észlel a többszöri regisztrálás mögött.

86. A BASIC kedvezmény szinthez tartozó alapkedvezmények korlátlanul igénybe vehetők. Magasabb kedvezmény szintek esetén a kedvezmények igénybevétele szintén korlátlan, de az adott kedvezmény szintre vonatkozóan belsőleg meghatározott szabályok betartását folyamatosan ellenőrzi az Alza, és ennek alapján újraértékelheti a beállított árkategóriát, amelyet az Alza egyoldalúan módosíthat.

87. A kedvezményes szintek, és az azokhoz tartozó éves forgalmi követelmények a következők:

    a. **BASIC**: Az Alza cégek számára program minden tagjának.

    b. **BRONZE**: Olyan Vállalkozóknak, akik nettó forgalma meghaladja a 840 000 HUF-t.

    c. **SILVER**: Olyan Vállalkozóknak, akik nettó forgalma meghaladja a 4 000 000 HUF-t.

    d. **GOLD**: Olyan Vállalkozóknak, akik nettó forgalma meghaladja a 16 400 000 HUF-t.

88. Az Alza fenntartja a jogot a kedvezményes árak, illetve kedvezmény szint visszavonására, az árak módosítására az egyes szinteken belül, illetve a kedvezményes áron elérhető termékek listájának megváltoztatására. A Vállalkozó tudomásul veszi, hogy az árak a kedvezmény szinteken belül rendszeresen változhatnak, és ezzel kapcsolatban a Vállalkozó semmilyen igényt nem érvényesíthet.

89. Továbbá az Alza fenntartja a jogot, hogy lehetővé tegye a kedvezményes szinten történő vásárlást olyan Vállalkozóknak is, akik nem teljesítik a forgalmi követelményt. A kedvezményes szint aktiválásáról a Vállalkozókat az Alza e-mailben értesíti, ezért az Alza javasolja, hogy a program tagjai engedélyezzék a marketingkommunikációt.

90. Az Az Alza cégek számára programról további információk itt érhetőek el.

VII.3. Egyedi árajánlat

91. A Vállalkozóknak lehetőségük van a Webáruházban kiválasztott termékek tekintetében egyedi árajánlatot kérni az Alzától, abban az esetben, ha a kiválasztott termékek alapján a Kosár összértéke magasabb, mint nettó 550 000 Ft (ÁFA nélkül). Egyedi árajánlat az „Alza cégek számára programtól" és kedvezményes szinttől függetlenül kérhető. Az egyedi árajánlat kéréséhez szükséges lépések és további részletek leírása https://www.alza.hu/egyedi-ar oldalon érhető el. Az Alza az egyedi árajánlatra vonatkozó kéréseket megvizsgálja, mérlegeli, ugyanakkor mindez nem kötelezi az Alzát sem kedvezmény nyújtására, sem egyedi árajánlat adására.

VII.4. Hibás árfeltüntetés

92. Amennyiben a Vállalkozó által megrendelt termék(ek) vagy szolgálatás(ok) ára(i) az Alza belső rendszerének hibájából tévesen jelenik/jelennek meg a Webáruházban, az Alza azokat nem köteles hibás áron leszállítani. A szerződés létrejötte előtt az Alza a Vállalkozó ajánlatát hibás árfeltüntetés esetén elutasíthatja. Egyéb esetekben az Alza a hibás árfeltüntetés észlelését követően haladéktalanul tájékoztatja a Vállalkozót arról, hogy hibás árfeltüntetés történt, aki választása szerint vagy elállhat a vásárlástól (és az Alza visszatéríti a már kifizetett összeget), vagy – összhangban a Vállalkozót a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: „**Ptk.**") alapján őt terhelő jóhiszeműségi és együttműködési kötelezettséggel – teljes vételáron köteles megvásárolni a terméket / szolgáltatást (amennyiben a Vállalkozó a hibás árat már kifizette, úgy csak a hibás ár és a hiba nélküli ár különbözetét köteles az Alza részére megfizetni).

93. A hibás árfeltüntetés esetei lehetnek többek között:

    a. a termék vagy szolgáltatás ára a szokásos piaci árhoz képest jelentősen eltér (a termékre vonatkozó kedvezmény mértéke meghaladja a 60 %-ot), és az észszerűen eljáró vásárló számára ezen eltérés egyértelműen felismerhető;

    b. a termék vagy szolgáltatás áránál egy vagy több számjeggyel több, illetve kevesebb van;

    c. a termék vagy szolgáltatás ára más devizanemben (euróban vagy cseh koronában) meghatározott összegben szerepel a Webáruházban, vagy a forintban feltüntetett ár esetében nyilvánvalóan nem került sor az eredetileg más devizanemben meghatározott ár átváltására, csak a devizanem módosult tévesen forintra.

94. Amennyiben a termék árával kapcsolatban kételye merül fel, kérjük, jelezze ezt az Alza ügyfélszolgálata felé, és amennyiben valóban hiba történt, az Alza rövid időn belül tájékoztatja a termék helyes áráról.

VII.5. Hibás kiszállítási díj

95. Amennyiben a Vállalkozó által megrendelt termék(ek) kiszállítási díja az Alza belső rendszerének hibájából tévesen jelenik meg a Webáruházban, az Alza azokat nem köteles hibás kiszállítási költségen leszállítani. A szerződés létrejötte előtt az Alza a Vállalkozó ajánlatát hibás szállítási díj esetén elutasíthatja. Egyéb esetekben az Alza a hibás szállítási díj észlelését követően haladéktalanul tájékoztatja a Vállalkozót arról, hogy hibás szállítási díj feltüntetése történt, aki választása szerint vagy elállhat a vásárlástól (és az Alza visszatéríti a már kifizetett összeget), vagy – összhangban a Vállalkozót a Ptk. alapján őt terhelő jóhiszeműségi és együttműködési kötelezettséggel – a teljes, helyes szállítási díj megfizetésével együtt köteles

megvásárolni a szolgáltatást (amennyiben a Vállalkozó a hibás díjat már kifizette, úgy csak a hibás szállítási díj és a hiba nélküli díj különbözetét köteles az Alza részére megfizetni).

96. A hibás szállítási díjnak minősül különösen, ha a megrendelt termékhez a Webáruház felülete tévesen nem a megfelelő díjszabást tüntette fel, vagy igénybe nem vehető szállítási módot ajánlott fel, például, ha a megrendelt termék(ek) (akár azok nagy mérete – pl. nagygépek – vagy akár azok nagy száma, mennyisége miatt) „Méretes szállítmánynak" minősül, vagy a megrendelés az általános kiskereskedelmi mennyiséget meghaladja, de a Webáruház tévesen nem az ahhoz tartozó szállítási díjszabást tüntette fel, és észszerűen nem várható el az Alzától, hogy a megrendelést a téves szállítási díjjal teljesítse.

97. Amennyiben a termék szállítási díjával kapcsolatban kételye merül fel, kérjük, jelezze ezt az Alza ügyfélszolgálata felé, és amennyiben valóban hiba történt, az Alza rövid időn belül tájékoztatja a helyes szállítási díjról.

