

# VELUX Magyarország Kft.

**Általános Eladási és Szerződési Feltételek** (a továbbiakban **ÁESZF**)  
a 1031 Budapest, Zsófia u. 1-3. alatt (a továbbiakban: „**Bemutatóterem**”),  
valamint **telefonon keresztül és e-mailben** rendelt termékek és alkatrészek  
értékesítéséhez és szállításához

**Érvényes: 2024. Április 2-től**

Az alábbiakban a VELUX Magyarország Kft. a **Bemutatóteremben kiállított minta utáni**, valamint **telefonon keresztül és e-mailben** leadott vevői megrendelések elfogadására és feldolgozására vonatkozó Általános Eladási és Szerződési Feltételei olvashatóak.

## Cégünk adatai

A cég neve:	VELUX Magyarország Kft.
Székhelye:	9431 Fertőd, Malom köz 1.
Értékesítési tevékenység helye:	<b>1031 Budapest, Zsófia u. 1-3.</b>
Adószáma:	10192207-2-08
Cégjegyzékszám:	Cg. 08-09-000055
KSH számjelle:	10192207-2030-113.8
Bankszámlaszám:	10800007-70000000-12522061
Telefon:	+36 1 436 0601
E-mail:	<a href="mailto:vevoszolgalat@velux.com">vevoszolgalat@velux.com</a>
Internet:	<a href="http://www.velux.hu">www.velux.hu</a>

**Az alábbi szerződéses feltételek kötelező érvényűek. Kérjük, figyelmesen olvassa el őket, különösen a megrendelés menetére, a szállítási és fizetési feltételekre, a szerződéstől való elállásra vonatkozó pontokat.**

A jelen szerződéses feltételeket kiegészítik a termékek szolgáltatási szerződéseire vonatkozó hatályos jogszabályok, melyek alapján Ön esetleg további jogokkal is rendelkezhet.

Amennyiben a jelen szerződéses feltételekkel kapcsolatban bármilyen kérdése vagy kételye merülne fel, kérjük, lépjen kapcsolatba a VELUX Magyarország Kft.-vel a fenti elérhetőségek valamelyikén.

# Megrendelés menete

Megrendelését leadhatja személyesen a Bemutatóteremben, telefonon keresztül vagy e-mailben.

Az adásvételi és szállítási szerződés Ön és a VELUX Magyarország Kft. között jön létre. A szerződés nyelve magyar. A VELUX Magyarország Kft. rögzíti a szerződést, mely a szerződés hatálya alatt hozzáférhető.

Az alábbi megrendeléstípusokat különböztetjük meg:

1. Alkatrészrendelés
2. Árnyékoló és kiegészítő rendelés
3. Tetőtéri ablak/Lapostetős felülvilágító/Fénycsatorna rendelés 300 kg alatt
4. Tetőtéri ablak/Lapostetős felülvilágító/Fénycsatorna rendelés 300 kg felett

Az egyes megrendeléstípusok a szállítási és fizetési feltételekben térnek el egymástól.

A megrendelést csak akkor adhatja le és a szerződést csak akkor kötheti meg, ha betöltötte 18. életévét. A közöttünk létrejövő szerződésnek feltétele az, hogy Ön legalább 18 éves legyen. Ez azt jelenti, hogyha Ön még nincs 18 éves, akkor nekünk nem keletkezik semmilyen kötelezettségünk Ön felé.

A megrendelését attól függetlenül el tudjuk fogadni és fel tudjuk dolgozni, hogy Ön hol tartózkodik. Azonban, amikor megrendelést ad fel, olyan kiszállítási címet kell megjelölnie az áruk vonatkozásában, ami Magyarországon található. Megrendelését magyarországi címre szállítjuk és számlázzuk.

A bemutatóteremben személyesen történő megrendelés leadásával, valamint telefonon és e-mailen keresztül bejelentett megrendelési igény esetén az e-mailben kiküldött árajánlat vagy tájékoztató alapján történő megrendeléssel egyidőben Ön elfogadja a következőket:

- A jelen Általános Eladási és Szerződési Feltételeket.
- Az árakat és költségeket, amelyek az Ajánlott Árlistában (VELUX termékekre vonatkozó Ajánlott fogyasztói árakat tartalmazó érvényes termékismertető (prospektusokban) vagy webáruházban szerepelnek.
- Azt, hogy rögzíteni fogjuk az Ön adatait, úgymint a nevét, a címét, a telefonszámát és az e-mail címét az Ön megrendelésének feldolgozása céljából. Kérem, tekintse meg erre vonatkozóan az érvényben lévő Adatkezelési Tájékoztatót (<https://www.velux.hu/vallalatunk/adatvedelem>).
- Azt, hogy a termékek lényeges tulajdonságairól tájékoztatást kapott vagy honlapunkon/katalógusainkban Önmaga tájékozódott.
- Azt, hogy ez a szerződés a Magyarországon és az Európai Unióban irányadó jogszabályok szerint jön létre.
- Azt, hogy a vásárlás fizetési kötelezettséggel jár.

