

Általános Szerződési Feltételek

Általános Szerződési Feltételek

Jelen Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

egyrésről

társaságunk, a CASTRUM INVEST sro (székhelye: 94001 Nové Zámky, Tatranská 165, Szlovákia, nyilvántartási száma: DIC 48337242, nyilvántartásba bejegyző hatóság neve:Járási bíróság Nitra Cégjegyzéke, betétszám: 39550/N, mint Szolgáltató, ill. mint a heavenshop.hu webáruház üzemeltetője

és másrésről

a Felhasználó, (aki a heavenshop.hu weboldalon elérhető szolgáltatásokat igénybe veszi)

között létrejövő jogügyletekre vonatkoznak.

BEVEZETÉS

A Felhasználó a weblap használatával tudomásul veszi és elfogadja jelen ÁSZF feltételeit.

Fogalmak:

Szolgáltató: az a jogi személy, aki a Felhasználó részére szolgáltatást nyújt, aki a Felhasználóval szerződést köt.

Felhasználó: Bármely természetes, jogi személy vagy szervezet, aki a Szolgáltató szolgáltatásait igénybe veszi, Szolgáltatóval szerződést köt.

Vállalkozás: A szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy.

Fogyasztó: természetes személy, aki termékeket vásárol vagy szolgáltatásokat vesz igénybe személyes használatra vagy háztartásának tagjai számára, és aki nem üzleti vagy egyéb vállalkozási tevékenysége körében jár el a szerződés megkötésekor és teljesítésekor.

Webáruház: számítógépes program - olyan internetes alkalmazás, amely a www.heavenshop.hu internetcímen keresztül érhető el az interneten, és amelynek fő funkciója, hogy a Felhasználó részére lehetővé tegye a termékek megjelenítését, kiválasztását és megrendelését.

1. A SZOLGÁLTATÓ ADATAI:

Neve: CASTRUM INVEST sro

Székhelye: 940 01 Nové Zámky, Tatranská 165, Szlovákia

Telephelye és egyben panasz-ügyintézési helye: 940 01 Nové Zámky, Vinohrady 16, Szlovákia

Cégjegyzékszám/nyilvántartási száma: DIC 48337242

Adószáma: SK 2120154685

Nyilvántartásba bejegyző hatóság neve: Járási Bíróság Nitra Cégjegyzéke, betétszám: 39550/N
Képviseli: Harisová Juliana

Telefonszáma: +421 948 457 169

Elérhetősége, a Felhasználókkal való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címe: info@heavenshop.hu

2. ÁLTALÁNOS TUDNIVALÓK:

- a. Jelen ÁSZF hatálya a "heavenshop.hu" webáruházban történő jogviszonyokra kiterjed ki.
- b. Jelen ÁSZF alapján létrejött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, nem kerül iktatásra és utólag nem hozzáférhető. A szerződés megkötését a rendelési adatok bizonyítják.
- c. A szerződés nyelve: magyar
- d. A Szolgáltató semmilyen magatartási kódexnek nem veti alá magát.
- e. A jelen ÁSZF 2021. október 1. napjától hatályos és visszavonásig marad hatályban.