VIII. Szerződés teljesítése

98. A Felek között létrejött adásvételi szerződés alapján az Alza köteles a megvásárolt, megfelelő dokumentációval ellátott termék tulajdonjogának átruházására, illetve a digitális tartalom vagy licensz elektronikus úton történő rendelkezésre bocsátására, melyen a Vállalkozó felhasználási jogot szerez, a Vállalkozó pedig a vételár megfizetésére és a termék, digitális tartalom, licensz átvételére, letöltésére köteles.

99. A teljesítés időpontja az az időpont, amikor a Vállalkozó a terméket vagy szolgáltatást átveszi (az a birtokába kerül) vagy a digitális tartalom számára hozzáférhetővé válik (pl. megkapja a letöltéshez szükséges kódot) az Alzától vagy annak szerződött partnerétől (pl. posta / futárcég / csomagautomata / külső szolgáltató stb.), ideértve a halasztott fizetés esetét is.

100. Az Alza a termékek tulajdonjogát a vételár teljes összegének kifizetéséig fenntartja, a Vállalkozó csak azután szerzi meg a termék tulajdonjogát, hogy a teljes vételárat kifizette. Digitális tartalom esetén az Alza a digitális tartalmat kizárólag a teljes vételár kifizetése után bocsátja a Vállalkozó rendelkezésére.

101. A kárveszély a terméknek a Vállalkozó (vagy a Vállalkozó engedélyével más személy) részére való átadásával (birtokba adásával az Alza vagy a szállítmányozó partnere által) átszáll a Vállalkozóra. A kárveszély átszállásával a másra át nem hárítható kárt a termék tulajdonosa (a Vállalkozó) viseli. Ez azt jelenti, hogy az átadás után a megvásárolt termék sérüléséért, elvesztéséért az Alza már nem felel (ide nem értve azokat az eseteket, amikor hibás teljesítés történt).

102. Az Alza a számviteli szabályoknak megfelelő bizonylatot (számlát) állít ki, a Webáruházban történő vásárláskor azt elektronikusan bocsátja a Vállalkozó rendelkezésére, míg a bemutatóteremben (fizikai üzlethelyiségben) való vásárláskor papír alapon.

VIII.1. Kiszállítás

103. Az Alza a Vállalkozót – attól függően, hogy milyen szállítási módot választott – a kiszállítás időpontjáról saját rendszerén vagy logisztikai partnerein keresztül észszerű időben értesíti. A Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a magyarországi és csehországi munkaszüneti napokon korlátozott lehet a kiszállítás. A Vállalkozó tudomásul veszi továbbá, hogy egyedi / különleges esetekben (pl. *vis maior* helyzet, extrém időjárás, extrém forgalmi helyzet stb.) az Alza által előre jelzett kiszállítási időpont esetlegesen változhat, és ezért az Alzát felelősség nem terheli.

104. Amennyiben az Alza és a Vállalkozó másképp nem állapodtak meg, úgy az Alza a v□natk□zó saját szabályzata szerint cs□mag□ja be a terméket; amennyiben nincs erre vonatkozólag külön megállapodás, akkor az Alza az adott terméket úgy csomagolja be, hogy az megfelelő védelmet kapjon a szállítás során, a szállítás módjától függően.

105. Amennyiben a Vállalkozó a termék átvételével késedelembe esik, azt a megjelölt határidőben nem veszi át, úgy az Alza erről a Vállalkozót értesíti, és az átvételre egy alkalommal póthatáridőt tűz. Amennyiben a póthatáridő alatt sem veszi át a Vállalkozó a terméket, akkor az Alza a szerződéstől jogosult elállni (a megrendelést az Alza jogosult törölni) és a terméket / szolgáltatást ezt követően más vásárlónak értékesíteni. Ezen rendelkezések alkalmazandók

fizetési késedelem esetén is, amennyiben a termék még nem került átvételre és kifizetésre. A Vállalkozó továbbá tudomásul veszi, hogy a termék átvételének póthatáridőben való elmulasztása esetén az Alza jogosult arra is, hogy az indokolatlan szállítási költséggel kapcsolatosan felmerült kárát a Vállalkozóval szemben érvényesítse.

106. Egyes, Artisjus által kibocsátott Jogdíjközleménnyel érintett hordozók csak „ARTISJUS" védjeggyel (avagy a hologramos címke) hozhatók forgalomba. Ezen címke Alza általi beszerzése hosszabb időt vehet igénybe, mely miatt az Alza teljesítésének késedelme nem állapítható meg, e körben az Alza felelősségét kizárja.

107. Alza Box kiszállítási mód esetében a Vállalkozónak egy alkalommal lehetősége van az átvételi határidő meghosszabbítását kérni (24 órával) az Ügyfélszolgálattól, vagy az Alza Fiók felületén („rendelés átvételének meghosszabbítása" menüpont). Ha a Vállalkozó a meghosszabbított határidőn túl sem veszi át a megrendelést, vagy nem kér meghosszabbítást, abban az esetben az Alza a 105. pont rendelkezései szerint jár el.

108. Az üzletben (bemutatóteremben) való személyes átvétel esetén a Vállalkozónak be kell mutatnia a PIN kódot, amit az általa megadott telefonszámra küld meg az Alza. A Vállalkozó köteles gondoskodni arról, hogy a PIN kódhoz harmadik személy ne férjen hozzá, illetve azt harmadik személy ne használhassa fel.

109. A termékek kiszállítását – attól függően, hogy a Vállalkozó milyen szállítási módot választott – az Alza vagy a szerződött partnerei végzik. A kiszállított termék átvétele során a Vállalkozó vagy képviselője a szállító partner jelenlétében köteles meggyőződni arról, hogy valamennyi termék hiánytalanul átadásra került és az sérülésmentes. A Vállalkozó a sérült vagy hiányos csomag átvételét visszautasíthatja. Amennyiben a Vállalkozó a sérült vagy hiányos csomagot átveszi, arról az átvétel időpontjában a Vállalkozó köteles a szállító partnerrel együtt jegyzőkönyvet felvenni. Az Alza felhívja a Vállalkozók figyelmét, hogy kizárólag a szállító partner által jegyzőkönyvben rögzített esetben tudja elfogadni, hogy a csomag a szállítás során sérült meg. Kérjük, jelezze a hiányt / sérülést a szállító partnernek az átvételkor, azt vegyék jegyzőkönyvbe, majd arról tájékoztassa az Alza ügyfélszolgálatát is.

110. Amennyiben az átvételkor nincs jelen szállító partner (pl. csomagautomatából átvétel) a Vállalkozó köteles haladéktalanul megvizsgálni, hogy valamennyi rendelt terméket hiánytalanul és sérülésmentesen leszállítottak. Ha a csomagoláson vagy a terméken külsérelmi jeleket észlel, vagy azt, hogy a csomag hiányos, a Vállalkozó köteles azt a szállító partnernek, és az Alza ügyfélszolgálatának késedelem nélkül bejelenteni, és azt igazolni (pl. fényképpel).

