

# Általános Szerződési Feltételek

*A G'Roby Online áruházában (www.groby.hu) elektronikus úton megrendelést leadó Vásárlók részére*

## 1. Általános rendelkezések

A G'Roby Online áruház (továbbiakban GRoby) a G'Roby NETSHOP Kft. (székhely: 1097 Budapest, Bárd utca 2.; adószám: 10763942-2-43) interneten elérhető termékkatalógusa, amely a GRoby által forgalmazott élelmiszereket és vegyi áru termékeket kínálja eladásra. A webáruházon keresztül történt elektronikus rendelésleadással a jelen dokumentumban leírt feltételek szerint vásárlási szerződés jön létre a GRoby és a rendelést leadó magánszemély vagy cég (továbbiakban Megrendelő) között. A vásárlási szerződést GRoby írásban megkötött szerződésnek tekinti, amelyet a rendelésszámon iktat, és a megrendelés teljesítésétől számított egy évig tárol. Megrendelő a rendelés leadásának véglegesítésekor fogadja el ezen szerződés feltételeit.

GRoby kijelenti, hogy mind a webáruház működtetéséhez, mind a termékek értékesítéséhez, mind pedig a kiszállítási tevékenység végzéséhez az összes jogszabályban előírt szakhatósági engedéllyel rendelkezik.

A szerződéskötés nyelve a magyar.

## 2. Szerződő felek azonosítása

A vásárlási szerződés a G'Roby NETSHOP Kft. (székhely: 1097 Budapest, Bárd utca 2.; adószám: 10763942-2-43), mint eladó és a Megrendelő, mint vevő között jön létre. A GRoby Netshop Kft. csak a [www.groby.hu](http://www.groby.hu) oldalon, a cég logójával és adataival jól felismerhetően azonosított internetes katalóguson keresztül leadott rendelésekért felel.

Megrendelő a regisztrációs adatlap kitöltésével adja meg vásárlási adatait, amelyeket minden egyes rendelés leadásánál lehetősége van módosítani, és GRoby ezeknek megfelelően teljesíti a megrendelést és állítja ki a számlát. A hibás vagy hamis adatok megadásából eredő károkért minden felelősség a Megrendelőt terheli. GRoby a nyilvánvalóan hibás vagy hamis regisztrációt jogosult törölni, továbbá kétség esetén a Megrendelő valóságát jogosult ellenőrizni.

## 3. Árak és termékinformáció

A [www.groby.hu](http://www.groby.hu) oldalon a terméklistán és a termékek adatlapján feltüntetett ár az adott termék végső fogyasztói ára, amelynek érvényessége kizárólag az adott megjelenés időpontjára vonatkozik. Amennyiben Megrendelő megrendelést ad le egy termékre, úgy az eladó kötelezi magát, hogy a kiválasztott terméket a megrendeléskor érvényes végső fogyasztói áron szállítja ki Megrendelőnek. Ezt az árat a megrendelésre küldött visszaigazolás tartalmazza. A termékek árát terheli még ezen túl a hozzájuk tartozó göngyöleg (üveg és rekesz).

A webáruházban a termékek adatlapján feltüntetésre kerülnek a termékkel kapcsolatos tudnivalók, biztonsági és fogyasztást segítő információk, amelyek az előzetes tájékozódást segítik. A Megrendelő által megvásárolt (átvett) termék csomagolása tartalmazza mindazon tájékoztatásokat, amelyek az adott termékre jellemzőek, mind az összetételét, mind pedig a használatát és felhasználását illetően. Megrendelő a termék átvételét követően köteles az említett tájékoztatást alaposan elolvasni és megismerni.

A zöldség és gyümölcs termékek esetében a zöldség és gyümölcs termékek származási országa valamint osztályba sorolása a termék címkéjén kerül feltüntetésre. Ez utóbbi termékcsoportok esetében GRoby fenntartja magának a jogot, hogy a kiszállításkor átadott termék az adatlapon feltüntetett tájékoztató információktól eltérő tulajdonságú legyen, de csakis a frissebb áru és a tökéletes minőség érdekében. Megrendelő az eltérő tulajdonságú terméket nem köteles átvenni.

Amennyiben valamely rendelés vagy rendelések bármilyen okból módosításra, összevonásra kerülnek, a módosított rendelésre a módosítás időpontjában érvényes kondíciók vonatkoznak.

#### **4. GRoby felelősségvállalása**

A webáruház működésével és a kiszállítással kapcsolatos tudnivalók a webáruház „Tájékoztató áruházunk működéséről” menüpontjában olvashatók. GRoby vállalja, hogy a fent jelzett tájékoztatókban leírtakat magára nézve kötelezőnek tekinti és azok teljesüléséért mindent elkövet.

Megrendelő kijelenti, hogy a dokumentumok tartalmát ismeri és tudomásul veszi.

#### **5. Megrendelő felelősségvállalása**

Megrendelő tudomásul veszi, hogy a megrendelés leadása részéről ajánlatnak minősül, melyhez kötve van. Megrendelő rendelése(i) jóváhagyásával jelen szerződést elfogadja, és az itt leírtak be nem tartásával szerződésszegést követ el, melyért jogi felelősséggel tartozik.

Megrendelő vállalja, hogy az általa jóváhagyott rendelésekben megrendelt árut tartalmazó küldemények átvételéről és kifizetéséről gondoskodik az általa választott szállítási és fizetési módoknak megfelelően. Amennyiben a küldemény kézbesítése Megrendelő hibájából meghiúsul, az ebből eredő többletköltségeket Megrendelő megtéríti GRoby számára.

#### **6. A szerződés hatálya**

Jelen szerződés a megrendelés jóváhagyásával lép hatályba, és a megrendelés teljesülésével zárul le. Folyamatos rendelés esetén a szerződés mindaddig hatályban marad, amíg a felek összes egymással szembeni követelése nem teljesül.

A GRoby rendszere minden érvényes rendelésnek automatikusan rendelésazonosító-számot (rendelésszámot) ad, melyet a jóváhagyást követő oldalon, illetve Megrendelő által megadott címre küldött rendelésvisszaigazoló e-mailben közöl. Csak a rendelésazonosítóval rendelkező megrendelés érvényes.

A megrendelés visszaigazolását GRoby a megrendelés leadását követően haladéktalanul, de a vonatkozó jogszabálynak megfelelően legfeljebb 48 órán belül igazolja vissza. A vásárlási szerződés a visszaigazolással jön létre. Amennyiben GRoby a megrendelést 48 órán belül nem igazolja vissza, úgy Megrendelő az ajánlati kötöttsége alól mentesül.

#### **7. Vásárlástól való elállás**

Az e pontban foglaltak kizárólag Fogyasztókra vonatkoznak. A Fogyasztó jogosult a termék adásvételére irányuló szerződés esetén

- a terméknek,
- több termék adásvételekor az utoljára szolgáltatott terméknek,

- több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,
- ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,

a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy (14) napon belül a szerződéstől indokolás nélkül elállni. A Fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja.

Ha a Fogyasztó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) az Ügyfélszolgálatunk alábbi elérhetőségeinek igénybevételével a Szolgáltató részére:

e-mail cím: e-shop@groby.hu

telefonszám: (06 1) 476 3680

cím: 1186 Budapest, Közdűlő út 46-50.

A Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárt előtt (azaz akár a tizennegyedik napon) elküldi elállási nyilatkozatát a Szolgáltató részére. A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát a rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta.

Mindkét esetben a Szolgáltató e-mailben haladéktalanul visszaigazolja a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését. Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha Fogyasztó az erre irányuló nyilatkozatát 14 naptári napon belül (akár a 14. naptári napon) elküldi a Szolgáltatónak.

Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, e-mail vagy telefaxon keresztül történő értesítés esetén az e-mail illetve a fax küldésének idejét veszi figyelembe Szolgáltató a határidő számítás szempontjából. Az elállási nyilatkozatokat érdemes regisztrált küldeményként feladni, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma.

Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató feltüntetett címére indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, ha Fogyasztó a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a terméket.

A termék Szolgáltató címére történő visszaküldésének közvetlen költsége a Fogyasztót terheli. Szolgáltatónak az utánvétellel visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni. A termék visszaküldésének költségén kívül az elállás kapcsán a Fogyasztót semmilyen más költség nem terheli.

Fogyasztó kizárólag akkor felelős a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához feltétlenül szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

Ha Fogyasztó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül Szolgáltató visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási (kiszállításért fizetett) költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Fogyasztó a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott. Szolgáltató jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy Fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül Szolgáltató a korábbi időpontot veszi figyelembe.

Elállás vagy felmondás esetén a Szolgáltató a Fogyasztónak visszajáró összeget a Fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza, kivéve, ha Fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.

A Fogyasztó nem gyakorolhatja elállási vagy felmondási jogát az alábbi, a Szolgáltató által eladott termékek vagy nyújtott szolgáltatások tekintetében:

- olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állított elő a Szolgáltató, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Felhasználó személyére szabtak;
- 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;
- romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
- olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor;

Felhívjuk Vásárlóink figyelmét, hogy a termék átvétele után tapasztalt bármilyen minőségbeli probléma esetén forduljanak bizalommal Ügyfélszolgálatunkhoz, mert minden olyan esetben, amikor a Vásárló felelőssége egyértelműen kizárható, saját költségünkön gondoskodunk a hibás vagy használhatatlan (pl. romlott) áruk cseréjéről.

## **8. Szavatosság**

### **8.1. Kellékszavatosság**

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.

A Szolgáltató a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik. A Fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt, egyéb Felhasználó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított egy év alatt évül el. Ha a Fogyasztóval kötött szerződés tárgya használt dolog, akkor az elévülési határidő egy év. A Felhasználó kellékszavatossági jogait az ugyanabból a szerződésből eredő követeléssel szemben kifogásként akkor is érvényesítheti, ha a kellékszavatossági igény elévült.

Kellékszavatossági igénye alapján a Felhasználó választása szerint:

- a) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha
  - a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy
  - az a Szolgáltatónak - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve
    - a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét,

- ii. a szerződésszegés súlyát,
  - iii. a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet;
- b) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a Szolgáltató költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől - a jelentéktelen hiba kivételével - elállhat, ha
- a. a Szolgáltató a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta,
  - b. a kijavítási vagy a kicserélési kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a Felhasználó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni,
  - c. a Felhasználónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

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.

A Felhasználó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a Szolgáltatóval közölni. Fogyasztó esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a Felhasználó felelős.

A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik. Ha azonban 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.

## **8.2. Termékszavatosság**

Az e pontban foglaltak kizárólag fogyasztói szerződések esetében érvényesek.

A Szolgáltató által Fogyasztónak eladott termék hibája esetén a Fogyasztó követelheti a gyártótól (gyártónak minősül a termék előállítója és forgalmazója), 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 gyártót a termékszavatosság az adott termék általa történő forgalomba hozatalától számított két évig terheli. E határidő eltelte jogvesztéssel jár.

A termék akkor hibás, ha

- a) nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek,
- b) vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

A gyártó mentesül a termékszavatossági kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy

- a) a terméket nem üzleti tevékenysége vagy önálló foglalkozása körében gyártotta vagy forgalmazta;
- b) a termék forgalomba hozatalának időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető; vagy
- c) a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.

Csere esetén a kicserélt termékre, kijavítás esetén a termék kijavítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági kötelezettség a gyártót terheli.

A Fogyasztó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a Fogyasztó felelős.

### **8.3. Szavatossági jogok érvényesítése**

Ezen pont alkalmazása tekintetében a szavatosság alatt a kellékszavatosságot és a termékszavatosságot is érteni kell.

Fogyasztó által érvényesített szavatossági és jótállási igények intézése esetében a jelen ÁSZF szerinti egyéb feltételek az alábbi különös szabályok mellett irányadóak:

- A Fogyasztó szavatossági igénye érvényesítésekor a szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát – a Fogyasztó bemutatja. Jelen ÁSZF és a honlap üzemeltetője nem zárja ki, hogy a fogyasztó a szerződés megkötését más módon is bizonyítsa.
- A Szolgáltató a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet vesz fel a 19/2014. NGM rendeletnek megfelelő tartalommal, a másolatot a fogyasztó rendelkezésére bocsátja.
- A Szolgáltató törekszik arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.
- Kijavításra vagy a szavatossági vagy jótállási igény teljesíthetőségének vizsgálata érdekében az ingó dolgot elismervény ellenében veszi át a Szolgáltató.

## **9. Panaszkezelés rendje**

A Fogyasztó a termékkel vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő.

Ügyfélszolgálat

e-mail cím: e-shop@groby.hu

telefonszám: (06 1) 476 3680

személyes ügyintézés: 1186 Budapest, Közdűlő út 46-50.

nyitva tartás:

hétköznap: 08:00 - 18:00

szombaton: 08:00 - 12:00

vasárnap: -

A Szolgáltatóval szemben felmerülő vitás ügyek (fogyasztói jogvita) egyszerű, gyors, bíróságon kívüli rendezése céljából békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Felügyeleti szerveink és jogorvoslati lehetőségek:

*Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség*

1052 Budapest, Városház u.7.

Telefon: 318-2681

*Budapesti Gazdasági Kamarák mellett Működő Békéltető Testület*

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefon: 488-2131

*Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)*  
1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c  
www.naih.hu

*Fővárosi és Pest Megyei Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatal*  
*Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi Igazgatóság*  
1135 Budapest, Lehel út 43-45.  
Telefon: 329-7017

*Budapest XVIII. kerület Pestszentlőrinc – Pestszentimre Önkormányzata Jegyzője*  
1184 Budapest, Üllői út 400.  
Telefon: 296-1300

Online vitarendezési platform

Ha a vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban panasszal kíván élni, akkor igénybe veheti az online vitarendezési platformot (ODR), amely <http://ec.europa.eu/odr/> oldalon érhető el. A platformon regisztrációt követően, a Szolgáltató e-mail címének (e-shop@groby.hu) megadása mellett küldhető be panasz.

A jelen szerződésben és a kapcsolódó dokumentumokban nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, valamint az elektronikus kereskedelemre és a távollevők közötti szerződéskötésre vonatkozó jogszabályok az irányadók.

A szerződés utolsó módosításának időpontja: 2017. október 31.