3. REGISZTRÁCIÓ

- a. A webáruház használatához regisztráció nem kötelező, a Felhasználó vásárolhat regisztráció nélkül is. A visszatérő Felhasználóinknak javasoljuk a regisztrációt a gyorsabb és egyszerűbb vásárlás érdekében.
- b. Ha regisztrálni kíván, a jobb felső sarokban található „Bejelentkezés” gombra kattintva megjelenik a bejelentkezést, ill. az új regisztrációt felkínáló panel – itt kell megadni a regisztrációhoz szükséges adatokat.
- c. A regisztráció során megadott adatokat a szerződés teljesítése céljából a regisztráció törléséig, illetve a folyamatban lévő rendelés teljesítéséig a rendelés teljesítése érdekében, az Elker törvény 13/A § alapján kezeljük, az adatkezelési szabályzatban megjelölteken felül más személyeknek át nem adjuk.
- d. A Felhasználó a regisztráció és/vagy vásárlás során köteles a saját, valós adatait megadni. A regisztráció és/vagy vásárlás során megadott valótlan, vagy más személyre vonatkozó adatok esetén a létrejövő szerződés semmis. A Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben a Felhasználó más nevében, más személy adataival veszi igénybe szolgáltatásait.
- e. A Felhasználó által tévesen vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért A Szolgáltatót semminemű felelősség nem terheli. A megrendelés elküldése előtt a Felhasználónak lehetősége van visszalépni az előző menüpontokba, ellenőrizni, és szükség esetén módosítani, javítani a bevitt adatokat, csakúgy, mint a kiválasztott termékek mennyiségét, a szállítási és fizetési módokat is. Ha ennek ellenére hiba kerül a megrendelésbe, a Szolgáltató, a Felhasználóval történt egyeztetés és egyértelmű beazonosítás után a tévesen beírt adatokat javíthatja a rendelésben, hogy a számlázás és kiszállítás rendben történjen.
- f. Ha a regisztrált Felhasználó elfelejti a jelszavát vagy az illetéktelenek számára bármely, nem a Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhetővé válik, A Szolgáltatót nem terheli felelősség az ebből adódó károkért.

4. TERMÉKEK, ÁRAK, ADATBEVITELI HIBÁK

- a. A webáruházban a Szolgáltató részletesen feltünteti a termékek nevét, leírását, és lehetőség szerint a termékekről fotót jelenít meg.
- b. A megjelenített termékek a webáruházból online rendelhetők meg. A termékeknel megjelenített árak forintban értendők, bruttó árak, tartalmazzák a 27%-os áfát, azonban nem tartalmazzák a szállítással, fizetéssel kapcsolatos díjakat.
- c. Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre, a Szolgáltató teljeskörűen tájékoztatja a Felhasználót az akcióról.
- d. Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére helytelen ár kerül a Webáruház felületére, esetleg rendszerhiba miatt nulla forintos vagy egy forintos ár jelenik meg, akkor a Szolgáltató nem köteles a megrendelést hibás áron visszaigazolni, hanem lehetősége van az ajánlat visszautasítására és felajánlhatja a helyes áron történő visszaigazolást, amelynek ismeretében Felhasználónak joga van nem elfogadni a módosított ajánlatot. Helytelen ár alatt az az ár értendő, amin a Szolgáltatónak nincs meg a szerződéses akarata a szerződés megkötésére.
- e. A Termékek vételára nem tartalmaz olyan díjakat vagy egyéb jutalmakat, amelyeket a **Felhasználó** a Termékek vételárának kifizetésével összefüggésben harmadik személyeknek nyújtott szolgáltatásokért köteles fizetni; ezek a költségek kizárólag a **Felhasználó költségei**.