111. Az Alza a csomag átvételét követően 3 munkanapon túl, hiányos vagy sérült termékről szóló reklamációt nem tud elfogadni (ez irányadó az összes szállítási módra, személyes átvételre is). Kérjük ezért, hogy a termék átvételét követően haladéktalanul ellenőrizze, hogy a termék sérülésmentes, illetve hiánytalan. Ha a termék csomagolása sérült, úgy haladéktalanul ellenőrizze, hogy a csomag beltartalma (maga a termék) sérülésmentes-e. **Sérülés esetén késedelem nélkül, megfelelően jelezze azt az Alzának**. Ezen reklamációt a Vállalkozó az Alza fiókjában is kezdeményezheti a „terméket sérülten/hiányosan/más probléma" menüpont kiválasztásával a reklamációs menüpontban. A sérüléssel érintett terméket kérjük a lehető legrövidebb időn belül hozza vissza bármelyik Alza üzletbe.

112. A hiányos szállításra vagy külsérelemre vonatkozó reklamáció nem korlátozza a Vállalkozó hibás teljesítéssel kapcsolatos jogainak gyakorlását, ugyanakkor felhívjuk a Vállalkozók figyelmét, hogy a hibás teljesítéssel kapcsolatos jogok elsősorban rejtett, az átvétel időpontjában nem ismert hibákra terjednek ki (részletesebben lásd a IX. Hibás teljesítés fejezet szabályait, különös tekintettel a 147. pontra).

VIII.2. Téves mennyiség kiszállítása

113. Amennyiben több tétel került kiszállításra a Vállalkozónak, mint amennyi a szerződés létrejöttét visszaigazoló e-mailben szerepel, akkor a Vállalkozó a kiszállított többlettermékekre nem tarthat igényt. Az Alza ilyen esetekben határidő tűzése mellett felhívja a Vállalkozót a többlettermékek Alza részére történő visszaszolgáltatására. A felhívásban tűzött határidő (legfeljebb 30 nap) eredménytelen letelte után az Alza – a Ptk. jogalap nélküli gazdagodásról szóló rendelkezései alapján – jogosult számlát kiállítani a Vállalkozó részére a többlettermékek értékéről, melynek meg nem fizetése esetén, vagy ha a többlettermékek visszaszolgáltatására nem kerül sor, a követelést az Alza jogosult végrehajtó részére átadni.

IX. Hibás teljesítés

114. Hibás a teljesítés, ha a termék – a teljesítés időpontjában – nem felel meg a jogszabályban vagy a szerződésben meghatározott minőségi követelményeknek. A termék abban az esetben is hibásnak tekinthető, ha a Vállalkozó más terméket kapott kézhez, mint amit rendelt. Az Alzánál vásárlást a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül bonyolító KKV-kra jelen ÁSZF rendelkezéseitől eltérően a Fogyasztói ÁSZF IX. Hibás teljesítés fejezete – kivéve a IX.2.1. Jogszabályon alapuló, kötelező jótállás alcím rendelkezéseit – alkalmazandó. Arra, hogy a Vállalkozó KKV-nek minősül, illetve a vásárlást a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül bonyolította a KKV-nek szükséges hivatkoznia a reklamációs ügyintézés során.

115. Hibás teljesítés esetén a Vállalkozó

a. **kellékszavatossági igényt** érvényesíthet az Alzával, mint eladóval szemben;

b. amennyiben a megvásárolt termékre gyártói (a továbbiakban: „**önkéntes jótállás**") vonatkozik, jótállási igényt érvényesíthet a jótállási nyilatkozatban foglalt kötelezettel szemben a nyilatkozatban foglaltak szerint.

c. Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet rendelkezései nem vonatkoznak a Vállalkozók által bonyolított vásárlásokra. Ezért amennyiben Vállalkozó vásárol a tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról szóló 10/2024. (VI. 28.) IM rendelet értelmében jótállással érintett terméket, úgy a Fogyasztók részére kibocsátott jótállási jegy a Vállalkozók vásárlására nem érvényes. A hibás teljesítés kapcsán érvényesíthető jogok részleteit bővebben a következő fejezetek tartalmazzák.

IX.1. Kellékszavatosság

116. A kellékszavatosság az eladó hibás teljesítésért való helytállását jelenti a vásárlóval szemben, tehát az Alza helytállását jelenti a vele szerződést kötő Vállalkozóval szemben. A szavatossági igény nem átruházható. Az Alza hibás teljesítése esetén az a Vállalkozó érvényesítheti a kellékszavatossági igényt, aki az Alzánál megvásárolta terméket azon hibákra vonatkozóan, melyek oka a teljesítéskor / a termék átadásakor már létezett. Nem teljesít hibásan az Alza, ha a Vállalkozó a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

117. A kellékszavatossági igény új és felbontott termékek megvásárlása esetén a termék megvásárlásától (átvételétől) számított egy év alatt évül el, újszerű termékek esetén 9 hónap, míg használt termékek esetén hat hónap alatt. Az igény sikeres érvényesítéséhez a Vállalkozónak azt kell bizonyítania, hogy a termék hibája a termék Vállalkozó részére történő átadásakor / teljesítéskor is megvolt.

118. A Vállalkozó a hibás teljesítés miatt két lépcsőben, összesen ötféle kellékszavatossági jogot érvényesíthet:

1. lépcső: A Vállalkozó

a. a termék kijavítását vagy

b. kicserélését kérheti, amelyek közül – főszabály szerint – választhat.

2. lépcső: a Vállalkozó

a. árleszállítási jogával élhet,

b. a hibát az Alza költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy

c. elállási jogával élhet. Ezen igények (amelyek közül szintén a Vállalkozó választhat) érvényesítésére a Vállalkozónak akkor van lehetősége, ha a kijavítást vagy kicserélést az Alza nem vállalta, vagy nem végezte el megfelelő határidőn belül a Vállalkozónak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül, vagy a Vállalkozó kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. Amennyiben pusztán a termék alkatrésze hibásodott meg a Vállalkozó csak a meghibásodott alkatrész cseréjét kérheti. Nem jogosult a Vállalkozó elállni a szerződétől, ha az elállás a hiba jellegére tekintettel nem indokolt, így különösen, ha a hiba késedelem nélkül javítható.

119. Az Alza megtagadhatja a kijavítást, illetve a kicserélést, ha az lehetetlen, vagy ha az aránytalan többletköltséget eredményezne az Alzának, figyelembe véve valamennyi körülményt, ideértve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, valamint a szerződésszegés súlyát. A Vállalkozó tudomásul veszi, hogy az Alza a felbontott, újszerű vagy használt termékekre vonatkozó szavatossági igény érvényesítése esetén nem köteles a terméket új termékre kicserélni. Ennek oka, hogy az Alza a felbontott, újszerű vagy használt termékekből raktárkészlettel nem rendelkezik, adott terméktípusból csak egy-egy ilyen darabot értékesít, és ezért az ilyen (alacsonyabb árú) terméket új (magasabb árú) termékre cserélni az Alzára nézve aránytalan többletköltséggel járna. Szavatossági igényként tehát a Vállalkozó kijavítást kérhet, illetve elállási jogával élhet.

