Általános Szerződési Feltételek
Fogyasztók 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 ... 6
III.1. Megrendelés leadása a Webáruházban ... 6
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
III.9. AI megoldások és AI gyorsítók ... 10
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 ... 14
VII. Árfeltüntetés ... 14
VII.1. Egyedi árajánlat ... 15
VII.2. Hibás árfeltüntetés ... 15
VIII. Szerződés teljesítése ... 16
VIII.1. Kiszállítás ... 16
VIII.2. Téves mennyiség kiszállítása ... 18
IX. Hibás teljesítés ... 18
IX.1. Kellékszavatosság ... 19
IX.2. Jótállás ... 20
IX.2.1 Jogszabályon alapuló, kötelező jótállás ... 20
IX.2.2 Önkéntes („gyártói”) jótállás ... 22
IX.3. Termékszavatosság ... 23
IX.4. Jótállási- és szavatossági igények kezelésének közös szabályai ... 23
IX.4.1 Igényérvényesítés kezdeményezése ... 23
IX.4.2 Határidők a reklamáció érvényesítésére, és a hiba bejelentésére ... 24
IX.4.3 A reklamált termék visszaküldése az Alza részére ... 24
IX.4.4 A reklamációs eljárás ... 25
IX.4.5 Határidők a reklamációk kezelésére ... 25
IX.4.6 A hibás teljesítés és a reklamációs igény (szavatosság, jótállás) korlátai ... 26
IX.4.7 Reklamációs eljárás lezárására vonatkozó rendelkezések ... 28
IX.4.8 Nem reklamációs ügyintézés keretében végezett javítási szolgáltatás ... 29
X. Elállás ... 29
X.1. Az elállási idő kezdete: ... 29
X.2. Az elállás (felmondás) gyakorlása: ... 29

X.2.1 Elállási (felmondási) nyilatkozat 29
X.2.2 Termék visszaküldése, visszaszolgáltatása 30
X.2.3 Vételár visszatérítése 30
X.2.4 A felmondás joga szolgáltatásnyújtás esetén 31
X.2.5 Folyamatos digitális tartalom, szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés 31
X.2.6 Elállás kizártsága 31
XI. Digitális tartalom és digitális elemet tartalmazó áru 32
XII. Ajándékkártyák (harmadik felek szolgáltatásaira szóló utalványok) 33
XIII. Alza ajándékutalvány 33
XIV. Használt / hulladékká vált elektromos / elektronikus berendezések átvétele, elszállítása 34
XV. Panaszkezelés 34
XV.1. Panaszügyintézés az Alzánál 34
XV.2. Fogyasztóvédelmi hatóság eljárásnak kezdeményezése 35
XV.3. Békéltető testületi eljárás kezdeményezése 35
XV.4. Bírósági eljárás kezdeményezése 35
XVI. DSA jelentés 35
XVI.1. Alzára vonatkozó információk 35
XVI.2. Illegális tartalom bejelentési mechanizmusa 36
XVI.3. A kapcsolattartó ponton keresztül beérkezett bejelentések 36
XVI.4. Felhasználói tartalom moderálása – vélemények és hozzászólások 36
XVI.5. A tartalom moderálásával kapcsolatos viták 37
XVI.6. Szerzői jogokkal kapcsolatos bejelentések 37
XVI.7. Kiskorúak védelme 37
XVI.8. Következtetés 37
XVII. Záró rendelkezések 37

I. Bevezető

1. Az **Alza.hu Kft.** (cégjegyzékszám: 01-09-286873; adószám: 25745849-2-41; a továbbiakban: „**Alza**”) a jelen általános szerződési feltételeket (a továbbiakban: „**Fogyasztói ÁSZF**”) alkalmazza az ÁSZF 2. pontja szerint fogyasztónak minősülő vásárlókkal (a továbbiakban: „**Fogyasztó**”) kötött valamennyi szerződése, ügylete esetében. Ezen ÁSZF tartalmazza továbbá a www.alza.hu Webáruház felhasználási feltételeit. Az Alza és a Fogyasztó (a továbbiakban együtt: „**Felek**”) közötti szerződéses ügyletek közé tartoznak elsősorban a Fogyasztónak 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 Fogyasztói ÁSZF csak a fogyasztónak minősülő vásárlókra vonatkozik. Fogyasztónak minősül a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró **természetes személy**. A jelen Fogyasztói ÁSZF IX. Hibás teljesítés fejezete tekintetében – kivéve a IX.2.1 Jogszabályon alapuló, kötelező jótállás alcím rendelkezéseit – Fogyasztó alatt a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény szerinti mikro-kis- és középvállalkozásokat is érteni kell. Egyebekben a fogyasztónak nem minősülő vásárlókra külön általános szerződési feltételek (a továbbiakban: „**Vállalkozói ÁSZF**”) vonatkoznak, melyek itt érhetőek el.
3. A jelen Fogyasztói ÁSZF tartalmának elfogadása nélkül nem lehetséges az Alzától vásárolni. Jelen Fogyasztói ÁSZF az Alza weboldalán megismerhető és pdf formátumban is letölthető. Az

Alza a Fogyasztóval kötendő valamennyi magánjogi ügylet tekintetében kifejezetten kizárja a nem általa meghatározott, más általános szerződési feltételek alkalmazását.

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

5. A Fogyasztó 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
   Az Ügyfélszolgálat telefonszáma +36 1 701 11 11
   A Telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége: minden nap 8:00 – 20:00 óra között

7. Az Alza a Fogyasztók tájékoztatása érdekében könnyen érthető információs oldalakat is készít, lásd például a Szállítási Információk és Fizetési Lehetőségek oldalakat. A jelen ÁSZF-ben megjelölt, vagy hivatkozott tájékoztatási aloldalakon a szerződéskötés időpontjában megjelenített információk a jelen Fogyasztói ÁSZF részét képezik, és ekképpen az Alza és a Fogyasztó 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 Fogyasztói ÁSZF, különösen a Webáruházzal kapcsolatban megfogalmazott rendelkezések az irányadóak, kivéve, ha az Alza Applikációra ellenkező vagy kiegészítő rendelkezést rögzít a jelen Fogyasztói 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.

11. 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.

12. 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.

13. A Fogyasztó tudomásul veszi, hogy az Alzától történő termékvásárlás során a Fogyasztó 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.

14. Az Alza minden felelősséget kizár a Webáruház felhasználói által tanúsított magatartásokért. A Fogyasztó 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 Fogyasztó a Webáruházában elhelyezett linken keresztül jut el. A Fogyasztó a Webáruházat kizárólag a saját kockázatára használhatja, és az Alza nem felelős az olyan kárért, ami a Webáruház használat során a Fogyasztó érdekkörében, vagy a mulasztásából eredően következett be. Az Alza nem felelős a Fogyasztó készülékében, szoftvereiben bekövetkező bármely meghibásodásért, illetve adatvesztésért, valamint bármilyen adat vagy üzenet, SMS, Fogyasztó érdekkörében történő elvesztéséért, kézbesíthetetlenségéért, ideértve azt is, ha az a Fogyasztó levelező programjában a Spam/Levélszemét mappába érkezik, vagy a Fogyasztó által használt spam szűrő kiszűri. A Fogyasztó 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.

15. A Fogyasztó 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 Fogyasztó tudomásul veszi, hogy a Webáruházban megtekinthető képek elsősorban tájékoztató jellegűek.

II.1. Regisztráció

16. A Webáruház bárki által látogatható, és lehetőség van saját felhasználói fiók létrehozására is, regisztráció útján. A Fogyasztók a Webáruházában regisztrációval, illetve regisztráció nélkül, vendégként is bonyolíthatnak vásárlást.

17. 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.

18. A Fogyasztóknak felhasználói fiók létrehozásához az alábbi adatokat szükséges megadniuk: név, e-mail cím, jelszó, számlázási cím, szállítási cím, telefonszám. A felhasználói fiók létrehozásához ezt követően a regisztrációt a Fogyasztónak meg kell erősítenie a megadott telefonszámra SMS üzenetben kapott kód megadásával a felületen megjelenő ablakban.

19. A Fogyasztó 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 Fogyasztó felelősséggel tartozik jelszava titokban tartásáért, az Alza kizárja a felelősségét bármilyen azzal kapcsolatos kárért, hogy a Fogyasztó jelszavát harmadik személy az Alzán kívül álló okból megismerte. A Fogyasztó kizárólag saját nevében és saját adataival jogosult a Webáruház használatára. Valótlan, hamis vagy más személy adataival történő regisztráció tilos.

II.2. Fiók törlése, adatvédelem

20. A Fogyasztónak (és bármely felhasználónak) bármikor lehetősége van az Alza Fiók törlésére (feltéve, hogy az Alza Fiókon belül nincs nyitott tartozás, ide nem értve az utánvétet), melyre az alábbi módokon van lehetőség:

    a. a Fogyasztó a regisztrált e-mail címéről küldött üzenetben vagy a regisztrált telefonszámon keresztül az Ügyfélszolgálattól kérheti a felhasználói fiókja törlését;

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

21. A felhasználói fiók törlésével a Fogyasztó elveszíti a hozzáférést a Fiókban tárolt számlához, jóváíráshoz, egyéb dokumentumokhoz, valamint az elektronikus könyvtárához, beleértve az e-könyveket, hangoskönyveket és egyéb digitális tartalmakat.

22. Személyes adatainak kezeléséről (és törlési kérelemről) egyebekben az Alza Adatvédelmi Szabályzatában olvashat.

III. A vásárlás menete a Webáruházban és az Alza Applikációban

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

III.1. Megrendelés leadása a Webáruházban

24. A Fogyasztók az Alza által értékesített termékeket (ideértve a digitális tartalmakat is) és szolgáltatásokat az Alza által üzemeltetett Webáruházban tekinthetik meg. A Webáruházban a Fogyasztók az értékesített termékek és szolgáltatások között keresni is tudnak (pl. a termék gyártójának vagy a termék nevének megadásával). Adott termék vagy szolgáltatás adatlapjára kattintva a Fogyasztók tájékoztatást kapnak a termék vagy szolgáltatás legfontosabb jellemzőiről és lényeges tulajdonságairól, többek között a termék ÁFÁ-val növelt eladási áráról, egységáráról, a termék raktáron történő elérhetőségéről, az adott termék kapcsán elérhető kiszállítási módokról, várható szállítási időkről, a jogszabályon alapuló jótállási időkről, és a termék fontosabb műszaki paramétereiről.

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

26. A „Kosár" elnevezésű felületen a Webáruház jobb felső szélén látható „Virtuális kosár" ikonra kattintva a Fogyasztó 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. E felületen van lehetőség a kedvezménykód vagy ajándékutalvány kódjának a megadására is. A „Kosár" felületen van lehetősége a Fogyasztónak arra is, hogy a kosárba helyezett termékekhez kiegészítő szolgáltatásokat vásároljon az Alzától. Ezen szolgáltatások áráról a Fogyasztó a „Kosár" felületén szintén tájékozódhat. A kiegészítő szolgáltatásokról és azok lényeges tulajdonságairól bővebb információt a Fogyasztó az adott szolgáltatásra kattintva, illetve a szolgáltatások bemutatását tartalmazó dedikált aloldalon (ide kattintva) talál.

27. A „Szállítás & Fizetés" elnevezésű felületen, (ahová a Kosár oldalon a „Folytatás" gombra kattintva juthat a Fogyasztó) a Fogyasztó kiválaszthatja az Alza által felkínált szállítási módok közül a számára leginkább megfelelőt. Ezen a felületen a Fogyasztó tájékoztatást kap a kiválasztani tervezett szállítási módhoz tartozó várható szállítási határidőről és a szállítás díjáról is.

28. 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 Fogyasztót észszerű időben tájékoztatja.

29. Az Alza által kínált szállítási módokról a Fogyasztó a Szállítási Információk aloldalon is tájékozódhat, mely tájékoztató oldal valamennyi szállítási módra vonatkozó lényeges információt tartalmazza, ideértve a szállítási költségeket és a szállítási feltételeket.