5. TERMÉKEK KIVÁLASZTÁSA ÉS MEGRENDELÉSE

- a. A Felhasználó a regisztrációját követően bejelentkezik a webáruházba vagy regisztráció nélkül is megkezdheti a vásárlást.
- b. A Felhasználó kiválasztja a megvásárolni kívánt terméket és beállítja a darabszámot. Alapértelmezett módon 1 darab van beállítva. Minden terméknel részletes leírás és információ található, látható a termék elérhetősége – pl. Heavenshop raktáron, külső raktáron - valamint látható a várható kézbesítési idő is. A terméknel feltüntetett várható kézbesítési határidő tájékoztató jellegű. A pontos kézbesítési határidőt a Szolgáltató a megrendelést beérkezését igazoló automata e-mail után küldött második e-mailben erősíti meg.
- c. A Felhasználó a „Hozzáadás a kosárhoz” gombra kattintva kosárba helyezi a kiválasztott termékeket. A Felhasználó bármikor megtekintheti a kosár tartalmát a „kosár” ikonra kattintva.
- d. Ha nem szeretne további terméket vásárolni, ellenőrzi a megvásárolni kívánt termék darabszámát. A Felhasználó a kívánt mennyiséget a „+,-” ikonra kattintva tudja módosítani. Az „x” ikonra kattintva pedig teljesen törölheti a kosár tartalmát.
- e. A „FOLYTATÁS” gombra kattintva a Felhasználó tovább lép a szállítás és fizetés oldalra, ahol kiválaszthatja a szállítási és fizetési módot a megadott lehetőségek közül.
 - **Lehetséges szállítási módok: Házhozszállítás vagy személyes átvétel**
 - A házhozszállítást futárszolgálat végzi. A szállítás díja függ a megrendelni kívánt termékek súlyától. Ha a megrendelt termék(ek) súlya meghaladja a 30 kg-ot, a házhozszállítás raklapon történik. Lehetőség van személyes átvételre is a Szolgáltató érsekújvári raktárában, telefonos egyeztetéssel (H-P: 7.00-15.30), melynek pontos címe: 940 01 Nové Zámky, Vinohrady 16, Szlovákia.
- f. **Fizetési módok:**
 - **Banki átutalással:** Felhasználó a megrendelt termékek ellenértékét a visszaigazoló e-mailben található bankszámlára köteles átutalni. Az átutalás közlemény rovatában köteles feltüntetni a visszaigazoló e-mailben kapott azonosító kódot. Az összeg Szolgáltató bankszámláján történő jóváírását

követően a Felhasználó jogosult a termék(ek) általa meghatározott módon történő átvételére.

- **Online, bankkártyával, Paypal, Google Pay:** Felhasználónak lehetősége van a rendelés összértékét online, bankkártyával fizetni a Szolgáltató által igénybe vett pénzügyi szolgáltatók biztonságos fizetési rendszerén keresztül. Ha ezt a fizetési módot választja, a vásárlás végén, a „MEGRENDELÉS BEFEJEZÉSE” gombra való kattintás után a rendszer átirányítja Önt a kiválasztott pénzügyi szolgáltató biztonságos oldalára.
 - **Utánvételes és készpénzes fizetés** a kiválasztott szállítási/átvételi mód függvényében lehetséges.
- g. A „FOLYTATÁS” gombra kattintva a Felhasználó tovább lép az Adatok bevitele oldalra, ahol megadja a személyes adatait és számlázási címét, valamint megjegyzést írhat a Szolgáltatónak.
- h. A megrendelési folyamat lezárása előtt bármikor további terméket adhat a kosarához, módosíthatja, javíthatja az adatokat.
- i. Az adatok megadását és ellenőrzését követően Felhasználó a „MEGRENDELÉS BEFEJEZÉSE” gombra kattintva tudja elküldeni megrendelését.
- j. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a megrendeléssel fizetési kötelezettsége keletkezik.
- k. Adatbeviteli hibák javítása: Felhasználó **a megrendelési folyamat lezárása előtt** minden esetben vissza tud lépni az előző fázisba, ahol ellenőrizni, javítani, módosítani és törölni tudja a bevitt adatokat. Javasoljuk, hogy a Felhasználó ezt a lehetőséget vegye igénybe, különös tekintettel a kiválasztott termékek mérete, színe és egyéb tulajdonságai, valamint saját személyes és szállítási adatai tekintetében.
- l. A Felhasználó a megrendelés elküldését követően automata visszaigazolást kap a megrendelés beérkezéséről. Ez az automata visszaigazolás nem keletkeztet szerződést. Ez az automata visszaigazolás csak arról tájékoztatja a Felhasználót, hogy a megrendelése megérkezett. Ha az automata visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert a Felhasználó rossz e-mail címet adott meg, vagy az e-mail fiókja telített és nem tud üzenetet fogadni, a Szolgáltató nem felel a visszaigazolás hiányáért.