120. A dolognak a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a kellékszavatossági igény elévülési ideje (egy év) újból kezdődik.

121. A Vállalkozó köteles a hibát a felfedezését követően haladéktalanul jelezni az Alzának. A közlés késedelméből eredő károkért a Vállalkozó felelős.

122. A Vállalkozó a választott kellékszavatossági jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles az Alzának megfizetni, kivéve, ha az áttérésre az Alza adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

IX.2. Gyártói („önkéntes”) jótállás

123. Az Alza, illetve egyes gyártók az Alzánál forgalmazott termékeire önkéntesen is biztosíthatnak jótállást. Az önkéntes jótállás az Alza vagy a gyártó döntése alapján Vállalkozókra is kiterjedhet. Az önkéntesen biztosított jótállás kötelezettje az, aki azt a jótállási nyilatkozat szerinti vállalja, ez lehet például a termék gyártója. Az Alza a gyártók jótállását a Vállalkozónak az értékesítéskor továbbadja, és a jótállás ezzel átszáll a Vállalkozóra. Az önkéntes, gyártói jótállás vonatkozhat olyan termékekre is, melyekre a kötelező jótállás nem vonatkozik.

124. A Vállalkozó az önkéntes jótállás feltételeit (ideértve a jótállás érvényesítéséhez szükséges további lépéseket, például a gyártó honlapján vagy applikációjában regisztráció szükségességét, az önkéntes jótállás idejét, a jótállási igény bejelentésére és kezelésére feljogosított javítószolgálatok, szakszervizek elérhetőségét) a termék csomagolásán vagy a termék dobozában a gyártó által kiállított jótállási jegyen találja meg.

125. Az önkéntes jótállás alapján a kötelezett a jótállási nyilatkozatban foglalt feltételek szerint tartozik helytállással a hibás teljesítésért, mely – nem minden esetben, de jellemzően – a termék kijavítását és kicserélését jelenti.

IX.3. Szavatossági igények kezelésének közös szabályai

IX.3.1 Igényérvényesítés kezdeményezése

126. A kellékszavatossági igényt (a továbbiakban: „**reklamáció**” vagy „**reklamációs igény**”) a Vállalkozó írásban (e-mailen vagy a Webáruházon keresztül), telefonon vagy személyesen jogosult megtenni az alábbi elérhetőségeken:

a. A Vállalkozó Alza fiókjában kialakított ún.”Reklamációim” felületen

b. Az Ügyfélszolgálat elektronikus levelezési címén: segito@alza.hu

c. Az Ügyfélszolgálat telefonszámán: +36 1 701 11 11 (a telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége: minden nap 8:00 – 20:00 óra között)

d. Az Alza honlapján elérhető kapcsolattartási felületen: https://www.alza.hu/kontakt

127. A reklamációs ügyintézés megkezdéséhez annak bizonyítására, hogy a Vállalkozó a terméket az Alzától vásárolta a Vállalkozónak a megrendelés azonosítóját vagy ha rendelkezik ilyennel, a reklamációs számot szükséges megadnia az Alza részére.

128. Az Alza javasolja továbbá, hogy a Vállalkozó a reklamáció megtételéhez csatolja a vásárlást igazoló bizonylat másolatát vagy egyéb szavatossági igény fennállását igazoló dokumentumot (pl. gyártói jótállási jegyet, nyilatkozatot) is. A Vállalkozó reklamációjának tartalmaznia kell a hiba részletes leírását, és a Vállalkozó elérhetőségére vonatkozó

információkat (különösen a visszaküldési címet és telefonszámot amennyiben azok eltérnek a rendelés során megadott adatoktól). A fentiek nélkül az Alza nem tudja azonosítani az reklamációval érintett terméket, illetve annak hibáját. A reklamációs igényérvényesítéshez a Vállalkozónak kell bizonyítania, hogy a hiba már a teljesítéskor, vagyis a termék átvételekor megvolt, és emiatt fennáll a hibás teljesítés.

IX.3.2 Határidők a reklamáció érvényesítésére és a hiba bejelentésére

129. A Vállalkozó köteles a hibát és reklamációs igényét a hiba felfedezését követően haladéktalanul jelezni az Alzának, a közlés késedelméből eredő károkért a Vállalkozó felelős. A hiba- és igénybejelentésének a szavatossági határidők lejártát megelőzően kell megtörténnie. Önkéntes jótállásra a jótállási nyilatkozatban foglalt határidők vonatkoznak.

IX.3.3 A reklamált termék visszaküldése az Alza részére

130. A reklamációs ügyintézéshez a Vállalkozónak vissza kell küldeni a reklamált terméket az Alza részére, a visszaküldés költsége a Vállalkozót terheli. A csomagnak tartalmaznia kell a reklamált termék összes alkatrészét és tartozékait, amelyek nélkül a reklamált termék nem használható és nem állapítható meg annak hibája sem. Amennyiben egy tartozék hibásodott meg, javasoljuk, hogy a készüléket is mindig küldje el a meghibásodott tartozékkal együtt. Ezenkívül kérjük a visszaküldendő csomaghoz csatolja a kinyomtatott Reklamációs Igénylapot (mely az Alza Fiókban érhető el, ha a reklamációs folyamatot az Alza fiókban a ”Reklamációim” felületen vagy az Ügyfélszolgálaton keresztül indította el) vagy egy kísérőlevelet, mely tartalmazza a hiba leírását, a számla másolatát vagy a számla sorszámát, és a visszaküldési címet, kapcsolattartási e-mail címet, amennyiben azok eltérnek a számlán szereplő adatoktól. Ha a termék nem az eredeti csomagolásában található, csomagolja a reklamált terméket úgy, hogy sértetlenül érkezzen meg, erre vonatkozóan bővebb információ itt található.

131. A Vállalkozó a termék visszaküldésére az alábbi lehetőségek közül választhat:

a. **ingyenes visszaküldés AlzaBoxon keresztül**: részleteit ide kattintva találja;

b. **személyes átadás**: a terméket leadhatja azt üzleteink egyikében személyesen is;

c. **postai visszaküldés vagy futár útján történő visszaküldés**: a reklamált terméket az Alza budapesti vevőszolgálata címére küldheti vissza (Alza.hu Reklamáció 1134 Budapest, Róbert Károly krt. 54-58.). A további részleteket ide kattintva találja.

132. Az Alza a kijavítási és csere iránti igénynek is csak a reklamációval érintett termék visszaküldése után tud eleget tenni.

133. Az Alzának reklamáció keretében átadott termék javíthatóságáról az Alza reklamációs eljárás során, a javítószolgálat (szakszerviz vagy márkaszerviz) megállapítása szerint dönt. Ugyanígy a termék hibájának részletes kivizsgálásra a reklamációs eljárás során szinte mindig az Alzától független javítószolgálat (szakszerviz vagy márkaszerviz) által kerül sor.