## Bemutatóteremben leadott megrendelés lépései

1. Ön kiválasztja a termékeket vagy alkatrészeket személyesen a bemutatótermünkben az ott szereplő minták alapján.
2. Tájékoztatjuk Önt a szállítási és fizetési feltételekről.
3. Tetőtéri ablak/Lapostetős felülvilágító/Fénycsatorna megrendelés esetén a kiszállítással kapcsolatban az Ön felelőssége az alábbi információk megadása:
  - Szállítási címen lévő korlátozások (pl. behajtási tilalom 1,5 t össztömeget meghaladó gépjárművel)
  - Egyéb, a szállítást korlátozó tényezők (pl. szűk utca, megállni tilos tábla, stb.) megadása
  - 300 kg feletti rendelés esetén van-e a szállítási címen lehetőség az áru átvételére az épület előtt? Rendelkezik-e az áru mozgatásához szükséges felszereléssel? Meg tudja-e oldani az áru biztonságos betárolását?

4. Az egyeztetések alapján rögzítjük a kiválasztott termékekről vagy alkatrészekről a megrendelését, melyről Ön e-mailben kap visszaigazolást. A visszaigazolást kérjük, hogy figyelmesen olvassa el. Változtatási kérését minél hamarabb, lehetőleg 24 órán belül juttassa el vevőszolgálatunknak.

Kérjük, vegye figyelembe, hogy a visszaigazoláson szereplő dátumok azonnali fizetésre vonatkoznak. Amennyiben Önnek előre fizetési igénye vagy ÁESZF-ünk szerint előre fizetési kötelezettsége van, de azt a megrendelés rögzítésének dátuma után teljesíti, akkor a szállítási határidők a befizetést követően újraszámolásra kerülnek, melyről újabb visszaigazolást küldünk e-mailben.

5. Előre fizetési igény vagy kötelezettség esetén proforma számlát készítünk Önnek. A fizetés történhet személyesen a bemutatóteremben készpénzzel vagy bankkártyával, illetve a megrendelés rögzítését követően 30 naptári napon belül átutalással. Amennyiben a befizetés nem történik meg 30 naptári napon belül, a megrendelés törlésre kerül.
6. Ha a befizetés nem a megrendelés rögzítésével egy napon történt, a befizetést követően újabb visszaigazolást küldünk a pontosított kiszállítási dátumokkal.
7. Kiszállítjuk a megrendelését. Az alkatrészek kiszállítási díja kiszállításonként **bruttó 2.150 Ft (kettőezer- egyszázötven forint)**, a tetőtéri ablakok, lapostetős felülvilágítók, fénycsatornák, beépítő termékek kiszállítási díja kiszállításonként **bruttó 10.000 Ft (tízezer forint)**, az árnyékolókat **bruttó 2.600 Ft (kettőezer-hatszáz forint)** szállítjuk ki. Bruttó 300.000 Ft (háromszázezer forint) alatti alkatrész- és árnyékolórendelés esetén a fizetés történhet utánvétellel a kiszállítást végző futárnál készpénzzel vagy bankkártyával.
8. A számlát e-mailben küldjük el Önnek a szállítás napján.

## Telefonon/e-mailben leadott megrendelés lépései

1. Megrendelési igényét Ön jelezheti vevőszolgálatunknak telefonon vagy e-mailben.
2. Tájékoztatjuk Önt a termékek lényeges tulajdonságairól és áráról e-mailben.
3. Az árajánlat írásos elfogadása esetén rögzítjük Önnek a rendelését.
4. Tetőtéri ablak/Lapostetős felülvilágító/Fénycsatorna megrendelés esetén a kiszállítással kapcsolatban az Ön felelőssége az alábbi információk megadása:
  - Szállítási címen lévő korlátozások (pl. behajtási tilalom 1,5 t össztömeget meghaladó gépjárművel)
  - Egyéb, a szállítást korlátozó tényezők (pl. szűk utca, megállni tilos tábla, stb.) megadása
  - 300 kg feletti rendelés esetén van-e a szállítási címen lehetőség az áru átvételére az épület előtt? Rendelkezik-e az áru mozgatásához szükséges felszereléssel? Meg tudja-e oldani az áru biztonságos betárolását?
5. Az egyeztetések alapján rögzítjük a kiválasztott termékekről vagy alkatrészekről a megrendelését, melyről Ön e-mailben kap visszaigazolást. A visszaigazolást kérjük, hogy figyelmesen olvassa el. Változtatási kérését minél hamarabb, lehetőleg 24 órán belül juttassa el vevőszolgálatunknak.
6. Kérjük, vegye figyelembe, hogy a visszaigazoláson szereplő dátumok azonnali fizetésre vonatkoznak. Amennyiben Önnek előre fizetési igénye vagy ÁESZF-ünk szerint előre fizetési kötelezettsége van, de azt a megrendelés rögzítésének dátuma után teljesíti, akkor a szállítási határidők a befizetést követően újraszámolásra kerülnek, melyről újabb visszaigazolást küldünk e-mailben.
7. Előre fizetési igény vagy kötelezettség esetén a megrendelés rögzítését követően e-mailben küldjük át a proforma számlát Önnek. A fizetés történhet személyesen a bemutatóteremben készpénzzel vagy bankkártyával, illetve a megrendelés rögzítését követően 30 naptári napon belül átutalással. Amennyiben a befizetés nem történik meg 30 naptári napon belül, a megrendelés törlésre kerül.
8. Ha a befizetés nem a megrendelés rögzítésével egy napon történt, a befizetést követően újabb visszaigazolást küldünk a pontosított kiszállítási dátumokkal.
9. Kiszállítjuk a megrendelését. Az alkatrészek kiszállítási díja kiszállításonként **bruttó 2.150 Ft (kettőezer- egyszázötven forint)**, a tetőtéri ablakok, lapostetős felülvilágítók, fénycsatornák, beépítő termékek kiszállítási díja kiszállításonként **bruttó 10.000 Ft (tízezer forint)**, az árnyékolókat **bruttó 2.600 Ft (kettőezer-hatszáz forint)** szállítjuk ki. Bruttó 300.000 Ft (háromszázezer forint) alatti alkatrész- és árnyékolórendelés esetén a fizetés történhet utánvétellel a kiszállítást végző futárnál készpénzzel vagy bankkártyával.
10. A számlát e-mailen küldjük Önnek a szállítás napján.