6. A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

- a. A szerződés akkor jön létre, amikor a Szolgáltató az automata visszaigazoló e-mailt követően egy második e-mailben megerősíti a megrendelés részleteit, várható kiszállítást, banki átutalás esetén a banki átutaláshoz szükséges bankszámla számot és azonosító kódot.
- b. A szerződés alapján a Szolgáltató dolog tulajdonjogának átruházására, a Felhasználó a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles. A Felhasználó módosíthatja, vagy lemondhatja a rendelését mindaddig, amíg a Szolgáltató át nem adja a csomagot a futárszolgáltatónak. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy ezt követően a megrendelést módosítani vagy törölni csak elállási joga gyakorlásával tudja.
- c. A szerződés tárgyát képező termékek kárveszély kockázata akkor száll át a Felhasználóra, amikor a felhasználó vagy az általa kijelölt harmadik személy átveszi a termékeket.
- d. Ha az adásvételi szerződésben megszabott termék nem áll rendelkezésre, a Szolgáltató köteles erről tájékoztatni a Felhasználót és köteles a Felhasználó által fizetett összeget haladéktalanul visszatéríteni.

7. KISZÁLLÍTÁS

- a. A kézbesítési határidő a Szolgáltatónál raktáron (Heavenshop raktáron) lévő termékeknél rendszerint a szerződés létrejöttétől számított 2 - 4 munkanap. Egyéb

esetekben a Szolgáltató a várható teljesítési határidőt a megrendelést visszaigazoló e-mailben erősíti meg.

- b. Házhozszállítás esetén a csomag feladásáról a futárszolgálat értesítést küld a Felhasználónak SMS-ben és/vagy e-mailben. Ebben tájékoztatja őt a csomag várható kiszállítási időpontjáról. A Felhasználó a futárszolgálatról kapott kóddal követheti, hol tart a csomagja.
- c. A csomagok kézbesítése munkanapokon történik 8.00-17.00 óra között.

8. A TERMÉK ÁTADÁSA:

- a. A Felhasználó köteles a csomagot késedelem nélkül, lehetőleg a kézbesítéskor a futár előtt megvizsgálni, sérülés esetén a csomagot nem köteles átvenni. A csomagoláson észlelt esetleges sérülés, hiány, vagy szállítási hiba esetén a Felhasználó köteles jegyzőkönyv felvételét kérni. Amennyiben a Felhasználó nem vizsgálja át a csomagot, szerződésszegést követ el, és viseli az ezzel való következményeket.
- b. A Szolgáltató felhívja a Felhasználó figyelmét, hogy amennyiben a Felhasználó nem jelzi elállási szándékát, és nem veszi át a szerződésszerűen teljesített megrendelt termékeket, szerződésszegést követ el és a Szolgáltató jogosult a Felhasználóval szemben érvényesíteni a termékek tárolásával kapcsolatos költségeket, valamint a kiszállítás és a visszaszállítás költségét is.

9. ELÁLLÁS JOGA

- a. [Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvének](#), továbbá a Fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályozása értelmében Fogyasztó a megrendelt termék kézhez vételétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt terméket. Ha a vállalkozás jelen tájékoztatásnak nem tesz eleget, a 14 napos elállási határidő tizenkét hónappal meghosszabbodik. Ha a Szolgáltató a termék kézhezvételének vagy a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap lejárta után, de 12 hónapon belül megadja a tájékoztatást, úgy az elállásra nyitva álló határidő e tájékoztatás közzétételétől számított 14 nap.
- b. Az elállás joga csak a Polgári Törvénykönyv szerint Fogyasztónak minősülő Felhasználót illeti meg.
- c. Az elállási jog nem illeti meg a vállalkozást, azaz az olyan személyt, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár el.
- d. A Fogyasztó az elállási jogát gyakorolhatja a [45/2014. \(II.26.\) Korm. rendelet](#) mellékletében meghatározott **nyilatkozat-minta** útján, amely **jelen ÁSZF alján is megtalálható**, vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján. Az elállási nyilatkozathoz kérjük, csatolja az e-mailben kapott számlát.
- e. Az elállási jog gyakorlására nyitva álló idő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a Fogyasztó, vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.
- f. Fogyasztó a szerződés megkötésének napja, és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.
- g. Ha a Fogyasztó eláll a szerződéstől, köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közzétételétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni, illetve a Szolgáltatónak, vagy a Szolgáltató által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.
- h. Az elállási jog gyakorlása miatt visszaküldött termék visszaszolgáltatási költségét a Fogyasztó viseli. Utánvételt visszaküldött csomagot a Szolgáltatónak nem áll módjában átvenni. Az elállási jog gyakorlása esetén a Fogyasztót a termék visszajuttatásának költségén kívül más költség nem terheli.