134. **Jelszó, lopásgátló feloldásának szükségessége**: Az elektronikus termékek esetében a teljes hozzáférési jogosultság és a lopásgátló védelem feloldása nélkül a készülék nem javítható, illetve a hiba nem állapítható meg. Ezért a reklamációs ügyintézést nem lehet elkezdeni, amíg a Vállalkozó a biztonsági és lopásvédelmi beállításokat fel nem oldja.

135. Amennyiben a Vállalkozó reklamációs igényt érvényesít és a reklamált termék hagyományos vagy egyéb jelszóval, illetve más védelemmel van ellátva, a Vállalkozó köteles a védelmet feloldani vagy a hiba leírásában a jelszót megadni. Ugyanez vonatkozik arra az esetre, ha a BIOS vagy firmware vagy az adott készülék tárhelye jelszóval védett. Hasonlóan, ha a termék aktív lopásgátló védelemmel van ellátva (pl.: Apple Find my iPhone, iPodtouch, MacBook, Intel anti-theft stb.), ezt a szolgáltatást a Vállalkozónak kell feloldani, mielőtt a terméket reklamációra elküldené az Alzáh□z; amennyiben a jelen p□ntban f□glaltaknak a Vállalkozó felhívás ellenére sem tesz eleget, a Vállalkozó tudomásul veszi, hogy az Alza nincs abban a helyzetben, hogy a reklamációt elbírálja, ezért jogosult a reklamációt további vizsgálat nélkül elutasítani. A Vállalkozó elfogadja továbbá, hogy a reklamáció ügyintézése csak akkor kezdődhet el, amint a Vállalkozó teljesíti a fenti követelményeket.

136. **Biztonsági mentés szükségessége**: Amikor a Vállalkozó személyi számítógépre vagy egyéb adattárolóra vonatkozó reklamációt érvényesít, a Vállalkozó feladata – az adataival való visszaélés, illetve adatai sérülésének elkerülése érdekében – megfelelő biztonsági mentést

készíteni. Az Alza semmilyen felelősséget nem vállal a személyi számítógépen vagy egyéb adattárolón történő adatvesztésért, adatsérülésért vagy adatokkal való visszaélésért.

137. A Vállalkozó tudomásul veszi, hogy – amennyiben a reklamációja eredményeképpen – a hibás adattárolót kicserélik, úgy az eredeti készüléket nem kapja vissza.

138. **Alapbeállítások visszaállításának szükségessége:** Az Alza kéri a Vállalkozót, hogy a termék reklamációja előtt a termék beállításait az alapbeállításokra állítsa vissza (pl. a kibővített vagy lecserélt memória, PC és notebook esetében merevlemez és SSD beállítások visszaállítása).

139. Felhívjuk a Vállalkozók figyelmét, hogy a termékhez tartozó eredeti alkatrészeket mindig őrizzék meg (annak ellenére is, ha azokra nincs szükségük), mert a reklamációs igények érvényesítése (pl. csere), esetén az Alza részére valamennyi alkatrészt hiánytalanul vissza kell szolgáltatni. Amennyiben a Vállalkozó a reklamációs igény érvényesítéséhez nem küldi meg a termék valamennyi alkatrészét, úgy azokat az Alza bekérheti.

140. Az Alza a fentiek túlmenően jogosult a reklamációs eljárás során visszautasítani azokat a termékeket és/vagy alkatrészeket/kiegészítőket, amelyek koszosak vagy nem felelnek meg az alapvető higiéniás követelményeknek A tartályokat üresen szükséges visszaküldeni, máskülönben az Alza a reklamációs igényt elutasítja.

IX.3.4 A reklamációs eljárás

141. A reklamált termék kivizsgálása csak a Vállalkozó által a reklamáció kezdeményezésére szolgáló felületen vagy a termékkel visszajutatott dokumentációban megjelölt hibára terjed ki. Kérjük ezért a Vállalkozókat, hogy a reklamációt írásos formában nyújtsák be, és a termék hibáját minél pontosabban írják körül a reklamáció kezdeményezésekor, illetve térjenek ki az érvényesíteni kívánt igényre is.

142. Kérjük amennyiben a termékben további alkatrészek kerültek beépítésre, és az alapbeállítás visszaállítása valamilyen oknál fogva nem lehetséges, ezen alkatrészek megnevezésére is térjen ki a reklamáció leírásában (pl. kibővített vagy lecserélt memória, PC és notebook esetében merevlemez és SSD beállítások).

143. Az Alza a reklamáció beérkezését követően haladéktalanul létrehozza a reklamáció sorszámát („**RMA szám**"). Ezt követően az Alza „Reklamációs igénylap" elnevezésű dokumentumot készít a reklamációról.

IX.3.5 Határidők a reklamációk kezelésére

144. Az Alza törekszik arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést megfelelő határidőn belül elvégezze a javítószolgálaton (szakszerviz vagy márkaszerviz) keresztül. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a korábbi tájékoztatásban megadott határidőt meghaladja, akkor az Alza a Vállalkozót írásban tájékoztatja a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról.

145. A kijavítást és a cserét az Alza a javítószolgálaton (szakszerviz vagy márkaszerviz) keresztül igyekszik a Vállalkozó érdekeit kímélve elvégezni.

146. A reklamációs ügyintézés során a Vállalkozót is terheli a jóhiszemű joggyakorlás és az Alzával történő együttműködés kötelezettsége. E körben a Vállalkozó köteles az Alza részére minden, a reklamáció elintézéshez szükséges információt rendelkezésre bocsátani. A hiányos reklamációt az Alza elutasíthatja.

IX.3.6 A hibás teljesítés és a reklamációs igény (szavatosság) korlátai

147. Hibás teljesítésről csak rejtett hiba esetén beszélhetünk, ezért szavatossági igény is csak a vásárláskor nem felismerhető, rejtett hibák esetén érvényesíthető. Kellékszavatossági igény tehát nem érvényesíthető a teljesítés előtt (pl. megrendeléskor vagy termék átvételekor) már a Vállalkozó által ismert hiba miatt, például, ha az Alza jelezte a Vállalkozónak a hibát vagy olyan hibáról van szó, melyről a vásárláskor (a termék átvételekor) a Vállalkozó tudott vagy tudnia kellett volna.

148. Az Alza tájékoztatja a Vállalkozót, hogy nem érvényesíthet reklamációs igényt:

a. a nem rendeltetésszerű használatból vagy a használati utasítással ellentétes használatból keletkező hiba esetén;

b. helytelen tár□lásból vagy kezelésből keletkező hiba, értékcsökkenés esetén;

c. a szokásos, rendes használatból keletkező értékcsökkenés esetén; illetve a következő pontban részletezett esetekben.