30. Az Alza nem garantálja a Fogyasztó számára valamennyi szállítási mód igénybevételének a lehetőségét. Egyes szállítási módokat attól függően ajánlja fel az Alza a Fogyasztónak, 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.

31. Az Alza jelenleg az alábbi szállítási módokat kínálhatja a Fogyasztóknak:

    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.

32. A szállítási mód kiválasztását követően a Fogyasztó 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

33. Az Alza Fogyasztói 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. online áruhitel igénybevétele,

f. Alza utalvánnyal történő fizetés,

g. az Alza bemutatótermeiben (boltjaiban) készpénzzel vagy bankkártyával.

34. Az Alza az online áruhitelt a Magyar Cofidis Expressz Zrt. hitelközvetítőjeként kínálja a Fogyasztóknak. A közvetített pénzügyi szolgáltatás (a továbbiakban: „**áruhitel**”) részleteiről az alábbi aloldalon nyújtunk tájékoztatást: https://www.alza.hu/reszletfizetesi-lehetoseg.

35. Az Alza felhívja a Fogyasztó figyelmét arra, hogy az Alza Adatvédelmi Szabályzatával összhangban az online bankkártyás fizetés esetén a Fogyasztó által megadott kártyaadatokat a jövőbeli kifizetések érdekében a releváns bank megjegyzi (ezt az opciót a Fogyasztó a saját Alza fiókjában a "Személyes Adatok" menüpontban törölheti, illetve az Adatvédelmi Szabályzat egyéb rendelkezései szerint kérheti személyes adatai törlését).

36. A „Cím megadása” elnevezésű felületre a szállítási és fizetési módok kiválasztását követően a „Folytatás” gombra kattintva jut a Fogyasztó, ahol személyes adatait, így e-mail címét, és számlázáshoz szükséges adatait adja meg, illetve amennyiben a Fogyasztó regisztrált felhasználó, itt is be tud lépni az Alza Fiókjába, mely utóbbi esetben a számlázáshoz szükséges adatok automatikusan megjelennek a vásárlási felületen. Ezen felület jobb szélén a Fogyasztó a „Kosárba” helyezett termék vagy szolgáltatás bruttó szállítási költséggel növelt áráról kap tájékoztatást.

37. A Fogyasztó a „Megrendelés Befejezése” gombra kattintással, illetve a jelölőnégyzet bepipálásával megerősíti, hogy i) megismerte és elfogadta jelen Fogyasztói ÁSZF rendelkezéseit, ii) tudomásul veszi az Alza által adott adatvédelmi tájékoztatást, és iii) azt, hogy a megrendelés leadásával fizetési kötelezettsége keletkezik, valamint iv) hozzájárul, hogy a megvásárolt digitális tartalmakat az Alza azonnal hozzáférhetővé tegye számára, amit követően a digitális tartalom megvásárlásától már nem lesz jogosult elállni. A Fogyasztó tudomásul veszi, hogy a megrendelésének leadását követően – az Alza teljesítése esetén – a fizetési kötelezettség alapján az Alza jogosulttá válik a termék vételárát a Fogyasztótól követelni.

38. A megrendelés leadását követően a Fogyasztó a megrendelését törölheti (visszavonhatja), amíg az Alza a megrendelést nem teljesíti (jelen Fogyasztói ÁSZF V. Webáruház nem rendeltetésszerű használata fejezetében írt rendelkezések figyelembevétele mellett), illetve a megrendelés módosítására is van lehetőség, az alábbiak szerint:

- számlázási és szállítási információk (pl. cím): A rendelés leadását követően, amíg az Alza még nem állított ki a megrendelésről számlát, a Fogyasztó 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 Fogyasztónak szükséges felvennie a kapcsolatot az Ügyfélszolgálattal.

- fizetési mód: a rendelés leadását követően úgy módosítható, ha a Fogyasztó 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 Fogyasztó felveszi az Ügyfélszolgálattal a kapcsolatot.

39. Az Alza Webáruházban regisztráció nélkül, vendégként is lehetséges a vásárlás, azonban az Alza azt javasolja, hogy a Webáruházban történő megrendelés leadásakor a Fogyasztó jelentkezzen be a regisztrált felhasználói fiókjába. A nyilvános hozzáféréssel történő bejelentkezéskor az Alza azt javasolja a Fogyasztóknak, hogy a megrendelés leadása után jelentkezzenek ki az Alza fiókjukból. Emellett az Alza azt javasolja a Fogyasztóknak, hogy ha már nem használják a Webáruházát, akkor is jelentkezzenek ki Alza fiókjukból.

III.2. Az ajánlat megérkezésének visszaigazolása a Webáruházban

40. A „Megrendelés Befejezése” gombra kattintással, azaz a megrendelés véglegesítésével és leadásával a Fogyasztó a „Kosárban” elhelyezett termékek vagy szolgáltatások megvásárlását célzó kötelező érvényű ajánlatot tesz az Alza részére. A Fogyasztó ajánlatának Alzához történő megérkezése ajánlati kötöttséget eredményez a Fogyasztóra nézve. Az ajánlat Fogyasztó 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 Fogyasztót.

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

42. 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 Fogyasztó levelező rendszerének technikai vagy beállítási hibája, telítettsége miatt az Alza által küldött e-mailek a Fogyasztó számára nem válnak hozzáférhetővé, vagy a Fogyasztó a megrendelés során hibás e-mail címet adott meg az Alza részére, vagy a Fogyasztó az Alza egyébként kézbesített e-mail üzenetét nem nyitja meg, nem olvassa el.

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

43. A Webáruházon keresztül történő vásárlás esetén az Alza és a Fogyasztó között a távollevők között kötött szerződés a Fogyasztó 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 Fogyasztónak külön e-mailt küld, melyben az Alza visszaigazolja a megrendelés teljesíthetőségét, egyúttal tájékoztatást nyújt a szállítási információkról. Ezen, a szerződés létrejöttét visszaigazoló e-mail tartalmazza a szerződés lényeges tartalmi elemeit is. Az Alza ebben az e-mailben küldi meg a Fogyasztók részére az ÁSZF-et és a számlát is.

44. Amennyiben az Alza a Fogyasztó ajánlatát nem tudja elfogadni, azaz a megrendelést nem tudja teljesíteni, a Fogyasztót a megrendelés elutasításáról tájékoztatja, és intézkedik a Fogyasztó által előre kifizetett vételár és szállítási költség visszatérítéséről. Az Alza kizárja felelősségét azért, ha ezen felül a Fogyasztónak bármilyen kára keletkezne a Fogyasztó ajánlatának (azaz a megrendelésnek) az elutasítása következtében.

45. A szerződés létrejöttére vonatkozó e-mailből a Fogyasztó az Alza fiókjába történő belépésen keresztül letöltheti a vásárlásra vonatkozó számláját is, mely a kötelező jótállással érintett

termékek tekintetében egyúttal jótállási jegynek is minősül. A vendégként vásárlók részére a számlát az Alza küldi el a szerződés létrejöttét visszaigazoló, második e-mailjében.

III.4. A szerződés írásbelisége

46. 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 Fogyasztók korábbi megrendelésük részleteit az Alza fiókjukban, illetve az Alza által küldött visszaigazoló e-mailekben tekinthetik meg.

47. 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

48. A jelen Fogyasztói ÁSZF hatálya alatt létrejött minden szerződés nyelve a magyar.

III.6. Adatbeviteli hibák javítása

49. A Fogyasztóknak 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

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

III.8. Felbontott, újszerű és használt termékek

51. Az Alza új termékeken kívül forgalmaz ún. felbontott, újszerű, illetve használt termékeket is, melyeket az új termékekhez képest alacsonyabb vételáron értékesít. A felbontott, újszerű, illetve használt termékekre az Alza az új termékekkel azonos 30 napos elállási jogot biztosít. Ezen termékekre vonatkozó szavatossági igények érvényesítésével kapcsolatos rendelkezéseket a 115. pont tartalmazza. A felbontott, újszerű, illetve használt termékekről bővebb információ itt található.

52. 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 jótállási- és szavatossági ideje megegyezik az új termékekre vonatkozó határidőkkel.

53. 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 21 hónap szavatossági (vagy adott esetben jótállási) időt biztosít.

54. Használt termékek olyan rendeltetésszerű használatra alkalmas termékek, melyeket már korábban szervizeltek, vagy rajtuk korábbi, akár hosszabb használat nyomai is látszódnak. A használt termékekre a jogszabályi rendelkezések alapján 12 hónapos szavatossági (vagy adott esetben jótállási) 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.

III.9. AI megoldások és AI gyorsítók

55. Az AI-megoldások vagy AI-gyorsítók kategóriájába tartozó termékek jelenleg kizárólag üzleti vagy tudományos célú felhasználásra szolgálnak, ezért azokat fogyasztók nem vásárolhatják meg.

56. Az ilyen termékeket kizárólag vállalkozások és jogi személyek, különösen oktatási intézmények vásárolhatják meg, az Alza Vállalkozókra irányadó Általános Szerződési Feltételei szerint.

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

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

IV.1. Megrendelés leadása Webáruházon kívül

58. A Fogyasztók a Webáruházon kívül megrendelésüket az alábbi módon adhatják le:

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

    b. Telefonon keresztül az Alza Ügyfélszolgálat telefonszámán (+36 1 701 11 11) a hét minden napján 08:00 órától 20:00 óráig (UTC+01:00)

    c. 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

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

60. Az Alza bemutatótermeiben kötött szerződés ráutaló magatartással jön létre, a vételárnak a Fogyasztó által az Alza részére történő megfizetésével.

V. Webáruház nem rendeltetésszerű használata

61. A Fogyasztó a Webáruházat csak a jelen Fogyasztói ÁSZF-el összhangban, rendeltetésszerűen és jóhiszeműen használhatja.

62. Az Alza célja, hogy az általa forgalmazott termékeket és szolgáltatásokat a Fogyasztóknak, mint végfelhasználóknak értékesítse, ezért a Webáruházban, illetve bármely más értékesítési csatornán keresztül az Alzától vásárolt termékek Fogyasztó általi kereskedelmi célú továbbértékesítése nem megengedett. Az Alza fenntartja magának a jogot, hogy azon Fogyasztó 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 Fogyasztót. Az Alza ezenkívül fenntartja magának a jogot, hogy azon Fogyasztó részére is megtagadja a további termékértékesítést és jelen ÁSZF 66. és 67. pontjában felsorolt szankciókat alkalmazza, akiről bebizonyosodik, hogy az Alzától vásárolt termékek kereskedelmi célú tovább-értékesítését végzi.

63. Az Alza fenntartja a jogát a Fogyasztó 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, 66. és 67. 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.

64. Amennyiben a Fogyasztó megszegi az adott promóciónak az Alza által előre kommunikált feltételeit (pl. adott promóció ÁSZF-je, feltételei, reklámja stb.), az Alza jogosult a Fogyasztó 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 Fogyasztó megsértette az adott termék vonatkozásában bevezetett általa előre kommunikált mennyiségi korlátozást.