- i. A Fogyasztót nem gyakorolhatja az elállási jogát olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak.
- j. A Szolgáltató az elállási nyilatkozat megérkezését követően haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított 14 napon belül visszatéríti a Fogyasztó által kifizetett összeget a Fogyasztó részére, beleértve a kiszállítási díjat is. A Szolgáltató nem köteles a Fogyasztó részére megtéríteni az áru kiszállításánál keletkezett azon többletköltségeket, amely a Szolgáltató által felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik.
- k. A törvénynek megfelelő elállás esetén a Szolgáltató a Fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A Fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a Szolgáltató a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a Fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.
- l. **A Szolgáltató visszatérítheti a 9.10. pontban meghatározott összeget, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.** Nem illeti meg a Szolgáltatót a visszatartás joga, ha vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza.
- m. Amennyiben a Fogyasztó élni szeretne elállási jogával, köteles az elállási szándékát a Szolgáltatónak jelezni. Elállási szándékát jelezheti a 9.4. pontban részletezett módon a Szolgáltató elérhetőségeinek valamelyikén írásban, telefonon, vagy akár személyesen is. Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás időpontját vesszük figyelembe, telefonon történő jelzés alkalmával pedig a telefonon történő jelzését.
- n. A Fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.
- o. Az elállási jog csak a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztónak minősülő Felhasználókat illeti meg.
- p. Az elállási jog nem illeti meg a vállalkozást, azaz az olyan személyt, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár e.

10. HIBÁS TELJESÍTÉS

A hibás teljesítés általános szabályai:

- a. A Szolgáltató hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. **Nem teljesít hibásan a Szolgáltató, ha a Felhasználó a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.**
- b. A Fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a Fogyasztó hátrányára tér el.

11. KELLÉKSZAVATOSSÁG

- a. Felhasználó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv rendelkezései szerint.
- b. Kellékszavatossági igénye alapján a Felhasználó választása szerint
 - **kijavítást vagy kicserélést igényelhet**, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Szolgáltatónak - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan

- többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy
- **az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti**, a hibát a Szolgáltató költségére maga kijavíthatja vagy mással javíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a Szolgáltató a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a megfelelő időben nem tud eleget tenni, vagy ha a Felhasználónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.
- c. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.
- d. A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.
- e. A Felhasználó a választott kellékszavatossági jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a Szolgáltatónak megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a Szolgáltató adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.
- f. A Felhasználó a hiba felfedezése után késedelem nélkül, de legalább a hiba felfedezésétől számított két (2) hónapon belül köteles a hibát a Felhasználóval közölni. A közlés késedelméből eredő kárért a Felhasználó.
- g. A kellékszavatossági igény elévülése
- Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a Fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított **két (2) év alatt évül el**.
 - Nem Fogyasztónak minősülő Felhasználó esetén az elévülési idő egy (1) év.
- h. Nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a Felhasználó a dolgot rendeltetésszerűen nem tudja használni.
- i. A dolognak a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a kellékszavatossági igény elévülése újból kezdődik. Ezt a szabályt kell alkalmazni arra az esetre is, ha a kijavítás következményeként új hiba keletkezik.
- j. Ha a dolog meghibásodásában a Felhasználót terhelő karbantartási kötelezettség elmulasztása is közrehatott, a szavatossági kötelezettség teljesítésével felmerült költségeket közrehatása arányában a Felhasználó köteles viselni, ha a dolog karbantartására vonatkozó ismeretekkel rendelkezett, vagy ha a Szolgáltató e tekintetben tájékoztatási kötelezettségének eleget tett.
- k. A Felhasználó közvetlenül a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti a kellékszavatossági igényét.
- l. A teljesítést követő hat (6) hónapon belül felismert hiba esetén vélelmezni kell, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt. A Szolgáltató csak akkor mentesül a szavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a hiba a Felhasználó részére történő átadást követően keletkezett. A teljesítést követő hat (6) hónap eltelte után a **Felhasználó** köteles bizonyítani, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt.