149. Az alábbi okok, hibák miatt a Vállalkozó nem jogosult reklamációt előterjeszteni (ilyen esetekben az ok, hiba az Alza teljesítését követően alakult ki, és így az Alza hibás teljesítése nem merül fel) és ilyen esetekben az Alza a reklamációt szintén elutasítja:

a. mechanikai – külső behatásra visszavezethető - sérülés;

b. túlfeszültség (láthatóan égett alkatrészek vagy nyomtatott áramkörök), kivéve normál eltéréseket;

c. az Alza vagy a termék gyártója által meghatározott feltételektől, használati utasításban leírtaktól eltérő használat (hőmérséklet, por, nedvesség, kémiai vagy mechanikai feltételek) vagy rendeltetésellenes használat; túlhasználat, illetve a sz□kás□s használattól eltérő használat; szakszerűtlen használat, üzemeltetés;

d. szakszerűtlen telepítés, üzembe helyezés esete, kivéve, ha az üzembe helyezést az Alza vagy annak megbíz□ttja, vagy hivatal□s szerviz végezte el;

e. hanyag karbantartás, tár□lás miatt kialak□lt hiba;

f. számítástechnikai vírus okozta hiba (a termék vagy a termék részei nem megfelelően működnek);

g. illegális licenszhasználat miatti sz□ftverhiba; vagy j□g□s□latlan sz□ftver- és eszközhasználat miatti hiba;

h. szakszerűtlen beavatkozás vagy paraméterbeállítás (szakszerűtlen beavatkozás az Alza vagy a hivatal□s szerviz kivételével bármely más személy beavatk□zását jelenti);

i. a Vállalkozó által eszközölt átalakítás (festés, hajlítás stb.);

j. helytelen BIOS vagy firmware frissítés;

k. természeti csapás vagy *vis maior* okozta hiba;

l. helytelen vagy hibás sz□ftver használat;

m. helytelen vagy az eredeti eszközöktől eltérő eszközök, alkatrészek, kiegészítők használata, beépítése;

n. ha a Vállalkozó digitális környezete nem kompatibilis a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás műszaki követelményeivel,

o. ha a terméken található gyári plomba, információs matrica (mely például tanúsítja, hogy a terméket alkotórészeire nem bontották szét) vagy sorozatszámot jelző matrica, jelzés sérült, az Alza a Vállalkozó reklamációját el□tasíthatja; kivéve, ha a márkaszerviz arról tájékoztatja az Alzát, hogy azok az adott termék rendeltetésszerű használata során sérültek. A pecsét és a sorozatszám a termék szerves részét képezi, és nem korlátozhatja a Vállalkozót a termék szokásos használatában vagy kezelésében. Amennyiben ennek ellenkezőjét tapasztalja a Vállalkozó, kérjük, hogy vegye fel a kapcsolatot Ügyfélsz□lgálat□nkkal;

p. amennyiben a reklamációs igénnyel érintett termék típusa, vagy sorozatszáma nem egyezik a számlán szereplő sorozatszámmal vagy a visszaküldött termék egyéb okokból nem azonosítható.

150. A megvásárolt fogyóeszközökre (patronok, tonerek, nyomtatófejek, nyomtatóhengerek, projektor lámpák, akkumulátorok, elemek, világító eszközök stb.) azok élettartamára vonatkozó szabályok és tájékoztatások irányadóak függetlenül attól, hogy azok a megvásárolt termék részei vagy tartozékai. Az élettartam kifejezés a termék rendes használata során meghatározott élettartamot jelenti. Az élettartam kifejezhető időtartamban (pl. lámpa esetében üzemóra szám), szavatossági időben, használati időben, nyomtatott oldalak számában stb., illetve azok együttes kombinációjában. Az élettartammal összefüggésben felmerült reklamációs igények kizárólag az

igényérvényesítés feltételeiként meghatározottak maradéktalan teljesítése esetén terjeszthetők elő. Ha a Vállalkozó az adott terméket a szokásos élettartamát meghaladó időn túl használja, a hibát feltehetően a termék természetes elhasználódása okozza. A rendes használatból fakadó értékcsökkenésre reklamációs igény nem terjedhet ki.

151. **LCD kijelző hibás pixel száma:** LCD kijelző esetében a pixel veszteséget (hibát) a felhasznált technológia jellege miatt nem lehet megakadályozni. Ezért az ISO szabvány (ISO 13406-2) 4 minőségi kategóriát határoz meg, ahol minden kategóriában meghatározza a maximális megengedett hibás pixel számot, illetve területet (cluster). A pixel terület (cluster) 5x5 pixel méretű négyzet. Eltérő besorolás hiányában, az Alza által kínált termékek a 2. kategóriába sorolandók.

Hibás pixel:

1. Típus – a "forró" pixel (mindig be van kapcsolva, fehér)

2. Típus – a "halott" pixel (mindig ki van kapcsolva, fekete

3. Típus – a "beragadt" pixel (sub-pixel, mindig ki vagy bekapcsolt, eltérő színű).

Hibás cluster:

1. Típusú hibás cluster – több mint egy, 1. típusú vagy 2. típusú hiba pixelhiba.

2. Típusú hibás cluster – több mint egy, 3. típusú pixelhiba.

A maximum hibák száma (típus szerint) per 1 millió pixel:

Osztály	1.Típus (forró)	2. Típus (halott)	3. Típus (beragadt)	1. Típusú Cluster	2. Típusú Cluster
I	0	0	0	0	0
II	**2**	**2**	**5**	**0**	**2**
III	5	15	50	0	5
IV	50	150	500	5	50

IX.3.7 Reklamációs eljárás lezárására vonatkozó rendelkezések

152. A Vállalkozó az Alza fiókjában a „Reklamációim” menüpont alatt a reklamáció intézését, aktuális állapotát nyomon követheti. A reklamáció elbírálását követően annak eredményéről az Alza telefonon, SMS-ben vagy e-mailben tájékoztatja a Vállalkozót. Amennyiben a Vállalkozó a reklamációval érintett terméket szállítmányozóval küldte az Alzához, akkor a reklamációs eljárás lezárását követően az Alza is ezen formában küldi vissza a terméket a Vállalkozónak, kivéve, ha a Vállalkozó és az Alza ügyfélszolgálata a visszaküldés vagy termékátvétel más módjában állapodtak meg.

153. Az Alza a reklamációs eljárás végén a reklamációs eljárás eredményeként született döntésről írásban tájékoztatja a Vállalkozót. Ezen döntés részét képezi a javítószolgálat (szakszerviz vagy márkaszerviz) által kibocsátott szakvélemény is.

154. A reklamációs igény teljesítésének költségei (pl. javítás, csere) az Alzát terhelik.

155. A Vállalkozó köteles a reklamációs eljárás befejezését követően haladéktalanul, de legkésőbb az arról szóló értesítéstől számított 30 napon belül átvenni a terméket. Amennyiben ezen határidő eredménytelenül telik el, és a Vállalkozó nem veszi át a terméket, az Alza a Vállalkozó részére 200 Ft/nap tárolási költséget számít fel. Amennyiben a Vállalkozó a részére küldött, jogkövetkezményeket tartalmazó értesítéstől számított 2 hónapon belül nem veszi át a terméket, az Alza jogosult a terméket értékesíteni és a tárolási költséget a vételárba beszámítani. A Vállalkozó erre vonatkozó igénye esetén, amennyiben az Alza a terméket sikeresen értékesítette a Vállalkozóval elszámol.

156. Az esetleges károk és visszaélések elkerülése érdekében a Vállalkozó a reklamációval érintett terméket átvenni, illetve a termék vételárának visszafizetésére vonatkozó ügyintézést

elkezdeni a Reklamációs Igénylap és a Vállalkozó képviseletére jogosult természetes személy képviseleti jogosultságát igazoló dokumentum (pl. egyedi meghatalmazás vagy annak bemutatása, hogy a Céges Regisztrációban Meghatalmazott Személyként az adott ügyintézéshez feljogosítottként szerepel) és a személyazonosságát igazoló érvényes dokumentum (pl. személyi igazolvány, útlevél, jogosítvány) bemutatása ellenében tudja. Amennyiben a fenti dokumentumokat a Vállalkozó nem mutatja be, úgy az Alza (és az Alza szerződéses partnerei) megtagadja a termék kiadását, illetve árleszállítás/vételár visszafizetését. Amennyiben a reklamációs igény jogosultjától eltérő személy (pl alkalmazott) kívánja a reklamált terméket átvenni, ezen kapcsolattartó személy adatait szükséges a Vállalkozónak telefonon, a kísérőlevélben vagy a kapcsolati űrlapon megadnia az Alza részére. A kapcsolattartó személy is szükséges, hogy rendelkezzen a saját személyazonosságát igazoló dokumentummal, illetve a Reklamációs Igénylőlappal amikor át kívánja venni a terméket.

IX.3.8 Nem reklamációs ügyintézés keretében végezett javítási szolgáltatás

157. Ha a Vállalkozó reklamációs kérelmét az Alza, illetve az Alza a javítószolgálat (szakszerviz vagy márkaszerviz) szakvéleménye alapján elutasítja, és a Vállalkozó az Alza értesítését követően is szeretné a terméket megjavíttatni, erre lehetősége van, külön díj ellenében. Ebben az esetben szükséges, hogy a Vállalkozó a termék megjavításához kifejezetten, írásban hozzájáruljon, és ilyenkor a Vállalkozó a márkaszerviz által meghatározott összeget köteles a termék javításáért megfizetni. A javíttatás költségéről az Alza a Vállalkozót előzetesen tájékoztatja.

158. A Vállalkozó tudomásul veszi, hogy az általa kért és megfizetett (nem reklamációhoz kapcsolódó) javításokat nem az Alza végzi, az Alza csupán közvetítőként megszervezi a javítást (a márkaszervizekkel együttműködik, azoknak átadja a terméket javításra, egyeztet a márkaszervizekkel a javításról, a szállításról stb.). Az Alza ugyanakkor ezen Vállalkozó által fizetett javítási szolgálatásokkal kapcsolatosan felelősségét kizárja.

159. A Vállalkozó által fizetett javítás elvégzése előtt a Vállalkozó tájékoztatást kap a javítás költségéről, terjedelméről és időtartamáról. A termék kijavítását csak akkor kezdi az Alza megszervezni, amikor a Vállalkozó – az összes javítással kapcsolatos releváns információ birtokában – azt kifejezetten kéri, és a javításra vonatkozó megrendelő lapot aláírásával ellátja.

X. Elállás

160. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szerinti 14 napos elállás és felmondás joga csak a természetes személy fogyasztókat illeti meg, ezért ezt a jogot az Alza a Vállalkozók részére nem biztosítja.

161. Az Alza fenntartja magának a jogot, hogy a Vállalkozóval való egyedi megállapodás keretében felbontsa a Vállalkozóval kötött szerződést, vagyis saját mérlegelése alapján elfogadja a Vállalkozó elállását a vásárlástól.

XI. Digitális tartalom és digitális elemet tartalmazó áru

162. Ezen fejezet értelmében a „digitális tartalom" alatt olyan digitális tartalom értendő, amihez adathordozó, készülék nem tartozik, és „digitális elemet tartalmazó áru" alatt olyan digitális elemet tartalmazó termék értendő, amihez adathordozó, készülék is tartozik, az a funkció betöltéséhez szükséges.

163. Készülék nélküli digitális tartalom csak a Webáruházban történt regisztrációval vásárolható úgy, hogy a Vállalkozó (jelen fejezetben vállalkozó alatt a Vállalkozó képviseletére jogosult személyt vagy azon személyt kell érteni, aki a Vállalkozó nevében digitális tartalmat vásárol) az aktiválási kódot és a vásárolt digitális tartalom (pl. szoftver, digitális játék, operációs rendszer stb.) letöltésére szolgáló linket az Alza fiókjában érheti el. A Vállalkozó részére a digitális tartalom csak a teljes vételár kifizetését követően válik elérhetővé, nincs lehetőség utánvétes fizetésre (készpénzes fizetésre csak abban az esetben van lehetőség, ha a Vállalkozó az Alza fizikai üzlethelyiségében személyesen vásárolja meg és egyúttal ki is fizeti a terméket). Az Alza kizárja a felelősségét a Vállalkozó által tévesen/hibásan megadott e-mail címre történő kódkiküldés esetén.

164. Digitális tartalom, digitális szolgáltatás esetében a teljesítés időpontja az az időpont, amikor a Vállalkozó részére a digitális tartalom hozzáférhetővé válik (pl. megkapja a letöltéshez szükséges kódot).

165. Bővebb információt a Vállalkozók az elektronikus szoftver licenc vásárlásának menetéről, fizetési és szállítási lehetőségekről itt olvashatnak.

166. Az Alzától vásárolt digitális tartalmak és a digitális elemeket tartalmazó áruk használatával kapcsolatban a Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a digitális tartalmak használatához a termékhez tartozó gyártói / forgalmazói licenc feltételeket (végfelhasználói licencszerződés) el kell fogadnia és azok betartásáért teljes (polgári jogi és büntetőjogi) felelősséggel tartozik. Vállalkozóknak kizárólag mint végfelhasználóknak, személyes felhasználásra értékesít az Alza, és a Vállalkozó a licencszerződéssel ellentétesen nem jogosult üzleti haszonszerzési céllal ahhoz harmadik személyeknek további felhasználást engedni, vagy azt továbbértékesíteni. A Vállalkozó a megvásárolt digitális tartalmat a végfelhasználói licenc feltételekkel összhangban jogosult csak használni, ahhoz az Alza semmilyen további / kiegészítő felhasználási jogot nem nyújt, vagyis a Vállalkozó – a szerzői joggal, más jogszabályokkal vagy a licenc használati feltételekben meghatározottakkal ellentétesen – nem jogosult lemásolni vagy más módon többszörözni, kivonatokat készíteni vagy megváltoztatni a megvásárolt digitális tartalmat. Az Alza felhívja a figyelmet, hogy a digitális tartalomhoz való hozzáférés megtagadható vagy a licenc használat deaktiválható, ha a digitális tartalom illegális tevékenység eredményeként került bármely felhasználó birtokába.