## Megrendelés visszaigazolása

Megrendelés rögzítése az egyes esetekben:

- Bemutatóteremben történő rendelés esetén az Ön jelenlétében rögzítjük a megrendelést.
- Telefonon leadott megrendelés esetén az Önnel folytatott egyeztetés és vásárlási szándékának egyértelmű jelzését követően rögzítjük a megrendelést.
- E-mailben leadott megrendelés esetén abban az esetben rögzítjük megrendelését, ha a megrendelni kívánt termékeket pontosan meghatározta vagy közösen egyeztettük és megrendelési szándékát egyértelműen jelezte számunkra írásban.

A megrendelés rögzítését követően Ön e-mailben kap egy visszaigazolást.

A visszaigazolás tartalmát Önnek figyelmesen át kell olvasnia. Amennyiben bármilyen téves vagy a szándékaitól eltérő adatot talál benne, kérjük azt 24 órán belül bejelenteni a VELUX Magyarország Kft. vevőszolgálatának.

Amennyiben Ön a visszaigazoló e-mail kiküldését követő 24 órán belül nem reagál arra, akkor a megrendelésben foglaltakat elfogadottnak tekintjük.

Abban az esetben, ha a visszaigazolást 24 órán belül nem kapná meg, kérjük, forduljon hozzánk közvetlenül. Szeretnénk megrendelését gyorsan, indokolatlan késedelem nélkül feldolgozni és teljesíteni, az elektronikus kommunikáció esetleges fennakadásai vagy hibái által okozott körülményekért azonban nem tudunk felelősséget vállalni.

A szerződés a Megrendelés visszaigazolásával jön létre és annak teljesítésével szűnik meg, kivéve, ha jogszabály vagy a jelen szerződési feltételek másként rendelkeznek.

## Termékeink ára

A megrendelés az Ön számára kötelezettséget keletkeztet a megrendelt áruk kifizetésére. A vételár a megrendelés leadásának időpontjában érvényes és a [www.velux.hu](http://www.velux.hu) weboldalon elérhető **Ajánlott Árlista** (Ajánlott fogyasztói árakat tartalmazó termékismertető prospektusok) szerinti termékár. Bármilyen rendszerhibából való összeg eltérés esetén az ár listában található árak az irányadók. A megrendelés visszaigazolásában minden esetben feltüntetjük a megrendelt árucikk egységenkénti árát, az egyéb díjakat, valamint a hatályos jogszabályok alapján kötelezően alkalmazandó ÁFA mérték figyelembe vételével fizetendő teljes vételárat.

## Fizetési feltételek

A megrendelés az Ön számára kötelezettséget keletkeztet a megrendelt áruk kifizetésére. A vételár kifizetésének lehetséges módjai a korábban felsorolt megrendeléstípusok esetén eltérő:

1. Alkatrész és árnyékoló rendelése esetén, amennyiben a fizetendő összeg **bruttó 300 000 Ft (háromszázezer forint) alatti**, akkor a fizetés történhet:
  - A Bemutatóteremben bankkártyával vagy készpénzzel. Az összeg befizetéséről igazolást kap.
  - Előre utalással a megrendelés rögzítését követő 30 naptári napon belül. A befizetett összegről előlegrszámlát állítunk ki.
  - Kiszállításkor készpénzzel vagy bankkártyával az árut szállító vállalat képviselőjénél.

**Bruttó 300 000 Ft (háromszázezer forint) vagy ennél magasabb értékű** rendelés leadása esetén a teljes vételár előre fizetését kérjük, utánvétre nincs lehetőség. A fizetés történhet:

  - A megrendelés leadásakor a Bemutatóteremben bankkártyával vagy készpénzzel. Az összeg befizetéséről igazolást kap.
  - Előre utalással a megrendelés rögzítését követő 30 naptári napon belül. A befizetett összegről számlát állítunk ki.
2. Tetőtéri ablak, lapostetős felülvilágító vagy fénycsatorna rendelése esetén (300 kg alatt és felett is) a teljes vételár kiegyenlítésének mindig a szállítást megelőzően kell megtörténnie. A fizetés történhet:
  - A Bemutatóteremben bankkártyával vagy készpénzzel. Az összeg befizetéséről igazolást kap.
  - Előre utalással a megrendelés rögzítését követő 30 naptári napon belül. A befizetett összegről számlát állítunk ki.

Bemutató teremben történő fizetés esetén a következő bankkártyákat fogadjuk el: VISA, VISA Electron, MasterCard, Maestro, V Pay.

Banki átutalás esetén a szállítást a teljes vételár beérkezését követően indítjuk. Kérjük, vegye figyelembe, hogy az átutalt összeg rendszerünkben való megjelenése 1-3 munkanapot vehet igénybe.

Kérjük, vegye figyelembe, hogy ha a befizetés a megrendelés rögzítésétől számított 30 naptári napon belül nem történik meg, akkor megrendelését töröljük.

## Szállítási feltételek

Önnek a megrendelést követően a szállításra már nincs gondja, hiszen logisztikai rendszerünkkel eljuttatjuk a megrendelt termékeket az Ön által megadott magyarországi szállítási címre. Külföldi címre, postapontokra, illetve nyilvános helyekre, (vagyis nem lakcímre) nem áll módunkban kiszállítani a termékeket. Kérjük, a megrendelés leadása során olyan kiszállítási címet adjon meg, ahol Ön a termék(ek) kézbesítésekor tartózkodni fog.

Az alkatrészek kiszállítási díja kiszállításonként **bruttó 2.150 Ft (kettőezer-egyszázötve)**, a tetőtéri ablakok, lapostetős felülvilágítók, fénycsatornák, beépítő termékek kiszállítási díja kiszállításonként **bruttó 10.000 Ft (tízezer)**, az árnyékolókat **ingyenesen** szállítjuk ki.

Az árut egy velünk szerződéses jogviszonyban álló szállító vállalat juttatja el a megrendelőhöz. Több szállító céggel állunk szerződéses viszonyban. A kiszállítás munkaidőben, munkanapokon 8 és 17 óra között történik.

Fontos, hogy megrendeléskor feltétlenül adja meg telefonos elérhetőségét (lehetőleg mobiltelefonszámot), mert így kérdés esetén mi, illetve a szállítást végző partnerünk fel tudja venni Önnel a kapcsolatot az áru átadásával kapcsolatos részletek egyeztetése végett.

A lehető leghamarabb foglalkozunk az Ön megrendelésével és arra törekszünk, hogy Ön minél előbb megkapja a termékeinket.

Ha valamilyen rajtunk kívül álló oknál fogva az áruk kiszállításával késedelembe esnénk, akkor a lehető leghamarabb kapcsolatba lépünk Önnel és tudatjuk Önnel a késedelmet, valamint lépéseket teszünk, hogy a késedelem következményeit minimálisra csökkentsük. Amennyiben ennek megfelelően járunk el, úgy nem vagyunk felelősek az ilyen esemény által okozott késedelmekért, de ha fennáll a lényeges késedelem kockázata, akkor Ön kapcsolatba léphet velünk abból a célból, hogy elálljon a szerződéstől és hogy mindazon áruk árát visszakapja, amelyeket már kifizetett, de még nem kapott meg.

Amennyiben a megrendelt áru nem áll rendelkezésünkre, úgy erről a lehető legrövidebb időn belül tájékoztatjuk, illetve amennyiben valamely helyettesítő áruval tudunk teljesíteni, úgy az erre vonatkozó lényeges tulajdonságokat tartalmazó termékleírással egyidejűleg értesítjük. Ennek elfogadásához azonban az Ön kifejezett hozzájárulása szükséges. Amennyiben Ön a helyettesítő áruval való teljesítéshez szükséges kifejezett hozzájárulását tizenöt (15) naptári napon belül nem adja meg, úgy a szerződés nem jön létre, és a VELUX Magyarország Kft. mentesül az ajánlati kötöttség alól.

A megrendelt termékek megadott címre történő megérkezéséig a kárveszélyt kizárólagosan a VELUX Magyarország Kft. viseli, míg az ezt követően, akár már a lerakás során felmerülő bármely kár Önt terheli (feltéve, hogy a lerakást nem a VELUX Magyarország Kft. által megbízott szállítótársaság részéről eljáró személy végzi).

Amennyiben a VELUX Magyarország Kft. a megrendelés teljesítésére Önnek felróható okból (pl. fenti információk megosztásának hiánya, hibás szállítási cím megadása, termék árának kifizetésének elmulasztása alkatrész vagy árnyékoló rendelés esetén) nem képes, az ebből eredő költségekért és károkért (pl. megismételt szállítás költsége) Ön a felelős.

## Változás az adatokban szállítás előtt

Amennyiben adatai a megrendelés leadását követően módosulnak, kérjük ezt legkésőbb a szállítás napját megelőző 24 óráig bejelenteni, ellenkező esetben a módosítást nem tudjuk figyelembe venni, az ebből eredő költségeikért és károkért (pl. megismételt szállítás költsége) Ön a felelős.

## Szállítás során nyújtott szolgáltatások

A szállítások során a kiszállítást végző partnereink Önnek az alábbi szolgáltatásokat nyújtják:

- 300 kg alatti tetőtéri ablak, lapostetős felüvilágító, fénycsatorna megrendelés esetén kiszállító partnerünk a kiszállításon felül igény esetén az emeletre/tetőtérbe mozgatja a termékeket.
- 300 kg feletti megrendelés esetén háztól-házig szállítást végzünk. Ebben az esetben a rakodásról Önnek kell gondoskodnia. Logisztikai partnereink a kiszállítás során a kapuig viszik a termékeket. Kérjük, hogy gondoskodjon a termékek, illetve paletták tovább szállításáról, amennyiben arra igény van.

Javasoljuk, hogy tartsa meg a szállításkor használt raklapot (abban az esetben, ha azt a sofőr a helyszínen hagyta) legalább addig, amíg az ablakok beépítésre kerülnek, mivel egy esetleges visszaküldés esetén a raklapra is szüksége lesz.

## Szállítási határidő

A szállítási határidőt az e-mailben megküldött rendelés visszaigazolás tartalmazza.

A határidő a megrendelés-visszaigazolás kézhezvételétől számítandó. Előre fizetési igény vagy kötelezettség esetén a befizetést követő visszaigazolás a mérvadó a szállítási dátumok tekintetében. A pontos kiszállítási dátum egyeztetésével kapcsolatban a szállítást végző partnerünk fogja keresni sms-ben, telefonon vagy e-mailés értesítés formájában.

Készleten lévő alkatrészek esetén a szállítási határidő 2-4 munkanap, nem készletezett alkatrészek várható szállítási dátumáról vevőszolgálatunk ad tájékoztatást a megrendelés leadásakor.

## Áruátvétel

A megrendelés átvételekor kérjük, mindenképp alaposan ellenőrizze minden termék csomagolását.

Ha külső látható sérülést észlel a csomagoláson, ami arra utalhat, hogy a csomagolásban lévő termék is sérült, kérjük, vetessen fel jegyzőkönyvet, s ne vegye át a terméket. A problémát észlelést követően késedelem nélkül, 24 órán belül jelezze a VELUX Magyarország Kft. vevőszolgálatának, a sérülés tényét lehetőség szerint képekkel igazolva. (telefon: +36 1 436 0601, e-mail: [vevoszolgalat@velux.com](mailto:vevoszolgalat@velux.com)).

Kérjük továbbá, hogy átvételkor ellenőrizze, hogy a kiszállított áru azonos-e a megrendelttel (a termékek kódját és a darabszámot is ellenőrizze a csomagoláson), a szállítólevélen szereplő adatok azonosak-e a korábban e-mailben átküldött megrendelés-visszaigazolásán szereplő adatokkal. Ha eltérést tapasztal, akkor vetessen fel jegyzőkönyvet a szállítóval, és késedelem nélkül, 24 órán belül értesítse vevőszolgálatunkat (telefon: +36 1 436 0601, e-mail: [vevoszolgalat@velux.com](mailto:vevoszolgalat@velux.com)).

A hiba bejelentésének késedelemből eredő károkért Ön felel.

## **Számlázás rendje**

A számlát a VELUX Magyarország Kft. vevőszolgálata állítja ki a kiszállított árumennyiség alapján, és küldi ki e-mailen keresztül a rendelés rögzítésekor megadott e-mail címre. A számlát a teljesítés napján küldjük ki Önnek. **A megrendelt termékről a számlát csak magyarországi számlacímre állítjuk ki**

Ha a számlát nem a kiszállítási címre szeretné kiállíttatni, akkor az eltérő, magyarországi számlacímet a megrendelés során vagy a megrendelés-visszaigazolás kézhezvételét követő 24 órán belül jelezze írásban vagy telefonon a VELUX Magyarország Kft. vevőszolgálatának. Ennek elmulasztása esetén a VELUX Magyarország Kft. a kiszállítási címet tünteti fel a számlán.

## **A vevő törvényes jogai: kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás**

Önnek fogyasztóként különféle törvényes jogai vannak termékek fogyasztók részére történő értékesítésére vonatkozó jogszabályok alapján, amennyiben a VELUX Magyarország Kft. által szállított termék(ek) hibásnak, vagy a leírásban szereplőktől eltérőnek bizonyul(nak).

Igyekeztünk minden technikailag lehetséges módon biztosítani a termékeink színének a lehető leginkább valóság-hű megjelenítését honlapunkon és katalógusainkban. Ennek ellenére fenntartással kell élnünk a termékek online, illetve nyomtatott formában megjelenített színe és a termékek tényleges színe közötti esetleges eltérések tekintetében.

Az itt leírt feltételek semmiképpen nem csorbítják az Ön kötelezően érvényes, a vonatkozó törvényi előírások szerinti jogait.

## **Kellékszavatosság**

**A termék eladójaként a termék hibájáért (pontosabban: a vásárláskor a termékben már meglévő hiba-ok miatt bekövetkező hibáért) kellékszavatossági felelősséggel tartozunk.**

A VELUX Magyarország Kft. ezen felelősségét csakis a termék olyan hibája alapozza meg, amely hibának az oka már megvan a termékben a vásárlás pillanatában is, csak a vevő azt nem ismerte és nem kellett ismernie.

**Ön a VELUX Magyarország Kft. hibás teljesítése esetén velünk szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.**

**A következő kellékszavatossági igényekkel élhet:**

1. kérheti a kijavítást vagy
2. kicserélést,

kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a VELUX Magyarország Kft. számára más kellékszavatossági igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna.

Ha a kijavításnak vagy a cserének nem tudunk eleget tenni, vagy az Ön kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő igénye megszűnt, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a mi költségünkre Ön is kijavíthatja, ill. mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől elállhat.

**Feltételek:**

1. Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított 2 hónapon belül írásban közölni.
2. Ugyanakkor a termék átvételétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. A közlés késedelméből eredő kárért Ön a felelős.
3. Ön érvényesítheti kellékszavatossági igényét a VELUX Magyarország Kft.-vel szemben.
4. A termék átvételétől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket a VELUX Magyarország Kft.-től vásárolta. 6 hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Ha Ön hibás teljesítés miatt áll el a szerződéstől (pl. azért, mert az Önnek szállított termék hibás vagy helytelenül lett megjelölve), és úgy dönt, hogy a termék teljes árát vissza szeretné kapni, akkor mi a teljes összeget megtérítjük.

## **Termékszavatosság**

**Termék hibája esetén Ön - választása szerint - kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.**

A termékszavatosság azt jelenti, hogy az általunk Önnek eladott termék hibája esetén Ön követelheti tőlünk, hogy a termék hibáját javítsuk ki, vagy - ha a kijavítás

megfelelő határidőn belül, az Ön érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cseréljük ki. (Termékszavatossági igényként Ön kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.)

**A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a VELUX Magyarország Kft. által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a VELUX Magyarország Kft. által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.**

Csak akkor mentesülünk a termékszavatossági kötelezettség alól, ha bizonyítjuk, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenységünk körében gyártottuk vagy forgalmaztuk;
- 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.

A mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítanunk.

**Csere esetén a kicserélt termékre, kijavítás esetén a termék kijavítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági kötelezettség a VELUX Magyarország Kft.-t terheli.**

#### **Feltételek:**

1. Termékszavatossági igényét Ön a termék VELUX Magyarország Kft. általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.
2. Termékszavatossági igényét kizárólag VELUX Magyarország Kft.-vel, szemben gyakorolhatja.
3. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.
4. Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet.
5. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, ill. a kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a VELUX Magyarország Kft.-vel szemben érvényesítheti.
6. Tulajdonosváltás esetén a termékszavatossági jogokat a termék tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a VELUX Magyarország Kft.-vel szemben.

## **Jótállás**

A jótállás - hétköznapi és közismert nevén „garancia” - azt jelenti, hogy a jótállást nyújtó fél (VELUX Magyarország Kft.) a hibátlan teljesítésért olyképpen felel, hogy a jótállás időtartama alatt felmerült hibás teljesítés esetén a felelősség alól csakis akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után (jellemzően a termék fogyasztó által történő nem rendeltetésszerű használata vagy kezelése miatt) keletkezett. A jogszabályban előírt jótállási jegy a következő linkről letölthető:  
<https://www.velux.hu/vevoszolgalat/velux-garancia>

### **A jótállási igény érvényesítésének feltételei:**

1. A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető. A jótállási határidő a termék kézhezvételével kezdődik.
2. A VELUX Magyarország Kft. jótállási feltételeiben (<https://www.velux.hu/vasarlas/velux-garancia>) rögzített határidő az irányadó.
3. Ha kötelezettségünknek az Ön általi igényérvényesítés esetén - a jótállási határidőben - nem teszünk eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.
4. Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, ill. termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, de Önt a jótállásból fakadó jogokon kívül vagylagosan a termék,- és kellékszavatossági jogok is megilletik.
5. Jótállási jogosultság tulajdonosváltás esetén a jótállásból eredő jogokat a dolog tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti az VELUX Magyarország Kft.-vel szemben.

**Az Ön jogszabályokban meghatározott jogain túlmenően a VELUX Magyarország Kft. a tetőtéri ablak webáruházban vásárolt termékekre a következő jótállásokat biztosítja:**

- tetőtéri ablakokra\*, lapostetős felülvilágítókra\*, fénycsatornákra, burkolókeretekre, beépítőtermékekre tíz (10) év
- poliuretán bevonatú tetőtéri ablakainkra tíz (10) év garancia helyett tizenöt (15) évet nyújtunk, ha hőszigetelő kerettel építik be azokat
- tetőkibúvókra, redőnyökre, elektromos külső hővédő rolókra és elektromos távműködtetőkre öt (5) év
- külső és belső árnyékolókra, kézi távműködtetőkre három (3) év
- alkatrészekre két (2) év.

\* VELUX motoros és napelemes tetőtéri ablakok és felülvilágítók esetén a beszerelt elektromos alkatrészekre 5 év garanciát vállalunk.

A jótállás feltételei [és jótállási jegy](#) a honlapunkon található VELUX Garancia menüpont alatt olvashatók [és letölthetők](#) (<https://www.velux.hu/vasarlas/velux-garancia>). A jótállási feltételek semmiképpen nem érintik az Ön egyéb törvényes jogait.

# Elállás, szerződésbontás

## Elállás, ha a termék hibás vagy nem a leírásnak megfelelő

Ha az Önnek leszállított termék hibás vagy nem az Ön által megrendelt termék lett kiszállítva, arról azonnal értesítenie kell minket, indokolatlan késedelem nélkül. Ebben az esetben Önnek jogában áll elállni a szerződéstől és a termék teljes árát visszakapni.

Ön jogosult lesz a hibás termékhez pótalkatrészeket kapni, melynek segítségével a hibás termék javítható vagy díjmentesen új terméket kaphat. Minden esetben jogunkban áll kicserélni a hibás terméket ahelyett, hogy pótalkatrészt küldünk ki Önnek, kivéve, ha ez a VELUX Magyarország Kft.-nek aránytalan többletköltséget okozna.

Ha Ön hibás teljesítés miatt áll el a szerződéstől (pl. azért, mert az Önnek szállított termék hibás vagy helytelenül lett megjelölve), és úgy dönt, hogy a termék teljes árát vissza szeretné kapni, akkor mi a teljes összeget megtérítjük.

Semmilyen módon nem zárjuk ki vagy korlátozzuk az Ön felé fennálló felelősségünket, ahol ez Önnel szemben jogellenes lenne.

## Indoklás nélküli elállás tizennégy (14) napon belül

A szerződéstől Ön **tizennégy (14)** naptári napon belül indoklás nélkül elállhat, kivéve ha a jelen Általános Eladási és Szerződési Feltételek vagy a vonatkozó jogszabályok másként rendelkeznek.

Az elállásra meghatározott határidő betartásnak minősül, ha az elállási nyilatkozatát az elállásra nyitva álló időtartam leteltét megelőzően elküldi részünkre.

Az elállásra nyitva álló határidő attól a naptól számított **tizennégy (14)** nap elteltével jár le, amelyen Ön – vagy egy az Ön által megjelölt harmadik személy, aki nem azonos a szállítóval – a termékek birtokába jut, vagy, amennyiben Ön egy megrendelésben több terméket rendelt és ezeket mi külön-külön szállítjuk, attól a naptól számított **tizennégy (14)** nap elteltével jár le, amelyen Ön – vagy egy Ön által megjelölt harmadik személy, aki nem azonos a szállítóval – az utolsóként kézbesített termékek birtokába kerül.

A 14 naptári napon belüli elállási jog nem illeti meg Önt olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet az Ön utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottunk elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen az Ön személyére szabtunk, így különösen például a „Colour by you” termékcsoporthoz tartozó, az Ön által választott egyedi színben legyártott árnyékolók esetében.

Minden esetben Ön felelősséggel tartozik, amennyiben a termékek értéke a termékek kezelése eredményeképpen csökken, kivéve az olyan mértékű kezelést, amire szükség van a termék jellegének, tulajdonságainak vagy

működőképességének megállapításához. Lásd a Termékek csökkent értékének megállapítása pontot.

Amennyiben Ön beépítette/felszerelte a terméket és nem a termék hibája miatt kíván elállni a vásárlástól, úgy a terméket annak a megvizsgáláshoz szükséges kezeléstől indokoltnál nagyobb mértékű használat miatt nem áll módunkban visszavenni azt.

A visszavételt szintén megtagadhatjuk abban az esetben amennyiben az eredeti csomagolás nem áll rendelkezésre, amelyben az áru biztonságosan szállítható lenne.

## Hogyan lehet a megrendeléstől elállni?

Amennyiben szeretne a szerződéstől elállni, kérjük haladéktalanul jelezze azt a VELUX Magyarország Kft. vevőszolgálatának a [vevoszolgalat@velux.com](mailto:vevoszolgalat@velux.com) e-mail címen a lenti adatok megadásával:

Vevő neve:

Vevő címe:

Vevő telefonszáma:

Vevő e-mail címe:

Megrendelés időpontja:

Megrendelés száma:

Visszaküldés oka:

Visszaküldendő termék(ek):

Visszaküldendő termék(ek) állapota: ép/bontott/sérült

Vevő által megjelölt dátum a visszaszállításra:

Cím, ahol a termékek felvehetőek:

Ha az elállás oka hibás vagy nem a leírásnak megfelelő termék, akkor kéréséhez kérjük, hogy csatoljon a hibát igazoló képeket is.

Amennyiben további kérdései vannak visszaküldési irányelveinkkel kapcsolatosan, kérjük vegye fel a kapcsolatot a vevőszolgálatunkkal (telefon: +36 1 436 0601, e-mail: [vevoszolgalat@velux.com](mailto:vevoszolgalat@velux.com)).

## Visszaküldési feltételek

Az áru átvételétől számított tizennégy (14) naptári napon belül Ön elállhat a megrendeléstől, feltéve, hogy az árut, az eredeti csomagolóanyagot megtartva, körültekintően visszazárva a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használaton túlmenően nem használtan, nem már felszerelt/beépített terméket küldi vissza az elállás bejelentését követő tizennégy (14) naptári napon belül. Amennyiben a szállítást végző partnerünk kiszállításkor a termékek átadásakor palettákat hagyott a helyszínen, kérjük, azok pár hétig való tárolását, hogy amennyiben visszaszállításra kerülne sor, akkor a visszaküldendő termékek a biztonságos szállítás érdekében azokra kerüljenek.

A termékek visszaküldésének logisztika költségeit Ön viseli, más költség nem terheli.

Alkatrész vagy árnyékoló visszaküldése esetén Önnek csomagküldeményként kell feladnia a termékeket a bemutatótermünk címére (VELUX Magyarország Kft., 1031 Budapest, Zsófia utca 1-3).

A tetőtéri ablak, lapostetős felülvilágító, fénycsatorna, beépítő termék rendelésétől való elállás esetén a visszaszállítást igényelheti a VELUX Magyarország Kft.-től. Ez esetben a szállító partnerünk az Ön által megadott helyszínen veszi fel a termékeket. Az ily módon történő szállítás költsége szintén Önt terheli. Ennek díja visszaszállításonként **bruttó 15 000 Ft (tizenötezer forint)**.

Az Ön felelőssége, hogy a visszáru csomagot az előre egyeztetett elszállítási időpontra, biztonságos szállításra alkalmas állapotban előkészítse:

- A termékeket eredeti dobozukba helyezze vissza, majd körültekintően zárja le azokat.
- Amennyiben a termékeket palettán kapta és az Önnél maradt, akkor a termékeket helyezze a biztonságos szállítás érdekében a palettára és fóliával tekerje körbe azokat, ezzel egyidőben rögzítve a dobozokat a palettához.

Szállító partnerünk csak az így előkészített termékeket veszi át Öntől. Amennyiben az előkészített termékek nem alkalmasak szállításra, partnerünk a felvételt elutasítja. Az ebből eredő többletköltségért (pl. dupla kiszállási díj) Ön a felelős.

## **Elállás esetén a termékek árának visszafizetése**

Ha Önt megilleti az elállás joga és eláll ettől a szerződéstől, akkor az addig Öntől kapott összeget, indokolatlan késedelem nélkül, de mindenképpen legfeljebb a termékek beérkezésétől vagy annak kétséget kizáró igazolásától, hogy visszaküldte a terméket számított tizennégy (14) naptári napon belül visszatérítjük Önnek. 14 naptári napon belüli elállás esetén visszatérítéskor a termékek teljes vételárából levonásra kerülnek az egyes termékek visszaszállításának költségei, amennyiben az a VELUX Magyarország Kft. által, nem saját költségén történt.

A pénz visszafizetése banki átutalással történik. Semmiképpen sem fordulhat elő, hogy Önnek díjat kelljen fizetnie a visszatérítés eredményeként.

## **Termékek csökkent értékének megállapítása**

Annak érdekében, hogy megállapítható legyen a termékek jellege, tulajdonságai és működőképessége, Ön kézbe veheti és megvizsgálhatja őket, de ennek során köteles (i) kellő gondossággal eljárni és (ii) ugyanúgy eljárni, ahogy azt Önnek általában egy üzletben megengednék. Az ezen túlmenő mértékű használat vagy a termékek vizsgálata a termék értékcsökkenését eredményezheti, amely esetben jogunkban áll, hogy az értékcsökkenést levonjuk, amikor az Öntől kapott pénzt visszatérítjük, illetve jogunkban áll, hogy ezt a költséget Önre terheljük. Az értékcsökkenés megállapítása eseti elbírálás alapján történik. A fent leírtak

értelmében a termékek kézbevétele és megvizsgálása céljából Ön kinyithatja a dobozt és megvizsgálhatja a termék anyagát és színét kellő gondossággal eljárva, feltéve, hogy a doboz kinyitása a dobozt nem károsítja. Ha a doboz a rendeltetésszerű kinyitáson túl megsérül, ezt a termék értékcsökkenésének tekintjük. A termék beépítése/felszerelése a termék jelentős mértékű értékcsökkenését eredményezi, ezért ezeket a termékeket nem áll módunkban visszavenni. Felhívjuk figyelmét, hogy ameddig az áruk az Ön birtokában vannak, illetve, ameddig nem küldi vissza őket nekünk, addig Ön felelős a termékekért és bármely a termékekben okozott kár tekintetében felelősséggel tartozik.

## Panaszbejelentés és kezelése

Panaszbejelentés esetén a pontos dokumentálás és a részletek tisztázása végett kérjük, hogy reklamációját írásos formában, e-mailben juttassa el hozzánk a [vevoszolgalat@velux.com](mailto:vevoszolgalat@velux.com) e-mail címre. Ezt megelőzően vagy ezt követően bejelentését megerősítheti telefonon vagy személyesen irodánkban.

A bejelentésnek tartalmaznia kell az alábbi adatokat:

- Megrendelés, szállítólevél vagy számla száma
- Vevő neve
- Vevő lakcíme, levelezési címe
- Vevő telefonszáma
- Panasz részletes leírása és amennyiben releváns képekkel való illusztrálása (pl. termékhiba vagy szállítási sérülés esetén)

A panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot a VELUX Magyarország Kft. a panasz közlését követő 30 naptári napon belül küldi meg Önnek. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a VELUX Magyarország Kft. nyilvántartást vezet. A panaszt és az arra adott választ 5 évig meg kell őrizni.

## Irányadó jog és joghatóság

A Bemutatóteremben, telefonon keresztül vagy e-mailben kötött szerződésekre Magyarország és az Európai Unió jogszabályai irányadók a jelen Bemutatóteremben, telefonon keresztül vagy e-mailben kötött megállapodásból származó jogvita tekintetében.

Az Ön és a VELUX Magyarország Kft. közötti jogviták peren kívüli elintézése céljából az Ön lakóhelye/tartózkodási helye vagy a VELUX székhelye szerint illetékes békéltető testülethez is lehet fordulni. Ez nem befolyásolja az Ön jogát arra, hogy bírósághoz forduljon. A VELUX székhelye szerint illetékes békéltető testület a következő:

## **Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület**

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefon: +36 96 520 217

Fax: +36 96 520 218

E-mail: [bekelteto@gymkik.hu](mailto:bekelteto@gymkik.hu)

A jelen Szerződési Feltételek nem minősülnek a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexnek, illetve a VELUX Magyarország Kft. nem alkalmaz.

## **Személyes adatok kezelése**

A VELUX Magyarország Kft. a vásárlás során megadott személyes adatokat kizárólag a megrendelés teljesítése és az esetleges jótállási/szavatossági jogok kezelése céljából kezeli. Az adatokat és megrendelését a szerződés teljesítéséhez és az esetleges jótállási/szavatossági jogok kezeléséhez szükséges ideig tároljuk és kezeljük, ezen időtartam alatt a szerződés hozzáférhető.

Marketing célra történő adatrögzítés és –felhasználás (a reklámajánlat kifejezett fogyasztói igény alapján történő küldésének esetét kivéve) nem történik. Az adatokat kizárólag a VELUX Magyarország Kft. érintett alkalmazottai ismerhetik meg. A résztvevők adatkezeléssel kapcsolatos jogaira és jogorvoslati lehetőségeire az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezései megfelelően irányadók.

2024. Április 2.