65. A Fogyasztó 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.

66. A jelen Fogyasztó ÁSZF rendelkezésein túl Visszaélés esetén alkalmazható szankciók (a továbbiakban: „**Szankciók**”):

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

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

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

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

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

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

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

67. 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. megrendelés törlése vagy időszerű elállási nyilatkozat nélkül vagy átvételi határidő meghosszabbítása nélkül Alza Box esetén stb.). Az Alza ilyen esetben a harmadik ki nem fizetett / át nem vett megrendelés után figyelmezteti a Fogyasztót.	Az első három alkalom után figyelmeztetés, ezt követően fiók ideiglenes felfüggesztése
Megrongált termékek rendszeres visszaküldése	Megrongált termékek rendszeres visszaküldése, és ezzel összefüggésben a teljes vételár alaptalan követelése (rendszeresnek minősül a legalább három alkalommal megrongált termék visszaküldése egy éven beül)	Fiók ideiglenes felfüggesztése
Visszaélésszerű tömeges elállás/ rendelések ki nem fizetés/ 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 elállás / nemfizetés / át nem vétel legalább két alkalmat jelent tömeges mérték esetén. A tömeges mérték azt jelenti, hogy észszerűen valószínűsíthető, hogy a Fogyasztó a megrendelést nem valós, saját részére történő vásárlási szándékkal adta le, és az érintett megrendelés mértéke meghaladja az észszerű, magánfelhasználást feltételező mennyiséget adott	Fiók ideiglenes felfüggesztése

	termékre, termékkategóriára vonatkozóan.	
Kedvezmény kuponok felhasználási feltételeinek rendszeres kijátszása	Rendszeres kompenzáció igénylése nyilvánvalóan indokolatlan, alaptalan panaszokért (három nyilvánvalóan alaptalan, és elutasított kompenzációs igény után kezdi el figyelmeztetni a Fogyasztót az Alza). Többszöri regisztráció egy kedvezmény igénybevételére való jogosultság megszerzése érdekében (két regisztráció / kedvezménytípus után kezdi a Fogyasztót figyelmeztetni az Alza).	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	Fogyasztó indokolatlanul sokszor tesz nyilvánvalóan alaptalan vagy azonos tartalmú panaszt, azonban ennek ellenére rendszeresen vásárol a Webáruházban (egy éven belül a megrendelések 40 %-ánál tett panaszt a Fogyasztó)	Figyelmeztetés, ezt követően a fiók ideiglenes felfüggesztése
Valótlan adatok megadása	Más személy nevében történő regisztráció, valótlan adatok közlése a regisztráció vagy rendelés során	Fiók ideiglenes felfüggesztése
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 és büntetőjogi feljelentés
Bankkártyával való visszaélés	Megalapozottan feltételezhető, hogy a Fogyasztó más személy bankkártyájával jogosulatlanul vásárol vagy próbál vásárolni a Webáruházban	Fiók törlése és büntetőjogi feljelentés

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

VI. Előrendelés

69. Az előrendelés azt jelenti, hogy a Fogyasztó 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 Fogyasztó részére. A Fogyasztó így „foglalhatja le" a terméket úgy, hogy azzal az Alza minél hamarabb ki tudja szolgálni, amikor a termék elérhetővé válik.

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

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

    b. **ha a végső ár magasabb**: erről az Alza e-mailben tájékoztatja a Fogyasztót, amint az előrendelt termék készleten lesz, és a Fogyasztó 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.

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

72. Az előrendelés leadása és annak Alza általi feldolgozása, visszaigazolása nem hoz létre szerződést a Fogyasztó 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 Fogyasztó a végleges vételár és szállítási feltételek mellett is kéri az előrendelés teljesítését.

73. A Fogyasztó az előrendeléstől indokolás nélkül bármikor visszaléphet, ebben az esetben az Alza visszatéríti a Fogyasztónak az általa előre megfizetett teljes összeget.

74. A Fogyasztó tudomásul veszi, hogy az előrendelt termékek szállítási határidejét jogosult megváltoztatni, melyről a Fogyasztót észszerű időben tájékoztatja.

75. 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 Fogyasztó által fizetett valamennyi költséget visszatéríteni, és erről a Fogyasztót értesíti.

76. Fogyasztó 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

77. 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 VII.2. 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.

78. A Fogyasztó 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.

79. 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 nyújt részletes tájékoztatást.

80. 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

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

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

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

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

82. **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).

83. Az Alza főszabály szerint nem köt folyamatos teljesítésű szerződéseket. Amennyiben az Alza folyamatos teljesítésű szerződést kötne, úgy a Fogyasztó 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 Fogyasztóinkat.

VII.1. Egyedi árajánlat

84. A Fogyasztóknak 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). Az egyedi árajánlat kéréséhez szükséges lépések és további részletek leírása az 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.2. Hibás árfeltüntetés

85. Amennyiben a Fogyasztó 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 Fogyasztó ajánlatát hibás árfeltüntetés esetén elutasíthatja. Egyéb esetekben az Alza a hibás árfeltüntetés észlelését követően haladéktalanul tájékoztatja a Fogyasztót arról, hogy hibás árfeltüntetés történt, aki választása szerint vagy elállhat a vásárlástól (és az Alza visszatéríti a már kifizetett összeget), vagy – összhangban a Fogyasztót 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 Fogyasztó a

hibás árat már kifizette, úgy csak a hibás ár és a hiba nélküli ár különbözetét köteles az Alza részére megfizetni).

86. 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 fogyasztó 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.

87. 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.

VIII. Szerződés teljesítése

88. 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 Fogyasztó felhasználási jogot szerez, a Fogyasztó pedig a vételár megfizetésére és a termék, digitális tartalom, licensz átvételére, letöltésére köteles.

89. A teljesítés időpontja az az időpont, amikor a Fogyasztó 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.).

90. Az Alza a termékek tulajdonjogát a vételár teljes összegének kifizetéséig fenntartja, a Fogyasztó 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 Fogyasztó rendelkezésére.

91. A kárveszély a terméknek a Fogyasztó (vagy a Fogyasztó engedélyével más személy) részére való átadásával (birtokba adásával az Alza vagy a szállítmányozó partnere által) átszáll a Fogyasztóra. A kárveszély átszállásával a másra át nem hárítható kárt a termék tulajdonosa (a Fogyasztó) 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).

92. Az Alza a számviteli szabályoknak megfelelő bizonylatot (számlát) állít ki, a Webáruházban történő vásárláskor azt elektronikusan bocsátja a Fogyasztó rendelkezésére, míg a bemutatóteremben (fizikai üzlethelyiségben) való vásárláskor papír alapon. A számla egyben magában foglalja a jótállási jegyet (amennyiben a termékre jótállás vonatkozik), illetve tartós adathordozó termék vásárlásakor az adattörlő kódot is a számla tartalmazza (az adatok végleges hozzáférhetetlenné tételét lehetővé tevő alkalmazás biztosításával kapcsolatos eljárási szabályok meghatározásáról szóló 726/2020. (XII.) Korm. rendelet 8 §-ának (1) bekezdése értelmében).

VIII.1. Kiszállítás

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

94. Amennyiben az Alza és a Fogyasztó másképp nem állapodtak meg, úgy az Alza a vonatkozó saját szabályzata szerint csomagolja 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.

95. Amennyiben a Fogyasztó a termék átvételével késedelembe esik, azt a megjelölt határidőben nem veszi át, úgy az Alza erről a Fogyasztót értesíti, és az átvételre egy alkalommal póthatáridőt tűz. Amennyiben a póthatáridő alatt sem veszi át a Fogyasztó 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 Fogyasztó 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 Fogyasztóval szemben érvényesítse (pl. az elálláskor visszatérítendő összegbe beszámíthatja).

96. Alza Box kiszállítási mód esetében a Fogyasztónak egy alkalommal lehetősége van az átvételi határidő meghosszabbítását kérni (24 órával) az Ügyfélszolgálattól, vagy az Alza Fiók felületén („rendelés átvételének meghosszabbítása” menüpont). Ha a Fogyasztó a meghosszabbított határidőn túl sem veszi át a megrendelést, vagy nem kér meghosszabbítást, abban az esetben az Alza a 95. pont rendelkezései szerint jár el.

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

98. A termékek kiszállítását – attól függően, hogy a Fogyasztó milyen szállítási módot választott – az Alza vagy a szerződött partnerei végzik. A kiszállított termék átvétele során a Fogyasztó a szállító partner jelenlétében köteles meggyőződni arról, hogy valamennyi termék hiánytalanul átadásra került és az sérülésmentes. A Fogyasztó a sérült vagy hiányos csomag átvételét visszautasíthatja. Amennyiben a Fogyasztó a sérült vagy hiányos csomagot átveszi, arról az átvétel időpontjában a Fogyasztó köteles a szállító partnerrel együtt jegyzőkönyvet felvenni. Az Alza felhívja a Fogyasztók 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.

99. Amennyiben az átvételkor nincs jelen szállító partner (pl. csomagautomatából átvétel) a Fogyasztó köteles haladéktalanul megvizsgálni, hogy valamennyi rendelt termék hiánytalanul és sérülésmentesen került-e leszállításra. Ha a csomagoláson vagy a terméken külsérelmi jeleket észlel, vagy azt, hogy a csomag hiányos, a Fogyasztó köteles azt a szállító partnernek, és az Alza ügyfélszolgálatának késedelem nélkül bejelenteni, és azt igazolni (pl. fényképpel).

100. A Fogyasztó köteles hiányos vagy sérült termékről szóló reklamációt az átvételt követően haladéktalanul előterjeszteni. Az Alza a termék átvételét követő két hónapon túl hiányosan vagy sérülten kiszállított 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**. Ha nyilvánvaló, hogy a sérülés az átvételt követően keletkezett, az Alza a reklamációt elutasíthatja. Ezen reklamációt a Fogyasztó 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.

101. A hiányos szállításra vagy külsérelemre vonatkozó reklamáció nem korlátozza a Fogyasztó hibás teljesítéssel kapcsolatos jogainak gyakorlását, ugyanakkor felhívjuk a Fogyasztók 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 174. pontra).

VIII.2. Téves mennyiség kiszállítása

102. Amennyiben több tétel került kiszállításra a Fogyasztónak, mint amennyi a szerződés létrejöttét visszaigazoló e-mailben szerepel, akkor a Fogyasztó a kiszállított többlettermékekre nem tarthat igényt. Az Alza ilyen esetekben határidő tűzése mellett felhívja a Fogyasztót 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 Fogyasztó 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

103. 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 Fogyasztó más terméket kapott kézhez, mint amit rendelt. Az Alzánál vásárlást a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül bonyolító KKV-kra a Vállalkozói ÁSZF rendelkezéseitől eltérően jelen ÁSZF 100. pontjában írtak, valamint 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.

104. Hibás teljesítés esetén a Fogyasztó

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

b. amennyiben a megvásárolt termékre kötelező, jogszabályi jótállás vonatkozik (a továbbiakban: „**kötelező jótállás**”), jótállási igényt érvényesíthet az Alzával, mint jótállásra kötelezettel szemben;

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

d. **termékszavatossági igényt** érvényesíthet.

105. Hibás teljesítés esetén a Fogyasztó legerősebb joga a jogszabályon alapuló kötelező jótállás, melyet jogszabály a 10/2024. (VI. 28.) IM rendeletben felsorolt, 10 000 Ft feletti eladási árú tartós fogyasztási cikkekre biztosít két vagy három évre. Azon tartós fogyasztási cikkek meghibásodása esetén, melyekre a kötelező jótállás vonatkozik a Fogyasztónak a hiba tényének közlésén túl, csak azt kell igazolnia, hogy a terméket az Alzától vásárolta. Az Alza ugyanakkor bizonyíthatja, hogy nem történt hibás teljesítés, mivel a hiba a teljesítést követően (pl. azt követően, hogy az Alza a megvásárolt terméket a Fogyasztónak átadta) keletkezett.

106. A Fogyasztó minden Alzánál vásárolt új termék meghibásodása esetén a termék átvételétől számított két évig kellékszavatossági jogot érvényesíthet az Alzával, mint eladóval szemben. Amennyiben a Fogyasztó ingó dolognak minősülő termék (tehát nem szolgáltatást, vagy digitális tartalom) esetén érvényesít szavatossági igényt a termék átvételétől számított egy éven belül az Alzának kell bizonyítania, hogy a hiba a teljesítést követően (vagyis azután, hogy az Alza a terméket a Fogyasztónak átadta) keletkezett. A második évben ugyanakkor a Fogyasztónak kell bizonyítania, hogy a termék már a teljesítéskor, vagyis az átadás időpontjában is hibás volt.