12. TERMÉKSZAVATOSSÁG

- a. A vállalkozás által a Fogyasztónak minősülő Felhasználónak eladott termék hibája esetén a Fogyasztó követelheti a Szolgáltatótól, hogy a termék **hibáját javítsa ki, vagy** - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a Fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - **a terméket cserélje ki**. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.
- b. A gyártó mentesül a termékszavatossági kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy

- terméket nem üzleti tevékenysége vagy önálló foglalkozása körében gyártotta vagy forgalmazta;
 - a termék forgalomba hozatalának időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető; vagy
 - a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.
- c. A gyártónak a mentesüléshez a felsoroltak közül elég egy okot bizonyítania.
- d. Kellékszavatossági és termékszavatossági igényt ugyanazon hiba miatt egyszerre nem lehet érvényesíteni. Viszont termékszavatosság alapján kicserélt termékekre, javított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a Fogyasztó érvényesítheti a Szolgáltatóval szemben.
- e. Közlési és igényérvényesítési határidők
- A Fogyasztó a hiba felfedezése után késedelem nélkül, de legalább a hiba felfedezésétől számított két (2) hónapon belül köteles a hibát a gyártóval közölni. A közlés késedelméből eredő kárért a Fogyasztó felelős.
- f. Termékszavatossági igényét a Fogyasztó az adott termék forgalomba hozatalától számított két (2) évig érvényesítheti. E határidő eltelte jogvesztéssel jár.
- g. Termékszavatossági igény érvényesítése esetén a termék hibáját a Fogyasztónak kell bizonyítania.
- h. A Szolgáltató nem tartozik szavatossággal olyan károkért, amelyek a termék nem rendeltetésszerű, túlzott, gondtalan használatából keletkeztek.

13. JÓTÁLLÁS

- a. A Szolgáltató által forgalmazott, 10 000 forint eladási ár feletti értékű zuhanykabin, kád, csaptelep, fürdőszoba bútor hibás teljesítése esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján a Szolgáltató köteles jótállásra. A jótállásból eredő jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy Fogyasztónak minősül.
- b. A Szolgáltató mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.
- c. A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető.
- d. A jótállás időtartama:
- 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,
 - 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
 - 250 000 forint eladási ár felett három év.
- e. E határidők elmulasztása jogvesztéssel jár.
- f. A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása napjával kezdődik. A fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a Fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.
- g. A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.
- h. Ugyanazon hiba miatt a Fogyasztó nem érvényesíthet egyszerre kellékszavatossági és jótállási igényt, ill. termékszavatossági és jótállási igényt.

14. PANASZÜGYINTÉZÉS MÓDJA, MENETE FOGYASZTÓNAK MINŐSÜLŐ FELHASZNÁLÓK ESETÉN

- a. A Szolgáltató törekszik arra, hogy a Felhasználó megrendelését megfelelő minőségben teljesítse. Ha ennek ellenére felmerülnek vitás eseteket, és ezeket nem

sikerül közös megegyezéssel, békés úton rendezni, a Fogyasztó panaszát, amelyhez csatolja a számlát, vagy más, a szerződés megkötését igazoló dokumentumot, az alábbi elérhetőségeken érvényesítheti a Szolgáltatónál:

- Írásban: CASTRUM INVEST sro, 940 01 Nové Zámky, Vinohrady 16, Szlovákia
 - E-mailben: info@heavenshop.hu
 - Telefonon: +421 948 457 169
 - Személyesen: CASTRUM INVEST sro, 940 01 Nové Zámky, Vinohrady 16, Szlovákia
- b. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a Fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Fogyasztónak átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni
- c. Az írásbeli panaszt a vállalkozás a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.
- d. A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.
- e. Amennyiben a Szolgáltatóval folytatott tárgyalások során nem sikerül rendezni a fogyasztói jogvitát a Fogyasztónak lehetősége van hatósági vagy békéltető testületi eljárását kezdeményezni. Az alábbi lehetőségek közül választhat:
- A Fogyasztó panasszal fordulhat a békéltető testülethez. Az online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén a [Budapesti Békéltető Testület](#) kizárólagosan jogosult eljárni. A Budapesti Békéltető Testület elérhetőségei:
 - Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
 - Telefon: 06-1-488-2131
 - E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu.
 - A Fogyasztó panasszal fordulhat a fogyasztóvédelmi hatósághoz. Általános fogyasztóvédelmi hatóságként [a kormányhivatal jár el](#)
 - További panaszkezelési lehetőség az [Európai Unió online vitarendezési platformja](#). A Fogyasztó regisztráció után tudja benyújtani panaszát. E platform célja, hogy elősegítse a fogyasztók és kereskedők közötti jogviták független, pártatlan, átlátható, eredményes, gyors és méltányos, bírósági eljáráson kívüli online rendezését. Az online vitarendezési platform egy interaktív weboldal, amely elektronikus úton és díjmentesen elérhető magyar nyelven is.
 - A Fogyasztó bíróság útján is érvényesítheti jogait, keresetlevél beadásával az illetékes bíróságnál.

15. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

- a. A Szolgáltató jogosult jelen ÁSZF rendelkezéseit egyoldalúan megváltoztatni. A Szolgáltató a változásról a webáruházon keresztül értesíti a Felhasználót.
- b. Jelen webáruház összes tartalma szerzői jogvédelem alatt áll.
- c. A Szolgáltató webáruháza Szlovákiában működik, karbantartását is itt végzik.
- d. A Felhasználó és a Szolgáltató viszonylatában az irányadó jog a magyar jog.

- e. A Szolgáltató a webáruházban található termékekhez való hozzáférés vonatkozásában nem alkalmaz eltérő általános hozzáférési feltételeket a Felhasználó állampolgárságával, lakóhelyével vagy letelepedési helyével kapcsolatos okokból.
- f. A Szolgáltató – az általa elfogadott fizetési módok tekintetében – nem alkalmaz eltérő feltételeket a fizetési műveletre a Felhasználó állampolgárságával, lakóhelyével vagy letelepedési helyével, a fizetési számla számlavezetési helyével, a pénzforgalmi szolgáltató letelepedési helyével vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz Unión belüli kibocsátásának helyével kapcsolatos okok miatt.
- g. Az adatkezelési tájékoztató itt érhető el: [Adatkezelés](#)
- h. A webáruház működésével, megrendelési, és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén a megadott elérhetőségeinken rendelkezésére állunk
- i. A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen ÁSZF értelmezésére a magyar jog az irányadó. Vonatkozó jogszabályok különösen:
 - a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások,
 - az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (Elker. tv.) törvény
 - fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseire.

A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

Jelen ÁSZF pdf formátuma itt érhető el:

Nové Zámky, 2021. október 1.

Elállási nyilatkozat - minta

(Arra az esetre, ha a Fogyasztó szeretne a szerződéstől elállni)

Címzett (név, postai cím, e-mail cím, telefonszám):

CASTRUM INVEST sro, 940 01 Nové Zámky, Vinohrady 16

E-mail: info@heavenshop.hu

Tel: +412 948 457 169

Alulírott kijelenti, hogy eláll az alábbi áruk adásvételétől:

Megrendelés időpontja /átvétel időpontja:

Fogyasztó(k) neve:

Fogyasztó(k) címe:

A fogyasztó(k) aláírása (kizárólag írásban történő értesítés esetén):

Dátum: