

Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF)

1. Hatálya, tárgya:

Jelen ÁSZF kerül alkalmazásra minden a Novo Home Bútor Kft. (a továbbiakban: Eladó) által forgalmazott termék (továbbiakban: Termék) másik fél (a továbbiakban: Vevő) számára történő értékesítése esetén, függetlenül a megrendelés módjától.

Eladó adatai:

Cégnév: Novo Home Bútor Kft.

Cégjegyzékszám: 13 09 175854

Adószám: 25305553-2-13

Székhely: 2234 Maglód, Gábor Áron utca 77.

Telephely és postai cím: 1148 Budapest, Fogarasi út 3.

Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 1 267 8550, vagy +36 30 409 3030

Ügyfélszolgálat e-mail címe: info@novohome.hu

Jelen ÁSZF visszavonásig hatályban marad. Eladó jogosult egyoldalúan módosítani az ÁSZF-et, amely módosításokat a weboldalon közzétesz.

Jelen ÁSZF a megrendelőlap elválaszthatatlan mellékletét képezi, mely elérhetőségét Eladó előzetesen biztosítja Vevő részére.

2. Megrendelés

Vevő jogosult az általa kiválasztott terméket megrendelni (a továbbiakban: Megrendelés) az alábbi módok egyikén:

- kiállított minta alapján az üzlethelyiségben – személyesen;
- vagy a személyes/telefonos egyeztetést követően írásban – e-mail-en.

Függetlenül a megrendelés módjától a Vevő a megrendelőlapot minden esetben aláírásával köteles igazolni, mellyel elismeri, hogy a Megrendeléshez kapcsolódó jelen ÁSZF-et, az Adatvédelmi tájékoztatót és a megrendelési feltételeket teljeskörűen megismerte és az abban foglaltakat elfogadja. A megrendelőlap aláírás nélkül nem érvényes.

Amennyiben a megrendelés hibás adatokat tartalmaz a Vevő a megrendelés aláírását követően 24 órán belül jogosult azt jelezni és kérni annak javítását. 24 órán túl a Vevő a hibás adatok reklamációjára nem jogosult. A későn realizált hibából adódó esetleges többlet költségeket a Vevő viseli.

A feltüntetett árak bruttó árak, melyek tartalmazzák:

- nettó Forintban kifejezett vételi árat, vagy a nettó EUR vételi ár forintba átszámolt értékét (az átváltás a mindenkor hatályos törvények szerint a fizetés napján érvényes MNB közép árfolyamon történik);
- és az ÁFÁ-t.

Az ár nem tartalmazza:

- szállítási, összeszerelési költséget;
- raktározási költséget.

3. Előleg

Vevő a Megrendelés aláírását követően köteles a teljes vételár min. 50%-át előlegként kifizetni. Az előleg fizethető személyesen az üzlethelyiségben KP, vagy bankkártyával.

Átutalás esetén az Eladó az előlegről az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 55. § (2) bekezdése alapján a Megrendelés aláírását követően kiállítja az átutaláshoz szükséges díjbekérőt, amelyet Vevő a díjbekérőn feltüntetett határidőn belül köteles kiegyenlíteni az abban foglaltak szerint.

A Megrendelés indításának feltétele, hogy Vevő az előleg fizetési kötelezettségét teljesítse a jelen pontban meghatározottak szerint.

4. Átadás-átvétel feltételei

Az Eladó akkor teljesítette a Megrendelést, ha a megrendelt Terméket a jogszabályoknak, az előírásoknak és a Vevő által aláírt megrendelőlapnak megfelelően az átadás-átvételre / kiszállításra előkészítette, mely feltételeiről a Vevőt igazolható módon írásban értesítette.

Az értesítés kiküldésében szereplő fizetési határidőig Vevő köteles az előleggel csökkentett teljes vételár rendezésére.

Vevő tudomásul veszi, hogy a vételár késedelmes megfizetése esetén évi 12%-os mértékű, de legalább a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) szerinti késedelmi kamat megfizetésére köteles.

Átadás-átvétel kizárólag akkor történhet, ha Vevő a teljes vételár fizetési kötelezettségét teljesítette (átutalás esetén, ha az Eladó számláján jóváírásra került a teljes összeg).

A Termék átadás-átvétele kizárólag a Vevő által bemutatott, a vételár teljes kifizetését igazoló fizetési bizonylat alapján történik. Vevő akkor teljesítette a Megrendelést, ha a jelen ÁSZF-ben meghatározott fizetési feltételeket határidőre teljesítette.

A Termékre a teljes vételár és valamennyi költség Vevő általi megfizetéséig az Eladó tulajdonjogát fenntartja.

5. Házhoz szállítás, raktározás feltételei

A Megrendelés nem tartalmazza a házhoz szállítást.

Vevő külön megrendelésére házhoz szállítást és összeszerelést kérhet Eladótól, amelyet a Megrendeléskor köteles jelölni a megrendelő lapon. A házhoz szállítást külsős cég (a továbbiakban: Szállító) biztosítja a Vevő számára. A házhoz szállítás és összeszerelés igénylését

írásban szükséges minden esetben rögzíteni.

A házhoz szállítási, összeszerelési és raktározási feltételek a „3 Takács Kft. házhozszállítási és egyéni szállítási feltételei” dokumentumban találhatóak, melyet a Vevő a Megrendelést követően kap meg. A szállítás, összeszerelés megszervezése a Szállító közvetlen koordinálásával történik a Vevő felé.

A szállításhoz és összeszereléshez kapcsolódó költségek, számlák kezelését a Szállító végzi.

A szállításból, raktározásból adódó reklamációkat a Szállító kezeli. A házhoz szállításból eredő károk, panaszok bejelentése kizárólag írásban tehető a Vevő által írásban a Szállító felé.

Fizetési, vagy a Vevő hibájából nem teljesülő Termék házhoz szállítási késedelem miatt a Vevő köteles megfizetni a raktározási díjat Szállító részére a „3 Takács Kft. házhozszállítási és egyéni szállítás feltételei” dokumentumban rögzítettek szerint. Eladó nem kötelezhető a Vevő által a raktározási költség megtérítésére.

Eladó saját raktárhelyiségében lévő Termék esetén az előleg teljesítését követően 5 munkanap elteltével az Eladó jogosult a Vevő felé tárolási díjat felszámítani az átadás-átvétel / kiszállítás napjáig, de legkésőbb 30 nap elteltéig. A tárolási díj mértéke a Termék vételár függvényében kerül meghatározása.

A Megrendelés Eladó részéről mindenképpen teljesítettnek minősül, amennyiben a Vevő, vagy a nevében eljáró harmadik fél a Terméket a Szállítótól átvette, melyet aláírásával igazolt.

Harmadik fél nevében történő átvétel esetén az átvételi jogosultságot magánszemély esetén meghatalmazással, cég esetén aláírási címpéldánnyal és 3 hónapnál nem régebbi cégkivonattal kell igazolni.

A Termék átadás-átvételénél Vevő köteles megvizsgálni, hogy a termék megfelel-e a Megrendelésnek. Amennyiben a termék megfelel a Megrendelésnek, a Vevő köteles ezt a Termék átadás-átvételekor írásban aláírásával igazolni.

Amennyiben a termék nem felel meg a Megrendelésben rögzítetteknek, a Vevő köteles a Termék hibáit a felismerés után azonnal jelezni Eladónak, de legkésőbb a hiba felfedezésétől számított 2 hónapon belül fogyasztó esetén. A később közölt panaszok nem vehetők figyelembe, és ezek alapján igény nem támasztható az Eladóval szemben.

6. Panaszkezelés

A Termékre vonatkozó, írásban beérkező panaszok kezeléséről az Eladó gondoskodik a 1997. évi CLV. fogyasztóvédelmi törvényben foglaltak szerint.

Amennyiben Vevő úgy ítéli meg, hogy az általa tett panasz a helyszínen vagy egyszerűen orvosolható, panaszát személyesen, vagy telefonon az alábbi elérhetőségeken tudja megtenni:

- ügyfélszolgálati idő alatt (hétfő-szombat 10.00-16.00)

- telefonon a +36 1 267 8550, vagy +36 30 409 3030 mobil számon az ügyfélszolgálati idő alatt;
- az Eladó munkatársainál személyesen az üzlethelyiségben;
- elektronikusan az info@novohome.hu e-mail címre.

Amennyiben a szóbeli panasz kivizsgálása, orvoslása nem megoldható azonnal, vagy kártérítési igény merül fel, vagy a Vevő nem fogadja el a szóbeli panaszkezelést, vagy az ügy meghaladja a munkatárs hatáskörét, úgy a panaszról a helyszínen panaszkezelési jegyzőkönyvet (1. számú melléklet) szükséges felvenni két példányban, melyből az aláírást követően egy példány átadásra kerül az ügyfél részére. A másik aláírt példányt a Társaság őrzi meg. A felvett panaszkezelési jegyzőkönyveket az Eladó 3 évig megőrzi, majd azután megsemmisíti.

A Vevő jogosult az üzlethelyiségben jól hozzáférhető helyen elhelyezett Vásárlók Könyvébe történő beírásra, amelyet Eladó köteles 30 napon belül levélben megválaszolni.

Vevő panaszával a főbb ellenőrzési szervekhez, úgy, mint az illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, valamint az illetékes megyei Békéltető Testületekhez is fordulhat.

Amennyiben ez nem vezet eredményre, úgy a felek Polgári Perrendtartás szóló 2016. évi CXXX. törvény szerint járnak el.

7. Hibás teljesítés, elállás

Készleten lévő termék esetén Eladó jogosult a teljes vételár nem teljesítése esetén, az előleg teljesítését követő 30 nap után a Megrendeléstől elállni és a megrendelt Terméket értékesíteni, továbbá jogosult a visszatartásból bekövetkezett ténylegesen bekövetkezett kárát/költségeit a Vevő által befizetett előlegből levonni.

Amennyiben az előleg kiegyenlítésére a teljesítési határidőig nem kerül sor, az Eladó jogosult a Megrendeléstől elállni.

Egyes termékeknél előfordulhat, hogy a gyártó a szériában valamilyen formai vagy konstrukcióbeli változást vezet be, mely érinti a már megrendelt Terméket is. Eladó ezen változásokról köteles írásban értesíteni a Vevőt.

Az Eladó köteles – a bizonyítottan az ő hibájából bekövetkező késedelmes teljesítés esetén – évi 12%-os mértékű, de legalább a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) szerinti késedelmi kamat megfizetésére. Az Eladó mentesül a késedelem jogkövetkezményei alól, ha a késedelmet vis maior okozza. Vis maior esetei jelen ÁSZF 8. pontjában találhatóak.

Vevő jogosult a Megrendeléstől elállni, azonban ezt a szándékát köteles írásban jelezni az Eladó felé. Szóbeli elállás nem lehetséges.

Az Eladó írásbeli elállás esetén Ptk 6: 104 1-2 bekezdés, j) pontja szerint jogosult meghiúsulási kötbért visszatartani/kiszámlázni a Vevő részére.

Azaz:

- a Megrendelés után 2 napon belül az elállás kötbérmentes (készleten lévő és egyedi megrendelés esetén is)
- amennyiben az egyedi bútor gyártása igazoltan megkezdődött, a Vevő által aláírt Megrendelésen szereplő vételár 30%-a fizetendő meghiúsulási kötbéreként.

Amennyiben az elállás időpontjáig a Vevő a bruttó vételár előleget nem fizette meg, a bruttó vételár összegéről Eladó kötbér számlát állít ki, amelyet a számlán megadott határidőig kell kiegyenlítenie.

8. Vis Maior

Vis maior jelenti az olyan helyzetet, amely a felek ellenőrzési körén kívül eső elháríthatatlan okból és nekik nem felróható módon következik be, és közvetlen összefüggésben áll a felek tevékenységével és a bekövetkezett szerződészegéssel; így különösen az alábbi eseményeket:

- háború, háborús cselekmények, invázió, külföldiek ellenséges cselekedetei, mozgósítás, blokádnak;
- felkelés, terrorizmus, forradalom, lázadás, katonai vagy elnyomó erő alkalmazása, vagy polgárháború;
- zendülés, zavargás, rendzavarás, általános polgári engedetlenség;
- (nemzeti) sztrájk, ide nem értve azt a sztrájkot, amely a vis maiorra hivatkozó fél, vagy az alvállalkozói alkalmazottaira korlátozódik;
- nukleáris katasztrófa, radioaktív vagy kémiai szennyeződés;
- természeti csapások (tűz, földrengés, vihar, árvíz stb.);
- járványok, különösen a COVID19 okozta járvány korlátozásai, alapanyaghiány, gyártási/szállítási késedelem;
- külföldi vagy belföldi hatósági intézkedés;
- a vám eljárás elhúzódása, határvárákozási idő vagy fuvarozási akadály;
- államcsőd.

Vevő tudomásul veszi, hogy vis maior esetén Eladó jogosult:

- Megrendelést részben, vagy egészben törölni;
- Szállítás időpontját megváltoztatni.

Vis maior esetén is mindkét fél köteles a Megrendelés teljesítésére, kivéve, ha a vis maior helyzet a Megrendelés teljesítését lehetetlenné teszi.

A vis maior esemény bekövetkeztéről (amennyiben az nem köztudomású tény) Eladó köteles a Vevőt írásban tájékoztatni. Ha vis maior esemény bekövetkezte miatt a Megrendelés részben, vagy egészben törlésre kerül, az szerződészegésként nem értékelhető, és Eladó kártérítésre nem köteles. Amennyiben a Megrendelés megszűnik, a felek egymással elszámolnak. A Megrendelés megszűnése esetén Vevő az Eladó részére befizetett összeg 100 %-ának megfelelő részét visszakapja.

9. Szavatosság, jótállás

Eladó a kellékszavatosság tekintetében a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet szerint jár el.

A kellékszavatossággal az Eladó vállalja, hogy olyan Terméket értékesített Vevőnek, amely kifogástalan és nincs rejtett hibája.

Termékszavatosság esetén a gyártó vállal felelősséget a Termékre vonatkozó minőségi követelmények megtartásáért. A Vevő ebben az esetben eldöntheti, hogy az adott problémával a gyártóhoz, vagy az Eladóhoz fordul.

Az Eladó a Termékben már az átadás-átvételkor meglévő hiba miatt felelősséggel tartozik a Vevő felé, mely hibát a Vevőnek kell bejelentenie.

Szavatossági igény esetén Eladó köteles a hibás Terméket megfelelő határidőn belül kijavíttatni, vagy ha a javítás nem megoldható hibátlanra cserélni. Amennyiben Eladó ennek eleget tesz, Vevő nem állhat el a szerződéstől, illetve nem kérhet kártérítést.

Amennyiben az Eladó nem javította/javíttatta meg a terméket, vagy nem cserélte ki, akkor a Vevő jogosult megfelelő kártérítést kérni, avagy a szerződéstől elállni. Jelentéktelen hiba miatt nem lehet a szerződéstől visszalépni.

A szavatossági jogok egy évig illetik meg a Vevőt. Amennyiben a Vevő a Ptk. vonatkozó rendelkezése alapján fogyasztónak minősül (természetes magán személy) szavatossági igényeit az átadás-átvételtől számított 2 éves elévülési határidőn belül érvényesítheti.

Amennyiben a Vevő fogyasztónak minősül (természetes magán személy) jótállási jogok illetik meg a bruttó 10.000.- Ft-ot meghaladó termékvásárlás esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet szerint.

Jótállás esetén az Eladó garantálja, hogy annak időtartama alatt, rendeltetésszerű használat mellett a termék kifogástalanul működik.

Az Eladó mentesül a jótállás alól, ha bizonyítja, hogy a hiba az átadás-átvételkor még nem állt fenn, és a hiba oka:

- a nem rendeltetésszerű használat,
- a termék kezelési, használati, illetve karbantartási utasításának nem betartása,
- elháríthatatlan külső ok (tűz, árvíz, szélvihar stb.).
- a terméket átalakították, megváltoztatták,
- valamely alkatrész, kárpit természetes kopás, elhasználódás folytán tönkrement.

A jótállás időtartama fogyasztó esetén a teljesítéstől számítva:

- a) 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén 1 év,
- b) 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén 2 év,
- c) 250 000 forint eladási ár felett 3 év.

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 rendeltetészerűen nem használhatta.

A gyártó által vállalt jótállás ettől eltérő lehet, mely minden Vevőt megillet.

A Vevő szavatossági, illetve jótállási igényét kizárólag a vásárláskor kapott eredeti – és a teljes vételár kifizetését igazoló – jótállási jegy és számla vagy pénztárblock bemutatása esetén érvényesítheti.

10. Adatvédelmi rendelkezések

Vevő tudomásul veszi, hogy Eladó a megrendelő lapon megadott adatokat, valamint a panaszkezelési jegyzőkönyvbe felvett adatokat a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontjára tekintettel kezeli, amely jogalapot biztosít az adatkezelésre olyan szerződés teljesítéséhez, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges.

Vevő tudomásul veszi és kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a megrendelő lapon megadott személyes adatait Eladó a megrendelésben érintett harmadik fél (Szállító) részére továbbítsa.

Részletes információkat az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

11. Egyéb rendelkezések

Ha egyik félnek sem felróható okból hiúsul meg a Megrendelés, úgy mindkét félnek törekednie kell a keletkezett kár vagy költség csökkentésére. Az ilyen módon el nem hárítható károkat, illetve a számára sem visszatérülő költségeket Eladó nem téríti vissza Vevő részére.

Budapest, 2022. július

Novo Home Bútor Kft.

Panaszkezelési jegyzőkönyv

Szóbeli panasz esetén

Ügyfél (panaszt tevő) adatai:

Név:	
Lakcím:	
Telefonszám:	
Email cím:	

Panasz:

Panasztétel helye (cím):	
Panasztétel módja (telefonon, személyesen):	
Panasztétel időpontja (dátum, idő):	
Panaszolt szolgáltatás (termék, alkatrész...stb.):	
Panasz oka:	
Intézkedési javaslat:	

Kelt: _____, 202_ (év) _____ (hó) ____ (nap)

Panaszt tevő neve / aláírása

Panaszt felvevő neve / aláírása