107. A hétköznapi nyelvben használt „garancia” szó nem egy jogi kategóriát jelent, hanem a fenti 104. b. és c. pontokban definiált jótállási igény hétköznapi neve, ezért jelen Fogyasztói ÁSZF a jogszabályi kifejezésekkel összhangban a „jótállás” kifejezést használja.

108. Kötelező jótállásként az Alza egyes tartós fogyasztási cikknek minősülő termékekre vonatkozóan a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján és abban meghatározott feltételek szerint jótállásra köteles. Ez azt jelenti, hogy a kötelező jótállás időtartama alatt a jótállással érintett fogyasztási cikkek esetén a Fogyasztónak a hiba közlésén túl csak azt kell bizonyítania, hogy a terméket az Alzától vásárolta. Az Alza csak akkor mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítani tudja, hogy a hiba oka azután keletkezett, hogy a terméket az Alza a Fogyasztó részére átadta.

109. Az önkéntes jótállás esetén a jótállás feltételeit a jótállás nyújtója (többnyire a termék gyártója) határozza meg, mely feltételeket általában a termékhez csatolt vagy digitálisan elérhető jótállási nyilatkozat tartalmazza, illetve a csomagoláson található tájékoztatás vagy reklám tartalmazhatja. Az önkéntes jótállással érintett termékek köre tágabb lehet, mint a kötelező jótállással érintett termékek köre.

110. A termékszavatosság a gyártónak, illetve forgalmazónak, így az Alzának a termék hibája miatti közvetlen, helytállása a Fogyasztóval szemben.

111. A hibás teljesítés kapcsán érvényesíthető jogok részleteit bővebben a következő fejezetek tartalmazzák.

IX.1. Kellékszavatosság

112. A kellékszavatosság az eladó hibás teljesítésért való helytállását jelenti a vásárlóval szemben. Az Alza hibás teljesítése esetén az a Fogyasztó érvényesítheti a kellékszavatossági igényt, aki az Alzánál megvásárolta terméket azon hibákra vonatkozóan, melyek oka a teljesítéskor / a termék átadásakor már létezett.

113. 2026. július 30-ig: A kellékszavatossági igény új termékek esetén a termék megvásárlásától (átvételétől) számított két év alatt évül el, míg használt termékek esetén a termék megvásárlástól (átvételétől) számított egy éven belül. Ezen határidőkből az első évben a Fogyasztónak a sikeres igényérvényesítéshez azt kell bizonyítani, hogy a terméket az Alzától vásárolta, illetve közölnie kell az Alzával a termék hibáját. Az Alzának ahhoz, hogy mentesüljön a kellékszavatossági igény teljesítése alól, azt kell bizonyítania, hogy a termék hibája a termék Fogyasztó részére történő átadását / teljesítést követően keletkezett.

A 2026. július 31-én vagy azt követően kötött szerződések esetén, amennyiben az áru szerződésszerűvé tétele kijavítással valósul meg, a kellékszavatossági igény elévülési ideje egy alkalommal tizenkét hónappal meghosszabbodik.

A jelen Általános Szerződési Feltételek végén található, úgynevezett egységesített tájékoztatóban általános információkat találhatsz az eladó termékhibákért fennálló felelősségéről, beleértve a felelősség időtartamát is.

114. A Fogyasztó a hibás teljesítés miatt két lépcsőben, összesen négyféle kellékszavatossági jogot érvényesíthet:

1. lépcső: A Fogyasztó

a. a termék kijavítását vagy

b. kicserélését kérheti, amelyek közül – főszabály szerint – választhat. Az Alza törekszik arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb 15 napon belül elvégezze.

2. lépcső: a Fogyasztó

a. árleszállítási vagy

b. elállási jogával élhet. Ezen igények (amelyek közül szintén a Fogyasztó választhat) érvényesítésére a Fogyasztónak akkor van lehetősége, ha a kijavítást vagy kicserélést az Alza nem vállalta, vagy nem végezte el megfelelő határidőn belül a Fogyasztónak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül, vagy a Fogyasztó kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

115. 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 Fogyasztó 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 Fogyasztó kijavítást kérhet, illetve elállási jogával élhet. Ugyanezen szabályok irányadóak jótállási igény érvényesítésére is (lásd 135. pontot).

116. Elállás esetén a Fogyasztó a hibás termékkel együtt szerzett bármely egyéb terméktől is elállhat (így alkatrészek, tartozékok), ha a Fogyasztótól nem várható el észszerűen, hogy azokat (vagyis a hibátlan egyéb termékeket) megtartsa.

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

118. A Fogyasztó köteles a hibát a felfedezését követően haladéktalanul, de legkésőbb a hiba felfedezésétől 2 hónapon belül jelezni az Alzának. A két hónapos határidőn túl a közlés késedelméből eredő károkért a Fogyasztó felelős.

119. Ha a digitális elemeket tartalmazó áru megvásárlásakor a szerződés része digitális tartalom / szolgáltatás meghatározott időtartamon keresztül történő folyamatos szolgáltatása, az Alza felel az áru digitális tartalommal / szolgáltatással kapcsolatos hibájáért, amennyiben a hiba az alábbi időtartamon belül következik be vagy válik felismerhetővé:

a. legfeljebb két évig tartó folyamatos szolgáltatás esetén: teljesítéstől számított két éven belül; vagy

b. két évet meghaladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén: a szolgáltatás teljes időtartama alatt.

A fenti időszakban felismert hibával szemben az Alzának szükséges bizonyítania, hogy a teljesítés szerződésszerű volt.

IX.2. Jótállás

120. A jótállás (köznyelvben „garancia") jelentése: A jótállás a hibás teljesítésért való fokozottabb helytállást jelent, melyre a kötelezett jogszabályban (ún. kötelező jótállás) vagy saját vállalásában (ún. önkéntes jótállás) meghatározott feltételek szerint köteles. A jótállás teljes időtartama alatt az Alzának kell megcáfolnia, hogy hibás teljesítés történt volna.

IX.2.1 Jogszabályon alapuló, kötelező jótállás

121. Az Alza a szerződés teljesítéséért bizonyos új tartós fogyasztási cikknek minősülő termékekre vonatkozóan a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján és abban meghatározott feltételek szerint jótállásra köteles. Ez azt jelenti, hogy a jótállás időtartama alatt a jótállással érintett fogyasztási cikkek esetén a Fogyasztónak a hiba közlésén túl csak azt kell bizonyítania, hogy a terméket az Alzától vásárolta. Az Alza csak akkor mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítani tudja, hogy a hiba oka azután keletkezett, hogy a terméket az Alza a Fogyasztó részére átadta.

122. **A kötelező jótállással érintett termékek**: Azon tartós fogyasztási cikknek minősülő termékeket, melyekre a kötelező jótállás vonatkozik a 10/2024. (VI. 28.) IM rendelet tartalmazza, amennyiben az e jogszabályban felsorolt termékek eladási ára eléri a 10 000 forintot.

123. **A kötelező jótállás határideje és értékhatárok**: A jótállási határidő a termék eladási árától függően két vagy három év az alábbiak szerint (ún. sávos jótállás):

a. 10 000 forintot elérő, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év (24 hónap),

b. 250 000 forint eladási ár felett három év (36 hónap).

124. A 10 000 forint alatti eladási árú termékekre tehát a kötelező jótállás nem vonatkozik. Az Alza a termékek Webáruházban közzétett adatlapján, illetve a számlán nyújt tájékoztatást az adott termékre irányadó, hónapokban meghatározott jótállási időről.

125. Az Alza felhívja a figyelmet, hogy a kötelező jótállás csak az Alza által a Fogyasztónak eladott, 10 000 Ft-ot meghaladó vételárú termékekre terjed ki, ezért az Alza által ingyenesen, ajándékként vagy promóciós kiegészítőként adott termékekre nem vonatkozik kötelező jótállás.

126. **A jótállási jegy**: A kötelező jótállás hatálya alá tartozó termékekre az Alza a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletben előírt tartalommal jótállási jegyet bocsát ki. A jótállási jegy az elektronikus számlával egy dokumentumban található, tehát a jótállási jegyet az Alza a számla megküldésével együtt elektronikus úton vagy boltban történő vásárlás esetén fizikailag bocsátja

a Fogyasztó rendelkezésére. A jótállási igény érvényesítéséhez kapcsolódó reklamációs ügyintézés megkezdéséhez elengedő a Fogyasztónak a megrendelés azonosítószámát megadnia.

127. **Jótállási idő kezdete**: A jótállási határidő a fogyasztási cikk Fogyasztó részére történő átadása napján, vagy ha az üzembe helyezést az Alza vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Az Alza a termék üzembehelyezését (az Alzánál ún. alapvető telepítési szolgáltatás) csak bizonyos termékkörök (pl. mosógép, mosogatógép, hűtőgép stb.) esetén végzi külön díjazás ellenében. Ezen szolgáltatásunkról bővebben az alábbi oldalon nyújtunk tájékoztatást https://www.alza.hu/haztartasi-nagygepek-kiszallitasa. Ezenkívül az Alza által végzett üzembehelyezésnek minősül az ún. új eszközök első indítása szolgáltatást is, melyet az Alza új informatikai eszközök megvásárlása esetén biztosít. E szolgáltatásról bővebb tájékoztatást az alábbi oldalon nyújtunk: https://www.alza.hu/first-start-szolgaltatas-es-a-szamitogep-beallitasa. Ha a Fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított 6 hónapon túl helyezi üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

128. **Jótállási idő vége**: A kötelező jótállásból eredő két vagy hároméves jótállási idő jogvesztő. Ez azt jelenti, hogy a jótállási határidő lejárta után jótállási igény érvényesítésére nincs mód. A jótállási idő azonban meghosszabbodik azzal az idővel, amely alatt a Fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta. Így például, ha a termék javítószolgálatnál volt, a javítási idő hosszával a jótállási idő meghosszabbodik.

129. **Jótállás kötelezettje:** A jótállás kötelezettje az Alza. Arra kérjük a Fogyasztót, hogy jótállási igény érvényesítése esetén a Fogyasztó kijavítási vagy csere igényét az Alzánál jelentse be. Az Alza a beszállító partnereivel (például gyártókkal) kötött szerződésében kijelölt javítószolgálatokkal és szakszervizekkel (pl. magyarországi hivatalos márkaszerviz) működik együtt a jótállási igények kezelése kapcsán. Az Alza tehát a hozzá beérkező jótállási igényeket a partnerei (javítószolgálatok és szakszervizek) felé továbbítja. A Fogyasztó jótállási igényét a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál (pl. magyarországi hivatalos márkaszerviz) is bejelentheti, az Alzánál történő bejelentés esetén azonban az Alza könnyebben tudja a jogszabályból fakadó kötelezettségeit teljesíteni, ami így a Fogyasztó számára is előnyös lehet.

130. **Jótállás jogosultja:** A jótállást a termék (fogyasztónak minősülő) tulajdonosa érvényesítheti jótállási jeggyel, tehát a jótállásra való jogosultság a termékkel együtt átruházható.

131. **Jótállási igények kezelése nagygépek esetén**: Rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket az üzemeltetés helyén kell megjavítani. Ha az üzemeltetési helyen a javítás nem végezhető el, úgy a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról az Alza, vagy a javítószolgálat (szakszerviz vagy márkaszerviz) közvetlenül gondoskodik.

132. **A jótállásra vonatkozó hiba bejelentésének határideje**: A Fogyasztó köteles a hibát a felfedezését követően haladéktalanul, de a jótállási időn belül – és minimum a hiba felfedezésétől 2 hónapon belül – jelezni az Alzának. A jótállási idő elmulasztása jogvesztő. A 2 hónapos határidőn túl a közlés késedelméből eredő károkért a Fogyasztó felelős.