167. A jelen Vállalkozói ÁSZF rendelkezései vonatkoznak az Alza által a Vállalkozó részére ajándékként adott digitális tartalmakra is.

XII. Ajándékkártyák (harmadik felek szolgáltatásaira szóló utalványok)

168. Harmadik féltől származó ajándékkártyák vásárlása esetén az Alza csak azok viszonteladója, az ajándékkártyák alapján igényelhető szolgáltatást / licenszet az Alzától különböző harmadik fél szolgáltató nyújtja (pl. az ajándékkártyán szereplő összegben előfizetési díj jóváírása meghatározott streaming szolgáltatásra), melyre ezen szolgáltató saját feltételei irányadóak. Az ajándékkártyák beváltásához a Vállalkozónak a szolgáltatóval kell kapcsolatba lépnie.

169. Az utalvány megvásárlását követően a Vállalkozó egy egyedi beváltási kódot kap arra az e-mail címére, amelyet vagy az Alza Fiókban, vagy a megrendeléskor az Alzának megadott. Ezzel a kóddal kell a Vállalkozónak kapcsolatba lépnie az ajándékkártya beváltása érdekében azzal a szolgáltatóval, aki az ajándékkártyán vagy a Webáruházban az ajándékkártyának a termékleírásában van feltüntetve. A szolgáltató kód alapján biztosítja a szolgáltatást / licenszet / terméket a Vállalkozó számára.

170. Az ajándékkártya abban a pillanatban tekinthető beváltottnak, amikor a szolgáltató ellenőrzi annak érvényességét az Alza információs rendszerének segítségével. Az ajándékkártya megvásárlásától csak akkor lehet elállni, ha az ajándékkártyát még nem váltották be.

171. Ajándékkártya alapján igénybe vett szolgáltatásra vagy termékre vonatkozó panasz esetén javasoljuk, hogy a Vállalkozó forduljon az érintett szolgáltatóhoz, aki gyorsabban és hatékonyabban fogja tudni kezelni a panaszt.

XIII. Alza ajándékutalvány

172. Az Alza ajándékutalványok értéke az Alzánál közvetlenül levásárolható. Az Alza ajándékutalványok közül a kinyomtatott utalványok az utalványon szereplő határidőig érvényesek, vagy ennek hiányában a vásárlástól számított 1 évig. Az elektronikus utalványok beváltására 2 év áll rendelkezésre.

173. Vállalkozók részére lehetőség van személyre szabott ajándékutalványok igénylésére, mellyel kapcsolatban a B2B@alza.hu e-mail címen szükséges felvenni az Alzával a kapcsolatot.

174. Az Alza ajándékutalványaira vonatkozó további felhasználási feltétek közvetlenül magán az utalványon olvashatóak, valamint további információ olvasható az https://www.alza.hu/ajandekutalvanyok oldalon és a https://www.alza.hu/alza-hu-ajandekutalvanyok#ertek oldalakon.

XIV. Használt / hulladékká vált elektromos / elektronikus berendezések átvétele, elszállítása

175. A Vállalkozó a használaton kívüli, hulladékká vált elektromos és elektronikus berendezéseket az Alza bemutatóterménél (Budapest XIII. - Róbert Károly krt. 54-58) biztosított szelektív hulladékgyűjtő pontoknál leadhatja.

176. Új elektromos vagy elektronikus berendezés vásárlása esetén a Vállalkozónak a megrendeléssel egyidejűleg leadott kérésére az Alza a megvásárolt berendezéssel azonos rendeltetésű használt, hulladékká vált berendezését – más szállítmányozó cég közreműködésével – elszállítja. Az elektromos vagy elektronikus berendezések körét, amelyre igénybe vehető az elszállítás az elektromos és elektronikus berendezésekkel kapcsolatos hulladékgazdálkodási tevékenységekről szóló 197/2014. (VIII. 1.) Korm. rendelet 1. melléklet 1. pontja tartalmazza.

XV. Panaszkezelés

XV.1. Panaszügyintézés az Alzánál

177. A Vállalkozó az Alza tevékenységével, szolgáltatásaival, illetve az értékesített termékkel kapcsolatos kifogásait, illetve az Alza tevékenységével összefüggő jogsérelmével kapcsolatos előadását az Alzánál írásban és szóban, telefon és az Alza üzlethelyiségében teheti meg. Ezen megkereséseket az Alza panaszként kezeli. A Vállalkozó a szavatossági igények érvényesítésével (reklamáció) kapcsolatos ügyintézésre a IX.3. fejezet tartalmazza a reklamációs eljárásrendet.

178. A Vállalkozó az Alza Ügyfélszolgálatát az alábbi elérhetőségeken keresheti:

a. Az Ügyfélszolgálat elektronikus levelezési címe: segito@alza.hu

b. Az Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 1 701 11 11

c. Az Alza honlapján elérhető felületen: www.alza.hu/kontakt (a telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége: minden nap 8:00 - 20:00 óra között).

XV.2. Bírósági eljárás kezdeményezése, békéltető testületi eljárás

179. A Vállalkozó jogosult az Alzával szembeni jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Ptk., valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

180. A békéltető testülethez a Fogyasztói ÁSZF rendelkezései szerint fordulhat az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház és lakásszövetkezet.

XVI. Záró rendelkezések

181. A jelen Vállalkozói ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a magyar jog szabályai különösen a Ptk. rendelkezései az irányadók.

182. Az Alza semmilyen esetben nem vállal felelősséget a jelen Vállalkozói ÁSZF alapján létrejövő szerződésekkel, illetve tevékenységével kapcsolatosan közvetetten felmerülő károkért, különösen a jogosult vagyonában keletkezett egyéb károkért és elmaradt vagyoni előnyért, kivéve az Alza által szándékosan okozott, továbbá az emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító károkozásért való felelősséget.

183. Az Alza és a Vállalkozó megállapodnak abban, hogy a jelen Vállalkozói ÁSZF alapján létrejövő szerződésekből eredő, illetve a Felek tevékenységével kapcsolatosan felmerülő jogvitáikat elsősorban békés úton, közös megegyezéssel rendezik. Amennyiben az egyeztetés nem vezetne eredményre, úgy Felek kikötik a – pertárgy értékétől függően hatáskörrel rendelkező – Budai Központi Kerületi Bíróság, ill. a Székesfehérvári Törvényszék kizárólagos illetékességét.

184. Az Alza jogosult a jelen Vállalkozói ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, érvényes szövegének hatályba lépése napja az a nap, amely a honlapon feltüntetésre került. Az ÁSZF határozatlan időre szól. Az ÁSZF módosításának esetén a folyamatban lévő megrendelésekre a megrendelés dátuma szerint érvényes ÁSZF rendelkezései vonatkoznak.

Hatályos: 2025. augusztus 6.