133. Jótállási igények érvényesítése. A kötelező jótállás alapján

a. a Fogyasztó választása szerint elsősorban kijavítást vagy kicserélést igényelhet. Ez alól két eset jelent kivételt: egyrészt, ha a fogyasztó által választott kijavítási vagy csereigény teljesítése lehetetlen, másrészt, ha az Alzának a fogyasztó által választott egyik igény (pl. kijavítási vagy csereigény) aránytalan többletköltséget eredményezne a másik igény teljesítéséhez képest. Amennyiben csak a termék alkatrésze hibásodott meg, úgy a Fogyasztó csak a meghibásodott alkatrész cseréjét kérheti, amennyiben ez nem lehetséges, úgy a b) pontban meghatározott igényeket érvényesítheti.

b. másodsorban a Fogyasztó az ellenszolgáltatás (azaz a vételár) arányos leszállítását igényelheti, vagy végső esetben a szerződéstől elállhat. Ezen b) pontban ismertetett igényeket akkor választhatja a Fogyasztó, ha az Alza a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, annak nem tud megfelelő határidőn belül tud eleget tenni, vagy ha a Fogyasztónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

134. Nem jogosult a Fogyasztó elállni a szerződéstől, ha az elállás a hiba jellegére tekintettel nem indokolt, így különösen, ha a hiba késedelem nélkül kijavítható; ebben az esetben a Fogyasztó a hiba ingyenes kijavítására jogosult.

135. A Fogyasztó tudomásul veszi, hogy az Alza a felbontott, újszerű vagy használt termékekre vonatkozó jótállási 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. Jótállási igényként tehát a Fogyasztó kijavítást kérhet, illetve elállási jogával élhet.

136. A Fogyasztó a fenti 133. pontban bemutatott választott jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget azonban köteles az Alzának megfizetni, kivéve, ha az áttérésre az Alza adott okot vagy az áttérés egyébként indokolt volt. Ezen szabály a kellékszavatossági jogok érvényesítése esetén is irányadó.

137. Jótállási igények kezelésével kapcsolatos speciális határidők: Amennyiben a Fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt az Alza köteles a fogyasztási cikket kicserélni, amennyiben a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

138. Jótállási igények érvényesítése esetén az Alza a Fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában elsősorban megkísérli a terméket kijavítani, amennyiben a kijavítás a lent bemutatott okokból nem lehetséges vagy nem történik meg, úgy a terméket az Alza kicseréli. Amennyiben a csere nem lehetséges, úgy az Alza végső esetben visszatéríti a fogyasztási cikk vételárát a fogyasztó részére az alábbi részletszabályok szerint.

139. A kijavítás során a fogyasztási cikkbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

140. Az Alzának a Fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában az alábbi események bekövetkezését követő 8 napon belül ki kell cserélnie a fogyasztási cikket:

a. a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során az Alza a javítószolgálat (szakszerviz vagy márkaszerviz) szakvéleménye alapján megállapítja, hogy a fogyasztási cikk nem javítható,

b. a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik,

c. a fogyasztási cikk kijavítására a kijavítási igény Alza részére történő bejelentésétől számított harmincadik napig nem kerül sor. Az Alza törekszik arra, hogy a kijavítást a bejelentést követő 15 napon belül elvégezze, ugyanakkor amennyiben a kijavításra 30 napon belül nem kerül sor, úgy az Alza a hibás terméket 8 napon belül kicseréli.

141. Amennyiben a fenti 140. pontban megjelölt esetekben a kicserélésre nincs lehetőség, az Alza 8 napon belül a fogyasztási cikk számlán feltüntetett vételárát a Fogyasztó részére visszatéríti.

142. A 140-141. pontokban foglalt szabályok nem vonatkoznak az elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motorkerékpárra, segédmotoros kerékpárra, személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, utánfutós lakókocsira, utánfutóra, valamint a motoros vízi járműre.

IX.2.2 Önkéntes („gyártói”) jótállás

143. Az Alza, illetve egyes gyártók az Alzánál forgalmazott termékeire a kötelező jótállás helyett vagy azon felül hosszabb időre vagy kiterjesztett feltételekkel önkéntesen is biztosíthatnak jótállást. 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 Fogyasztónak az értékesítéskor továbbadja, és a jótállás ezzel átszáll a Fogyasztóra. Az önkéntes, gyártói jótállás vonatkozhat olyan termékekre is, melyekre a kötelező jótállás nem vonatkozik. Amennyiben az egyes termékekre önkéntes jótállások is irányadók, úgy ezek a jogszabályi alapon nyújtott, előző pontban ismertetett kötelező jótállás feltételeit nem írják felül.

144. A Fogyasztó 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.

145. 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.

146. Ha a gyártó meghatározott áru tekintetében meghatározott időtartamra a tartósságra vonatkozó jótállást nyújt, a Fogyasztó közvetlenül a gyártótól követelheti a tartósságra vonatkozó jótállás teljes időtartama alatt, hogy az áru hibáját javítsa ki, vagy az árut cserélje ki, a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályok szerint.

IX.3. Termékszavatosság

147. Ingó dolog (termék) hibája esetén a Fogyasztó jelen Fogyasztói ÁSZF-ben foglaltak szerint termékszavatossági igényt is érvényesíthet. A Fogyasztónak a termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával (tehát az Alzával) szemben gyakorolhatja. Termékszavatossági igényként a Fogyasztó kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

148. Termékszavatossági igényét a Fogyasztó a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

149. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Fogyasztónak kell bizonyítania. A gyártó vagy forgalmazó kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

a. a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy

b. a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy

c. a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

150. A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő a fenti 149. pontban felsoroltak közül egyetlen okot bizonyítania.

IX.4. Jótállási- és szavatossági igények kezelésének közös szabályai

IX.4.1 Igényérvényesítés kezdeményezése

151. A jótállási vagy kellékszavatossági, illetve termékszavatossági igényét (a továbbiakban: „**reklamáció**” vagy „**reklamációs igény**”) a Fogyasztó írásban (e-mailen vagy a Webáruházon keresztül), telefonon vagy személyesen jogosult megtenni az alábbi elérhetőségeken:

a. A Fogyasztó 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

152. A reklamációs ügyintézés megkezdéséhez annak bizonyítására, hogy a Fogyasztó a terméket az Alzától vásárolta a Fogyasztónak a megrendelés azonosítóját vagy ha rendelkezik ilyennel, a reklamációs számot szükséges megadnia az Alza részére. 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, így kérjük a KKV-kat, hogy ezen körülményt a reklamációban tüntessék fel.

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

IX.4.2 Határidők a reklamáció érvényesítésére, és a hiba bejelentésére

154. A Fogyasztó köteles a hibát és reklamációs igényét a hiba felfedezését követően haladéktalanul, de minimum a hiba felfedezésétől 2 hónapon belül jelezni az Alzának. A 2 hónapos határidőn túl a közlés késedelméből eredő károkért a Fogyasztó felelős. A hiba- és igénybejelentésének még jótállási / szavatossági határidők lejártát megelőzően kell megtörténnie. Önkéntes jótállásra a jótállási nyilatkozatban foglalt határidők vonatkoznak.

IX.4.3 A reklamált termék visszaküldése az Alza részére

155. A reklamációs ügyintézéshez a Fogyasztónak vissza kell küldeni a reklamált terméket az Alza részére, a visszaküldés költsége az Alzát 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.

156. A Fogyasztó a termék visszaküldésére az alábbi lehetőségek közül választhat:

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

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

c. **postai visszaküldés vagy futár útján történő visszaküldés**: amennyiben a termék mérete azt megengedi (10 kg-nál könnyebb vagy tömegközlekedési eszközön szállítható kézi csomagként, illetve nem rögzített bekötésű) postai úton is elküldheti a reklamált terméket az Alza budapesti vevőszolgálata címére (Alza.hu Reklamáció 1134 Budapest, Róbert Károly krt. 54-58.). A további részleteket ide kattintva találja.

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

158. 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.

159. **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 Fogyasztó a biztonsági és lopásvédelmi beállításokat fel nem oldja.

160. Amennyiben a Fogyasztó reklamációs igényt érvényesít és a reklamált termék hagyományos vagy egyéb jelszóval, illetve más védelemmel van ellátva, a Fogyasztó 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 Fogyasztónak kell feloldani, mielőtt a terméket reklamációra elküldené az Alzához; amennyiben a jelen pontban foglaltaknak a Fogyasztó felhívás ellenére sem tesz eleget, a Fogyasztó tudomásul veszi, hogy az Alza nincs abban a helyzetben, hogy a reklamációt elbírálja, ezért jogosult a reklamációt további vizsgálat nélkül elutasítani. A Fogyasztó elfogadja továbbá, hogy a reklamáció ügyintézése csak akkor kezdődhet el, amint a Fogyasztó teljesíti a fenti követelményeket.

161. **Biztonsági mentés szükségessége**: Amikor a Fogyasztó személyi számítógépre vagy egyéb adattárolóra vonatkozó reklamációt érvényesít, a Fogyasztó 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.

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

163. **Alapbeállítások visszaállításának szükségessége:** Az Alza kéri a Fogyasztót, 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).

164. Felhívjuk a Fogyasztók figyelmét, hogy a termékhez tartozó eredeti alkatrészeket mindig őrizzék meg (annak ellenére is, ha azokra nincs szükségük), mert a reklamációs igények (pl. csere), illetve az adásvételi szerződéstől való elállás esetén az Alza részére valamennyi alkatrészt hiánytalanul vissza kell szolgáltatni. Amennyiben a Fogyasztó a reklamációs igény érvényesítéséhez nem küldi meg a termék valamennyi alkatrészét, úgy azokat az Alza bekérheti.

165. 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.4.4 A reklamációs eljárás

166. A reklamált termék kivizsgálása csak a Fogyasztó által a reklamáció kezdeményezésére szolgáló felületen vagy a termékkel visszajutatott dokumentációban megjelölt hibára terjed ki (illetve kiterjedhet a megjelölt hibát előidéző egyéb hibára is). Kérjük ezért a Fogyasztókat, hogy a reklamációt inkább írásos formában nyújtsák be, és a termék hibáját, a lehetőségekhez mérten minél pontosabban írják körül a reklamáció kezdeményezésekor, illetve térjenek ki az érvényesíteni kívánt igényre is (javítás vagy csere, vételár leszállítása vagy visszatérítése).

167. 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).

168. Az Alza a reklamáció beérkezését követően haladéktalanul létrehozza a reklamáció sorszámát („**RMA szám**”). Az RMA szám létrehozása csak a reklamáció beérkezését erősíti meg, a reklamációs igény elbírálására ebben a fázisban nem kerül sor. Ezt követően az Alza „Reklamációs igénylap” elnevezésű dokumentumot készít a reklamációról. Ezen dokumentum felel meg a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet 4 §-a szerinti jegyzőkönyvnek. Ezen Reklamációs Igénylap tartalmazza a Fogyasztó adatait, a reklamáció tárgyát képző termék elnevezését, vételárát, a Felek között létrejött szerződésről kiállított számlán szereplő dátumot, a hiba bejelentésének időpontját, a hiba leírását és a Fogyasztó által érvényesíteni kívánt reklamációs igényt is.

IX.4.5 Határidők a reklamációk kezelésére

169. Ha az Alza a reklamáció teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról öt munkanapon belül, igazolható módon értesíti a Fogyasztót, ezen értesítésben az Alza – amennyiben a Fogyasztó eredeti igényét nem tudja teljesíteni, vagy ilyen igényt a Fogyasztó nem jelölt meg – javaslatot tehet a reklamáció megoldásának módjára (kijavítás, csere vagy pénzvisszafizetés formájában), vagy elutasítja a reklamációt. Az Alza a reklamáció elutasítását indokolja.

170. Az Alza törekszik arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze a javítószolgálaton (szakszerviz vagy márkaszerviz) keresztül. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor az Alza a fogyasztót írásban tájékoztatja a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról.

171. A jótállás igények kezelésére irányadó speciális határidőket a 137-142. pontok tartalmazzák. Szavatossági igényekre vonatkozó reklamáció esetén is igyekszik az Alza a jótállásokra irányadó 30 napos határidőt megtartani.

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

173. A reklamációs ügyintézés során ugyanakkor a Fogyasztót is terheli a jóhiszemű joggyakorlás és az Alzával történő együttműködés kötelezettsége. E körben a Fogyasztó köteles az Alza részére minden, a reklamáció elintézéshez szükséges információt rendelkezésre bocsátani.

IX.4.6 A hibás teljesítés és a reklamációs igény (szavatosság, jótállás) korlátai

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

175. A Fogyasztó ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, valamint termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet. Ha viszont a Fogyasztó egy adott hiba miatt egyszer sikerrel érvényesítette hibás teljesítésből eredő igényét (például az Alza kicserélte a terméket), ugyanezen hiba tekintetében más igényt nem érvényesíthet (pl. pénz visszatérítésre nem tarthat igényt). Az Alza a felbontott, újszerű vagy használt termékekre vonatkozó reklamációs igények érvényesítésről a 115. pontban nyújt tájékoztatást.

176. Összefoglalóan, az Alza tájékoztatja a Fogyasztót, hogy nem érvényesíthet reklamációs (szavatossági vagy jótállási) igényt:

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

b. helytelen tárolásból vagy kezelésből keletkező hiba, értékcsökkenés esetén;

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

177. Az alábbi okok, hibák miatt a Fogyasztó 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 szokásos használattól eltérő használat; szakszerűtlen használat, üzemeltetés;

d. szakszerűtlen telepítés, üzembe helyezés esete, kivéve, ha az üzembe helyezést az Alza vagy annak megbízottja, vagy hivatalos szerviz végezte el;

e. hanyag karbantartás, tárolás miatt kialakult hiba;

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

g. illegális licenszhasználat miatti szoftverhiba; vagy jogosulatlan szoftver- és eszközhasználat miatti hiba;

h. szakszerűtlen beavatkozás vagy paraméterbeállítás (szakszerűtlen beavatkozás az Alza vagy a hivatalos szerviz kivételével bármely más személy beavatkozását jelenti);

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

j. helytelen BIOS vagy firmware frissítés;

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

l. helytelen vagy hibás szoftver használat;

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

n. ha a Fogyasztó digitális környezete nem kompatibilis a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás műszaki követelményeivel, és e követelményről a szerződés megkötését megelőzően világos és közérthető módon tájékoztatta az Alza a Fogyasztót. Kétely esetén a Fogyasztó köteles együttműködni annak érdekében, hogy az Alza meggyőződhessen arról, hogy a hiba oka a Fogyasztó digitális környezete, ellenkező esetben a Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy a teljesítés hibás volt;

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 Fogyasztó reklamációját elutasíthatja; 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 Fogyasztót a termék szokásos használatában vagy kezelésében. Amennyiben ennek ellenkezőjét tapasztalja a Fogyasztó, kérjük, hogy vegye fel a kapcsolatot Ügyfélszolgálatunkkal;

p. amennyiben a reklamációs igénnyel érintett termék sorozatszáma nem egyezik a számlán szereplő sorozatszámmal.

178. 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 Fogyasztó 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.

179. **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.4.7 Reklamációs eljárás lezárására vonatkozó rendelkezések

180. A Fogyasztó 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 Fogyasztót. Amennyiben a Fogyasztó a reklamációval érintett terméket szállítmányozóval küldte az Alzához, akkor a reklamációs eljárás lezárását követően az Alza is ezen formában küldi vissza a terméket a Fogyasztónak, kivéve, ha a Fogyasztó és az Alza ügyfélszolgálata a visszaküldés vagy termékátvétel más módjában állapodtak meg.

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

182. A reklamációs igény (jótállási, szavatossági igény) teljesítésének költségei (pl. javítás, csere) az Alzát terhelik. A termék visszaküldéséhez a Fogyasztó számára az Alza biztosítja az ingyenes postai visszaküldés lehetőségét.

183. Amennyiben az Alza a Fogyasztó reklamációjának helyt ad a Fogyasztó jogosult a reklamáció során indokoltan felmerült észszerű mértékű költségei, így elsődlegesen a postaköltsége (pl. futárszolgálat költsége) megtérítésére. Az elszámolható költségekbe nem tartozik bele a reklamációs eljárással összefüggésben felmerült személyautóval történő utazás költsége, az expressz küldemények költsége stb. A költségtérítést késedelem nélkül kell előterjeszteni, de legkésőbb a reklamációs eljárás lezárulását követő 5 napon belül, mely kérelemről az Alza 5 napon belül dönt, ezt követően 15 napon belül intézkedik a költségtérítés megfizetéséről. A reklamációs eljárás lezárultának időpontjának a reklamációs igény teljesíthetőségéről szóló döntésben szereplő dátumot kell tekinteni.

184. A Fogyasztó 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 Fogyasztó nem veszi át a terméket, az Alza a Fogyasztó részére 200 Ft/nap tárolási költséget számít fel. Amennyiben a Fogyasztó 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 Fogyasztó erre vonatkozó igénye esetén, amennyiben az Alza a terméket sikeresen értékesítette a Fogyasztóval elszámol.

185. Az esetleges károk és visszaélések elkerülése érdekében a Fogyasztó a reklamációval érintett terméket átvenni, illetve a termék vételárának visszafizetésére vonatkozó ügyintézést elkezdeni a Reklamációs Igénylap és a Fogyasztó személyazonosságát igazoló érvényes dokumentum (személyi igazolvány, útlevél, jogosítvány) bemutatása ellenében tudja. Amennyiben a fenti dokumentumokat a Fogyasztó 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 kívánja a reklamált terméket átvenni, ezen kapcsolattartó személy adatait szükséges a Fogyasztónak 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.

186. A reklamáció elutasítása esetén a XV. Panaszkezelésre vonatkozó fejezetben meghatározott rendelkezések irányadóak (így különösan a hatósági jogérvényesítési lehetőségek).

IX.4.8 Nem reklamációs ügyintézés keretében végezett javítási szolgáltatás

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

188. A Fogyasztó 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 Fogyasztó által fizetett javítási szolgálatásokkal kapcsolatosan felelősségét kizárja.

189. A Fogyasztó által fizetett javítás elvégzése előtt a Fogyasztó tájékoztatást kap a javítás költségéről, terjedelméről és időtartamáról. Az Alza ebben az esetben is törekszik a javításra átvett termékek átvételétől számított 15 napon belül történő kijavítására. A termék kijavítását csak akkor kezdi az Alza megszervezni, amikor a Fogyasztó – az összes javítással kapcsolatos releváns információ birtokában – azt kifejezetten kéri, és a javításra vonatkozó megrendelő lapot aláírásával ellátja.

X. Elállás

190. A Fogyasztó az elállás (felmondás) jogát indokolás nélkül 30 napon belül jogosult gyakorolni minden vásárlása esetében, tekintet nélkül arra, hogy a szerződést a Webáruházban, mobilapplikációban vagy fizikai üzlethelyiségben kötötte. Egyes esetekben a Fogyasztó kiegészítő szolgáltatásként hosszabb elállási időszakot vásárolhat az Alzától, mely keretében azonos feltételekkel, de meghosszabbított ideig gyakorolhatja az elállás (felmondás) jogát.

191. A jelen fejezetben szabályozott elállás (felmondás) jogára az Alza egyebekben a Ptk. és a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szabályait alkalmazza.

X.1. Az elállási idő kezdete:

192. Az elállási (felmondási) idő (30 nap) kezdete:

a. adásvételi szerződés esetén a termék átvételének napjától vagy több termék vagy több darabból álló termék vásárlása esetén, amennyiben a termékek vagy termék darabok kiszállítása eltérő időpontban történik az utoljára szolgáltatott termék vagy termékdarab átvételének napjától,

b. folyamatos teljesítésű szerződés esetén az első szolgáltatás átvételének napjától,

c. szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától.

193. A határidő megtartottnak minősül, ha a Fogyasztó az elállási (felmondási) nyilatkozatát az elállási (felmondási) határidőn belül elküldi.

194. A Fogyasztó a fenti időpontok előtt is bármikor jogosult a szerződéstől elállni, vagyis a megrendelés és az átvétel időpontja között is.

X.2. Az elállás (felmondás) gyakorlása:

X.2.1 Elállási (felmondási) nyilatkozat

195. A Fogyasztó az elállást (felmondást) egyértelmű nyilatkozattal gyakorolhatja, melyet megtehet például

a. személyesen az Alza fizikai üzlethelyiségeiben

b. online űrlap kitöltésével a Webáruházban vagy az Alza applikációban - itt

c. e-mailben (segito@alza.hu)

d. postán írásban (Alza.hu Reklamáció 1134 Budapest, Róbert Károly krt. 54-58.) és az Alza Ügyfélszolgálatán.

196. Az elállás (felmondás) gyakorlásához használható az Elállási / Felmondási Nyilatkozatminta, vagy a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 2. sz. mellékletében található nyilatkozatminta, de az más egyértelmű nyilatkozat útján is gyakorolható.

197. Az Alza késedelem nélkül visszaigazolja az elállási nyilatkozat megérkezését.

X.2.2 Termék visszaküldése, visszaszolgáltatása

198. Az elállás (felmondás) gyakorlása esetén a Fogyasztó köteles a terméket az Alza részére visszaszolgáltatni: az árut haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül köteles visszaküldeni (Alza.hu, Budapest, 1134 Róbert Károly krt. 54-58. címre vagy Alza Box-on keresztül) vagy az Alza valamely fizikai üzlethelyiségében az Alzánaknak visszaadni. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a Fogyasztó az árut a határidő lejárta előtt elküldi. A visszaküldés, visszaszállítás költsége teljes mértékben a Fogyasztót terheli, kivéve, ha az Alza valamilyen promóció keretében vállalta, hogy a visszaküldés költségeit viseli. Ha a Fogyasztó kifejezetten a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, az Alza nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

199. A Fogyasztó az elállással (felmondással) érintett termékeket teljes egészében (azaz a kiszállított tartozékokkal, alkatrészekkel és teljes dokumentációval együtt), sértetlenül, tisztán, az eredeti csomagolásában (ha lehetséges) és olyan állapotban köteles visszaküldeni, amilyenben a terméket megkapta (pl. víztartály üresen stb.).

200. A Fogyasztó tudomásul veszi, hogy elállás esetén a szerződés a szerződéskötés napjára visszamenőleg kerül megszüntetésre, ezért olyan helyzetet kell teremteni, mintha a Fogyasztó meg sem rendelte volna a terméket. Minden olyan ajándékot, ajándék terméket, melyet a Fogyasztó a vásárlására tekintettel kapott, elállás esetén köteles teljes mértékben, minden alkatrészével és tartozékával együtt visszaszolgáltatni. Az Alza csak abban az esetben nyújt teljes vételár visszatérítést, ha a Fogyasztó a termékkel együtt kapott ajándékot is visszaszolgáltatja.

X.2.3 Vételár visszatérítése

201. A Fogyasztó jogosult olyan mértékben kipróbálni a terméket, ami a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges. Az ezt meghaladó mértékű használatból adódó, illetve a nem rendeltetésszerű használatból/kezelésből keletkező értékcsökkenésért a Fogyasztó felelősséggel tartozik. Az ilyen értékcsökkenésnek az értékét az Alza jogosult levonni a visszatérítendő vételárból. Amennyiben a Fogyasztó rendszeresen megrongált termékre vonatkozóan kívánja gyakorolni az elállási jogát, vele szemben a jelen Fogyasztói ÁSZF V. Webáruház nem rendeltetésszerű használata fejezetében írt rendelkezések is alkalmazhatóak.

202. A Fogyasztó elállása esetén az elállásról való tudomásszerzéstől számított 14 napon belül az Alza visszatéríti az ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget (pl. vételár és szállítási díj), a Fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon (a Fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján más fizetési mód is alkalmazható, de azért a Fogyasztót többletdíj nem terhelheti). A visszafizetésre csak azután kerül sor, ha a Fogyasztó a terméket az Alza üzletében visszavitte, vagy a Fogyasztó igazolja, hogy a terméket az Alza részére visszaküldte.

203. A **Cashvoucher** olyan alternatív kifizetési szolgáltatás (speciális elektronikus ajándékutalvány), amelyet a Fogyasztó elállása esetén a Fogyasztó beleegyezésével alkalmazhat. A Cashvoucher szolgáltatás pontos felételeit a Cashvoucher Szabályzat tartalmazza.

X.2.4 A felmondás joga szolgáltatásnyújtás esetén

204. A Fogyasztót olyan szerződések esetében, melyek nem termék megvásárlására, hanem szolgáltatás igénybevételére vonatkoznak, és a szolgáltatás nyújtása a Fogyasztó kifejezett, visszakereshető nyilatkozatával az elállási idő letelte előtt megkezdődött, a Fogyasztót az elállás helyett a felmondás joga illeti meg a jelen fejezetben foglalt szabályok szerint, azzal, hogy a Fogyasztó köteles arányosan megfizetni a felmondás időpontjáig igénybe vett szolgáltatások árát. Amennyiben a felmondási idő lejárta előtt a szolgáltatás már teljes mértékben teljesítésre kerül, a teljesítést követően a Fogyasztót a felmondás joga többé nem illeti meg.

X.2.5 Folyamatos digitális tartalom, szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés

205. A (folyamatos) digitális tartalom, digitális szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződéstől való elállás (felmondás) esetén az Alza megakadályozhatja, hogy a Fogyasztó tovább használja a digitális tartalmat, szolgáltatást, különösen annak hozzáférhetetlenné tételével, vagy a Fogyasztó felhasználói fiókjának letiltásával. Elállás esetén a Fogyasztó tartózkodik a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás használatától és ezek elérhetővé tételétől harmadik fél számára. Az Alza a Fogyasztó kérésére a Fogyasztó rendelkezésére bocsát minden olyan tartalmat, amelyet a Fogyasztó az Alza által biztosított digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás használata során szolgáltatott vagy hozott létre (a Fogyasztó az ilyen tartalmat észszerű időn belül lehívhatja).

206. Amennyiben a termék részét képezi az adathordozó, készülék, abban az esetben az az elállás szabályai szerint az Alzának visszaszolgáltatandó. Az Alza azt tanácsolja, hogy az elektronikus készülékkel kapcsolatos szerződéstől való elállás előtt az ilyen készüléken lévő/tárolt személyes adatokról készítsenek biztonsági mentést, majd utána a készülékről azokat töröljék le.

X.2.6 Elállás kizártsága

207. Az alábbi esetekben nincs lehetőség elállásra / felmondásra:

a. amennyiben a szolgáltatás teljesítésére a Fogyasztó kifejezett hozzájárulásával a felmondási idő lejárta előtt kerül sor; és a Fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;

b. olyan termék vagy szolgáltatás esetében, amelynek ára a pénzpiac Alza által nem befolyásolható, és az elállási (felmondási) idő alatt is lehetséges ingadozásától függ;

c. amennyiben az áru a Fogyasztó kívánságának, igényének megfelelően kialakítva/átalakítva/testreszabva kerül kiszállításra;

d. a romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző fogyasztási cikkek kiszállítása esetén;

e. olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza (hajnyírók, hajformázók, hajkefék, férfi borotvák, női borotvák, epilátorok, IPL tartós szőrtelenítők, gyantázási eszközök, férfi szőrtelenítési termékek, női szőrtelenítési termékek, elektromos fogkefék, fogkefe pótfejek, lázmérők, inhalátorok stb.);

f. a fogyasztási cikkek (kozmetikai cikkek, drogériai cikkek, parfüm, élelmiszer stb.) megvásárlásától csak abban az esetben lehet elállni, ha az adott termék sértetlen, nem volt használva és az eredeti csomagolásban található;

g. olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más áruval;

h. lezárt csomagolású hangfelvételek / videófelvételek / PC (számítógépes) programok, szoftverek esetében, amennyiben a Fogyasztó a terméket felbontotta;

i. újságok, folyóiratok és magazinok esetében (az előfizetéses szerződések kivételével);

j. olyan szolgáltatás, amely az Alzától különböző más vállalkozó által meghatározott időpontra vonatkozó utazási vagy szabadidős szolgáltatás;

k. digitális tartalom kézbesítése esetén (amennyiben a digitális tartalom a Fogyasztó előzetes és kifejezett hozzájárulásával, a felmondási idő lejárta előtt nem fizikai hordozón kerül leszállításra és a Fogyasztó e hozzájárulás megadásával egyidejűleg kifejezetten nyilatkozott, arról, hogy a szállítással egyidejűleg elveszti elállási és felmondási jogát);

l. a harmadik fél szolgáltatására szóló ajándékkártya megvásárlásától csak akkor lehet elállni, ha az ajándékkártyát még nem váltották be; az ajándékkártya abban a pillanatban tekinthető beváltottnak, amikor a szolgáltató ellenőrzi annak érvényességét az Alza információs rendszerének segítségével;

m. zsákbamacskát tartalmazó termékek (blind bag és blind box) esetén nem gyakorolható az elállási jog; a blind bag (vakzsák) olyan termék, melynek csomagolása meghatározott termékkategórián/típuson belül meghatározott számú, de véletlenszerűen összeválogatott fajtájú terméket tartalmaz, így annak konkrét tartalma a vásárlás előtt nem ismert, és az meglepetésként válik megismerhetővé a vásárló számára; pl. Pokémon-kártyák, Lorcana-kártyák, L.O.L. Surprise Blind Bag babák stb.; a blind box olyan termék, amely egy vagy több blind bag-et, illetve egy vagy több blind bag mellett további árucikket is tartalmazhat; a Fogyasztó nem jogosult a blind box terméktől (árucikktől sem) elállni; a blind bag-ek és blind box-ok olyan termékeknek minősülnek, amelyek konkrét tartalma és ritkasága kizárólag a vásárlást követően, meglepetésként válik megismerhetővé a vásárló számára, ezért az ilyen termékek tényleges tartalmát és változatlan állapotát az Alza nem képes ellenőrizni; továbbá az ilyen termékeket az Alza továbbiakban értékesíteni nem tudja, azok értéküket elvesztik; ezért olyan árunak minősülnek, amelyek jellegüknél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyülhetnek más áruval (a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés f) pontja alapján);

n. Tintapatronok és elemek esetén, felbontás után: az ilyen termékek kibontása a termék túlzott mértékű használatának minősül, ami nem szükséges a termék jellegének megállapításához, és felbontást követően az Alza a használat pontos mértékét ellenőrizni nem tudja, a felbontással a termékek az értéküket elvesztik, mivel felbontást követően az Alza a termékeket értékesíteni többé nem tudja.

XI. Digitális tartalom és digitális elemet tartalmazó áru

208. 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.

209. Készülék nélküli digitális tartalom csak a Webáruházban történt regisztrációval vásárolható úgy, hogy a Fogyasztó az aktiválási kódot és a vásárolt digitális tartalom (pl. szoftver, digitális játék, operációs rendszer stb.) letöltésére szolgáló linket az Alza fiókjában érheti el. A Fogyasztó 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 Fogyasztó az Alza fizikai üzlethelyiségében személyesen vásárolja meg és egyúttal ki is fizeti a terméket). Az Alza kizárja a felelősségét a Fogyasztó által tévesen/hibásan megadott e-mail címre történő kódkiküldés esetén.

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

211. Az Alza felhívja a figyelmet, hogy a teljesítést követően, a már kézbesített, letölthető digitális tartalmakat, megjelenített licenckódokat (a Könyvtárban) később már nem lehet törölni, és így a vásárlástól **nem lehet elállni**, a Fogyasztó ezt kifejezetten elfogadja jelen Fogyasztói ÁSZF elfogadásával (lásd bővebben: 207. k) pontot az Elállás alcím alatt).

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

213. Az Alzától vásárolt digitális tartalmak és a digitális elemeket tartalmazó áruk használatával kapcsolatban a Fogyasztó 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. Fogyasztóknak kizárólag, mint végfelhasználóknak, személyes felhasználásra értékesít az Alza, és a Fogyasztó a licencszerződéssel ellentétesen nem jogosult üzleti haszonszerzési céllal ahhoz harmadik személyeknek további felhasználást engedni, vagy azt továbbértékesíteni. A Fogyasztó a megvásárolt digitális tartalmat a végfelhasználói licenc feltételekkel összhangban jogosult csak használni, ahhoz az Alza semmilyen további / kiegészítő felhasználási jogot nem nyújt, vagyis a Fogyasztó – 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.

214. Az Alza felhívja a Fogyasztók figyelmét, hogy egyes digitális tartalmak, pl. szoftverek esetében azok gyártói időnként frissítéseket bocsátanak ki, amelyek rendszeres letöltése és telepítése a Fogyasztó érdeke és felelőssége. Az Alza nem vállal felelősséget a szoftverekhez kapcsolódó gyártói frissítések Fogyasztó által történő telepítésének elmulasztásából eredő károkért.

215. Az Alza által értékesített digitális tartalmak, pl. szoftverek, gyártói frissítéseiről elsősorban a szoftver maga egyedileg tájékoztatja az azt használó személyt. E körben az Alza felhívja a Fogyasztók figyelmét, hogy a szoftverfrissítések telepítéséhez rendszerint internetkapcsolatra, az automatikus frissítések engedélyezésére vagy az egyes frissítések manuális telepítésére, illetve a gyártó által a termékhez mellékelt tájékoztatóban szereplő egyéb teendők megtételére van vagy lehet szükség. Az Alza felhívja a Fogyasztók figyelmét ezért arra, hogy a szoftverek naprakészségének megőrzése érdekében olvassák el a gyártó által a termékhez mellékelt tájékoztatót, látogassanak el a gyártó weboldalára vagy érdeklődjenek a gyártó által közzétett elérhetőségeken.

216. A jelen Fogyasztói ÁSZF rendelkezései vonatkoznak az Alza által a Fogyasztó részére ajándékként adott digitális tartalmakra is.

XII. Ajándékkártyák (harmadik felek szolgáltatásaira szóló utalványok)

217. 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 Fogyasztónak a szolgáltatóval kell kapcsolatba lépnie.

218. Az utalvány megvásárlását követően a Fogyasztó 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 Fogyasztónak 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 Fogyasztó számára.

219. 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.

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

XIII. Alza ajándékutalvány

221. 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.

222. 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

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

224. Új elektromos vagy elektronikus berendezés vásárlása esetén a Fogyasztónak 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.

225. A hulladékká vált elektromos és elektronikus berendezések fentiek szerinti elszállíttatása esetén az Alza a Fogyasztó részére vásárlási utalványt biztosít, amelyet új elektromos vagy elektronikus berendezés Alzától való megvásárlása esetén lehet felhasználni. A vásárlási utalvány értéke a 197/2014. (VIII. 1.) Korm. rendelet 1. melléklet 2. pontjában meghatározott összeg. Az utalvány annak kibocsátásától számított 3 hónapon belül lehet felhasználni az Alzától történő bármely vásárlás során.

XV. Panaszkezelés

XV.1. Panaszügyintézés az Alzánál

226. A Fogyasztó 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 Fogyasztó a jótállási és szavatossági igények érvényesítésével (reklamáció) kapcsolatos ügyintézésre a IX.4. fejezet tartalmazza a reklamációs eljárásrendet.

227. A Fogyasztó 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)

228. Az Alza az írásbeli és szóbeli panaszokat egyedi azonosítószámmal látja el.

229. A szóbeli panaszt, ideértve a telefon útján tett panaszokat is, az Alza azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Amennyiben a Fogyasztó a panasz rendezésével nem ért egyet vagy annak rendezése azonnal nem lehetséges, az Alza a panaszról Reklamációs Igénylapot készít, és a panasszal kapcsolatos érdemi álláspontjáról a Fogyasztót elektronikus úton tájékoztatja.

230. A Fogyasztó írásbeli panaszára az Alza a beérkezését követő harminc napon belül indokolt érdemi írásbeli választ küld, illetve a panasz alapján megteszi a szükséges intézkedéseket.

231. Az Alza a korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon Fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panaszt, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását mellőzheti.

232. Minden egyéb panasznak és reklamációnak nem minősülő Fogyasztótól érkező kérést vagy kérdést az Alza megkeresésként kezel és igyekszik azt a lehető legrövidebb határidőn belül megválaszolni.

XV.2. Fogyasztóvédelmi hatóság eljárásnak kezdeményezése

233. Amennyiben a Fogyasztó az Alza panaszra adott válaszával, vagy annak kezelésével nem elégedett, úgy az alábbi jog- és igényérvényesítési lehetőségek állnak rendelkezésére.

234. Az Alza felhívja a Fogyasztó figyelmét, hogy a hatályos fogyasztóvédelmi jogszabályok alapján a fogyasztóvédelmi hatóság és a Békéltető Testületi eljárás megindításának feltétele, hogy a Fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését, ezért az Alza kéri a Fogyasztót, hogy panaszával először az Alzához forduljon.

235. A Fogyasztó jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A hatáskörrel és illetékességgel rendelkező fővárosi és vármegyei kormányhivatalok listája és elérhetőségei a https://kormanyhivatalok.hu/ holnapon érhetők el.

XV.3. Békéltető testületi eljárás kezdeményezése

236. A termékek vagy szolgáltatás minőségével, biztonságosságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint az adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából a Fogyasztó eljárást kezdeményezhet a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett Békéltető Testületnél, illetve az Alza székhelye szerint illetékes Békéltető Testületnél.

237. A Fogyasztó lakóhelye, illetve tartózkodási helye szerint illetékes, regionális alapon szerveződő Békéltető Testületek elérhetőségeiről a Fogyasztó az alábbi elérhetőségen tájékozódhat: http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek

238. Az Alza székhelye szerinti illetékes Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Budapesti Békéltető Testület („**BBT**”) elérhetőségei: székhelye: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., postacíme: 1253 Budapest, Pf.: 10. telefonszáma: +36-1- 488-2131; fax száma: +36-1- 488-2186; e-mail címe: bekelteto.testulet@bkik.hu, honlapja: https://bekeltet.bkik.hu/, illetve https://bekeltet.bkik.hu/urlap/kerelem-online-benyujtasa

239. Az Alza a Békéltető Testületi eljárások tekintetében nem tett általános alávetési nyilatkozatot, ezért a békéltető testületek döntései 250.000 Ft igényt meghaladó ügyekben rá nézve nem kötelezőek, ugyanakkor az Alza minden békéltető testületi eljárásban részt vesz, és annak során együttműködési kötelezettség terheli.

XV.4. Bírósági eljárás kezdeményezése

240. A Fogyasztó jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Ptk., valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

XVI. DSA jelentés

XVI.1. Alzára vonatkozó információk

Kereskedelmi cég: Alza.cz a.s.
Fő cím és legnagyobb bemutatóterem: Jateční 306/2, Praha 7 – Holešovice
Székhely: Jankovcova 1522/53, Praha 7 – Holešovice
Cégjegyzékszám: 27082440
Adószám: CZ27082440
Jogi forma: részvénytársaság
Bejegyezve a cégjegyzékbe: a Prágai Városi Bíróságon, B rész, 8573. sz.
Időszak: 2025. naptári év

XVI.2. Illegális tartalom bejelentési mechanizmusa

241. A digitális szolgáltatás megfelelő és felelősségteljes működésének biztosítása érdekében az Alza.cz (a továbbiakban: „Társaság") egységes kapcsolattartó pontot hozott létre az illegális tartalmak, főként a felhasználók általi bejelentésére, amelyeket harmadik felek töltenek fel, például vásárlói értékelések formájában Tanácsra van szükségem – Jogellenes tartalom bejelentése | Alza.hu.

242. A kapcsolatfelvételi űrlap (magyar és angol nyelven) elérhető az ügyfelek, a szerződéses partnerek és a felügyeleti hatóságok számára, és az internetes kereskedelem biztonságának és a különféle platformokon közzétett tartalmakkal kapcsolatos átlátható kommunikációnak a biztosítását szolgálja. Az űrlap lehetővé teszi az elektronikus bejelentések benyújtását, könnyen elérhető és nagyon egyszerűen használható.

XVI.3. A kapcsolattartó ponton keresztül beérkezett bejelentések

243. 2025-ben összesen 180 bejelentés érkezett a közzétett kapcsolattartási ponton keresztül. Ezek a bejelentések nem tartoztak a digitális szolgáltatásokról szóló rendelet hatálya alá, mivel nem az Alza.cz szolgáltatáson tárolt tartalmakra vonatkoztak. Kizárólag digitális platformokon található, különböző hamis vagy csaló reklámok létezésére hívták fel a figyelmet (közösségi hálózatok, weboldalak stb.), különösen úgynevezett csalásokra, adathalász kampányokra és hasonló megtévesztő gyakorlatokra.

244. Az Alza.cz ezekre a bejelentésekre válaszul figyelmeztetéseket küldött a bejelentőknek, figyelmeztetéseket adott ki, vagy oktató jellegű kommunikációt folytatott.

245. 2025-ben a kapcsolattartó ponton keresztül nem regisztráltunk felügyeleti szerv által benyújtott bejelentést.

XVI.4. Felhasználói tartalom moderálása – vélemények és hozzászólások

246. Az Alza szolgáltatáson az év folyamán nagy mennyiségű komment és vélemény jelent meg a termékekkel kapcsolatos vitákban.

247. A kommentek és vélemények elrejtése kizárólag a felhasználói tartalom közzétételére vonatkozó szabályok be nem tartása miatt történt; ezek a szabályok nyilvánosan elérhetők a weboldalon. A tipikus okok között szerepeltek a vulgáris kifejezések használata, hamis vagy megtévesztő reklámok használata, a személyes adatok védelmének megsértése, a véleményezett termékkel nem összefüggő tartalom vagy más, a szabályokkal ellentétes megosztott tartalom.

248. A negatív vásárlói vélemény közzététele soha nem indokolja a hozzászólás elrejtését. Egyetlen vásárló sem szenvedett további korlátozást a vélemény elrejtése miatt. A felhasználói vélemények az Alza.cz oldalon pártatlanul, objektíven és függetlenül attól kerülnek közzétételre, hogy azok pozitívak vagy negatívak.

Kommentárok száma

2025		
Entitás	**január – június**	**július – december**
Alza.cz összesen	**152 238**	**32 246**
Alza.sk összesen	**33 913**	**9 102**
Alza.hu összesen	**2 897**	**863**
Alza.at összesen	**374**	**154**
Alza.de összesen	**852**	**306**

Vélemények száma

249. Technikai okokból nem lehet bemutatni az egyes országokban létrehozott vélemények számát. A létrehozott és elrejtett vélemények teljes aránya 1 800 000 : 5000 elrejtett volt.

XVI.5. A tartalom moderálásával kapcsolatos viták

250. A 2025-ös naptári év során az Alza.cz társaság nem vett részt az (EU) 2022/2065 rendelet 21. cikke szerinti peren kívüli vitában, sem pedig olyan peres vitában, amely a tartalom moderálásával, a tartalom elrejtésére vagy eltávolítására vonatkozó döntésekkel vagy a rendelet alapján hozott egyéb intézkedésekkel kapcsolatban merült volna fel.

XVI.6. Szerzői jogokkal kapcsolatos bejelentések

251. A kapcsolati űrlapon keresztül elküldött panaszok mellett az Alza.cz 2025-ben összesen 7 olyan panaszt kapott, amelyek a termékek fényképeinek közzétételével kapcsolatos lehetséges szerzői jogi jogsértésekre hívták fel a figyelmet. Ezek a panaszok minden esetben békésen, az érintett beszállítókkal együttműködve rendezve lettek.

XVI.7. Kiskorúak védelme

252. A vállalat különleges védelmi intézkedéseket alkalmaz az alkoholtartalmú italok értékesítése során. A vásárlási folyamat során a vásárlókat egyértelműen figyelmeztetik a 18 éves törvényes korhatárra, és az alkoholvásárlás csak a BankID-n keresztül történő életkor-ellenőrzés után lehetséges. Ezen intézkedések célja, hogy megakadályozzuk a kiskorúak alkoholfogyasztását.

XVI.8. Következtetés

253. A vállalat digitális szolgáltatásainak tervezése, üzemeltetése és folyamatos fejlesztése során a átláthatóság, érthetőség és a felhasználókkal szembeni tisztességes magatartás elveit alkalmazza.

254. A felhasználói felületek, a vásárlási folyamatok és a kommunikációs elemek úgy vannak kialakítva, hogy a felhasználók megfelelően informált és szabad döntéseket hozhassanak, manipulációs gyakorlatok alkalmazása nélkül, amelyek indokolatlanul befolyásolhatnák választásukat vagy viselkedésüket.

255. A vállalat tartózkodik az úgynevezett „dark patterns” (sötét minták) alkalmazásától, különösen az olyan gyakorlatoktól, amelyek bizonyos lehetőségek megtévesztő kiemelésében, lényeges információk elhallgatásában, a felhasználókra való ismételt nyomásgyakorlásában, a választás elutasításának indokolatlan megnehezítésében vagy mesterséges időbeli nyomás kialakításában állnak.

256. Az Alza.cz 2025-ben átlátható, arányos és diszkriminációmentes módon alkalmazta a tartalom moderálását. A hozott intézkedések kizárólag a jogszabályokkal és a nyilvánosan elérhető szabályokkal való összhang biztosítását célozták, nem pedig a felhasználók legitim véleményeinek elnyomását.

XVII. Záró rendelkezések

257. A jelen Fogyasztói ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a magyar jog szabályai irányadóak, különösen a Ptk., a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet, a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény, illetve a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, az elektromos és elektronikus berendezésekkel kapcsolatos hulladékgazdálkodási tevékenységekről szóló 197/2014. (VIII. 1.) Korm. rendelet rendelkezései az irányadók.

258. Az Alza jogosult a jelen Fogyasztói 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: 2026. október 30.

JOGSZABÁLYI SZAVATOSSÁG

Legalább kétéves szavatosság az Európai Unióban értékesített áruk esetében

A fogyasztók érvényesíthetik a megfelelőség szavatolására vonatkozó jogszabályi kötelezettség alapján őket megillető jogokat, például akkor, ha az általuk megvásárolt termék:

- nem felel meg a leírásnak;
- nem rendeltetésszerűen működik.

Az **eladó felelős** minden olyan hibáért, amely az áru átadásakor fennállt, és amely a szavatossági időn belül válik nyilvánvalóvá. Ilyen esetben az eladónak fel kell ajánlania a következőket:

- **ingyenes javítás** vagy **ingyenes csere**;
- egyes esetekben **árcsökkentés** vagy **teljes árvisszatérítés**.

Egyes országokban hosszabb a jogszabályban előírt szavatossági idő. Használt cikkek esetében rövidebb időszak alkalmazható, de annak legalább egy évnek kell lennie.

Ha szeretne többet megtudni arról, hogy milyen jogok illetik meg egy adott országban, olvassa be az alábbi QR-kódot, vagy kérdezze meg az eladót.

europa.eu/youreurope/jótállás

Teendők abban az esetben, ha...

Ön olyan árut vett át, amely nem megfelelő:

1. A lehető leghamarabb vegye fel a kapcsolatot az eladóval, és közölje vele a hibát.
2. Mutassa be a vásárlást igazoló dokumentumot, amely lehet például nyugta, számla vagy bankszámlakivonat.

GARAN

Az eladók és a gyártók a jogszabályban előírt szavatosságtól függetlenül kereskedelmi jótállást is kínálhatnak. Például ez a GARAN címke a gyártó által többletköltségek nélkül kínált, **tartósságra vonatkozó kereskedelmi jótállást** jelöl, mely a termék egészére kiterjed.