

## Általános Szerződési Feltételek

Kérjük, amennyiben vásárlója, illetve aktív felhasználója kíván lenni a [www.petissimo.hu](http://www.petissimo.hu) webáruháznak (a továbbiakban Webáruház), figyelmesen olvassa el az Általános Szerződési Feltételeket és kizárólag abban az esetben vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve.

A Webáruház működésével, megrendelési, és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén az alább feltüntetett elérhetőségeinken rendelkezésére állunk!

A Webáruház használatához kapcsolódó olyan technikai jellegű tájékoztatásokat, részletes feltételeket, melyeket jelen Általános Szerződési Feltételek nem tartalmaznak, a Webáruház felületein elérhető további információk tartalmazzák.

A Webáruházon keresztül, elektronikus úton megkötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, azokat a Petissimo nem iktatja, így az utólag nem hozzáférhető és nem megtekinthető. A Petissimo semmilyen magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát.

Ön a Webáruház használatával, megrendelésének leadásával vagy a regisztrációval elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglalt rendelkezéseket, tudomásul veszi és elfogadja az alábbiakat:

A Webáruházban megjelenített termékek kizárólag on-line, házhoz illetve átvételi pontra történő kiszállítással vagy személyes átvétellel rendelhetőek meg. A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságtól, bizonyos esetekben illusztrációként szerepelnek és minden gondosság ellenére lehetnek tartalmi eltérések is a szövegben melyért felelősséget nem vállalunk. Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Weboldal felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os árra, akkor a Szolgáltató nem köteles a terméket hibás áron szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő szállítást, amelynek ismeretében az Ügyfél elállhat vásárlási szándékától.

Jelen szerződés 2017. januártól határozatlan ideig érvényes.

1. Az Általános Szerződési Feltételek tartalma: Üzemeltetői adatok ismertetése

2. Rendelési információk

2.1. Regisztráció

2.2. Rendelés menete

2.3. Adatbeviteli hibák javítása

2.4. A megrendelések feldolgozása

2.5. Termékek vételára

2.6. Ajánlati kötöttség, visszaigazolás

2.7. Akciók, kedvezmények, kuponok

2.8. Fizetési módok

2.9. Házhoz szállítás, információk

2.10. Megrendelés személyes átvétele

3. Szavatosság és jótállás

3.1. Szavatosság

3.2. Jótállás

4. Elállási jog

4.1. Elállási jog gyakorlásának a menete

5. Panaszkezelés
6. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek
7. Felelősség
8. Szerzői jog
9. Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása
10. Tulajdonjog fenntartás
11. Egyéb rendelkezések

## 1. Üzemeltetői adatok

**Cégnév:** Petissimo Kft. (a továbbiakban Petissimo)

**Székhely:** 7100 Szekszárd, Rákóczi utca 142-146.

**Raktár címe:** 1097 Budapest, Táblás u. 36.

**Adószám:** 13826677-2-17

**Céggjegyzék szám:** 17-09-011567

**Kibocsájtó cégbíróság:** Pest Megyei Bíróság mint Cégbíróság

**Szerződés nyelve:** magyar

**Elektronikus elérhetőség:** [info@petissimo.hu](mailto:info@petissimo.hu)

**Telefonos elérhetőség:** 06 1 999-4630

## 2. Rendelési információk

### 2.1. Regisztráció

A Webáruház tartalmának jelentős része elérhető bárki számára, regisztráció nélkül és a vásárlásnak sem feltétele az érvényes regisztráció. Azonban, ha Ön regisztrálni kíván a Webáruházba, akkor a következő adatokat kell megadnia a Petissimo részére:

- Név,
- Email cím,
- Jelszó.
- Telefonszám,
- Szállítási cím,
- Számlázási cím, amennyiben az a szállítás címétől eltér

A regisztráció sikeréről a Petissimo e-mailben tájékoztatja Önt. Ön jogosult a regisztrációját bármikor törölni az [info@petissimo.hu](mailto:info@petissimo.hu) e-mail címre küldött üzenettel. Az üzenet megérkezését követően a Petissimo köteles haladéktalanul gondoskodni a regisztráció törléséről. Az Ön felhasználói adatai a törlést követően azonnal eltávolításra kerülnek a rendszerből; ez azonban nem érinti a már leadott rendelésekhez kapcsolódó adatok és dokumentumok megőrzését, nem eredményezi ezen adatok törlését. Az eltávolítás után az adatok visszaállítására többé nincs mód.

A felhasználói hozzáférési adatok (így különösen a jelszó) titokban tartásáért kizárólag az Ön a felelős. Amennyiben Ön tudomást szerez arról, hogy a regisztráció során megadott jelszavához jogosulatlan harmadik személy hozzáférhetett, köteles haladéktalanul megváltoztatni jelszavát, ha pedig feltételezhető, hogy a harmadik személy a jelszó használatával bármilyen módon visszaél, köteles egyidejűleg értesíteni a Petissimot. Ön vállalja, hogy a regisztráció során megadott személyes adatokat szükség szerint frissíti annak érdekében, hogy azok időszerűek, teljesek és a valóságnak megfelelőek legyenek.

### 2.2. Rendelés menete

1) A megvásárolni kívánt terméket helyezze a kosárba. A kosárba helyezést követően a kosár tartalma automatikusan megjelenik a képernyőn. Amennyiben szeretne további terméket kosarába helyezni, a felugró ablakon válassza a „Vissza” gombot vagy a „Vásárlás folytatása” gombra kattintva tovább nézelődhet anélkül, hogy kosarának tartalma elveszne. Ha nem szeretne további terméket vásárolni, ellenőrizze a kosárba helyezett termékek listáját a Webáruház jobb felső sarkban található „Kosár Tartalma” gombra kattintva. A megjelenő felületen módosíthatja a termékek darabszámát vagy akár törölheti is a kosárból az gombra kattintva. Mennyiség megadását követően automatikusan frissül a kosár tartalma.

2) Ha mindent rendben talált a kosárban, akkor a „Rendelés feladása” gombra kell kattintania. A megjelenő felületen vagy bejelentkezik a Webáruházba vagy regisztrál vagy a „Regisztráció nélkül vásárolok” lehetőséget választhatja. Bármely lehetőséget választja, a megjelenő adatlapot vagy bejelentkezési felületet értelemszerűen ki kell töltenie és a „Tovább” gombra kattintania.

3) Átvétel módja: (futárszolgálat, átvételi pont, csomagautomata vagy személyes átvétel) Az előző pontban meghatározott adatlap kitöltését vagy a bejelentkezést követően tudja kiválasztani az átvételi módot és a „Tovább” gombra kell kattintania.

4) Fizetés módja: A megjelenő felületen válassza ki a legmegfelelőbb fizetési módot és kattintson a „Tovább” gombra.

5) Rendelés véglegesítése: Megjelenik egy összegző képernyő, ahol a megrendelés végleges elküldése előtt még utoljára megtekintheti a kosárba helyezett termékeket. Itt már a kosár tartalmát módosítani nem tudja. Ha mindent rendben talált és elfogadta az Általános Szerződési Feltételeket illetve az Adatkezelési Tájékoztatót – az erre szolgáló jelölőnégyzet kipipálásával akkor a „Rendelés elküldése” gombra kattintva tudja elküldeni a Petissimo részére a megrendelését. Amennyiben Ön a megrendelés leadását követően változtatni szeretne a rendelésen (pl. termékeket hozzáadni, esetleg törölni, számlázási/szállítási címet, fizetési módot módosítani), erre lehetőség van egészen addig, amíg a rendelés állapota "Új rendelés" vagy "Visszaigazolva", melyet a fiókjában tud megtekinteni. A rendelés állapotát a profil csíkon található "Rendelések" menüpontban lehet követni. Ha a rendelés állapota "Csomagolás alatt" vagy "Szállítás alatt", akkor már a csomag tartalmán a Petissimonak nem áll módjában módosítani.

\*A megrendelés elküldése regisztráció nélkül is lehetséges! Amennyiben regisztrálni szeretne, a jövőben regisztrált felhasználóként be tud lépni és azonnal el tudja küldeni megrendelését a szállítási és számlázási adatok megadása nélkül! Fontos, hogy ügyeljen a megadott adatok pontosságára, hiszen ezen adatok alapján kerülnek számlázásra, illetve szállításra a megrendelt termékek. A regisztrációt egyszer kell végrehajtania, későbbi vásárlások alkalmával ezt a lépést már nem kell elvégeznie.

### **2.3. Adatbeviteli hibák javítása**

Önnek a rendelés bármely szakaszában és a megrendelés Petissimo részére való elküldéséig a Webáruházban bármikor lehetősége van az adatbeviteli hibák javítására, akár a saját fiókjában (felhasználói adatok módosítása), akár a megrendelési felületen (pl. termék törlése a kosárból). Adatbeviteli hibának minősül például egy rosszul megadott mennyiség, rossz termék elhelyezése a kosárban, majd a termék törlése a kosárból, rendelési adatok elírása stb. (pl. szállítási cím).

### **2.4. A megrendelések feldolgozása**

A megrendelések feldolgozása munkanapokon, 17:00 óráig történik. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására. Amennyiben az a munkaidő lejártá után történik, az azt követő munkanapon kerül feldolgozásra minden megrendelés.

### **2.5. Termékek vételára**

A Webáruházban megjelenített termékek vételára az általános forgalmi adót és egyéb közterheket is tartalmazó módon van feltüntetve. A termékek vételára nem tartalmazza az esetleges kiszállítás költségét. A kiszállítás költségeiről az ÁSZF 2.9. pontjában tájékozódhat. A termékek ára magyar forintban (Ft) kerül feltüntetésre.

## **2.6. Ajánlati kötöttség, visszaigazolás**

Az Ön által elküldött ajánlat (megrendelés) megérkezését a Petissimo késelem nélkül, de legkésőbb 48 órán belül automatikus visszaigazoló e-mail útján visszaigazolja az Ön részére, mely visszaigazoló e-mail tartalmazza az Ön által a vásárlás, illetve regisztráció során megadott adatokat (pl. számlázási és szállítási információk), a rendelés azonosítóját, a rendelés dátumát a megrendelt termékek felsorolását, mennyiségét, a termékek árát, felhasznált kuponkódot, hűségpontot és a kedvezmény mértékét az esetleges szállítási költséget és a fizetendő végösszeget. Ha Ön rendelését már elküldte a Petissimo részére és hibát vesz észre a visszaigazoló emailben szereplő adatok tekintetében, azt 1 munkanapon belül jeleznie kell a Petissimo felé, a nem kívánt rendelések teljesítésének elkerülése érdekében.

Ön mentesül az ajánlati kötöttség alól és nem köteles megvásárolni a terméket, ha késelem nélkül (48 órán belül) nem kapja meg Petissimótól az elküldött rendelésére vonatkozó visszaigazoló e-mailt. E visszaigazoló e-mail a Petissimo részéről az Ön által tett ajánlat elfogadásának minősül, mellyel érvényes szerződés jön létre a Petissimo és Ön között.

A Petissimo fenntartja a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben vagy teljes egészben. Részben történő teljesítés kizárólag Önnel történő egyeztetést követően kerülhet sor! A termék vételárának előre történő kiegyenlítése esetén, az átutalt összeg (részben vagy egészben) 10 munkanapon belül visszautalásra kerül az Ön részére.

A megrendelés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak irányadóak. A szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, és szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit.

A szerződésre Magyarország joga irányadó.

## **2.7. Akciók, kedvezmények, kuponok**

A [www.petissimo.hu](http://www.petissimo.hu) oldalon, hírlevélben vagy más felületen megjelenő, de a [www.petissimo.hu](http://www.petissimo.hu) áruházra vonatkozó reklámban feltüntetett akciók, kedvezmények, kuponok és vásárlási utalványok alap esetben nem összevonhatóak. Minden vásárlás során csak egy féle kedvezmény érvényesíthető. Ez a korlátozás nem vonatkozik a hűségpontok felhasználására, valamint olyan akciókra, ahol a többes felhasználás külön engedélyezve van.

Azokat a megrendeléseket, ahol azonosíthatóan (Név, lakcím és telefonszám alapján) egy és ugyanaz a vásárló több rendelésben különböző email címmel regisztrálva használják fel az akciós kupont, a webáruház nem köteles kiszolgálni.

## **2.8. Fizetési módok**

A megrendelt termékek vételárát és az esetleges járulékos költségeket (amelyek minden esetben feltüntetésre kerülnek a megrendeléskor) a vásárló előzetes banki utalással, biztonságos internetes bankkártyás fizetéssel, az ügyfélszolgálaton történő készpénzes vagy bankkártyás fizetéssel, illetve a futárnak történő készpénzes vagy bankkártyás fizetéssel teljesítheti (utánvét). Utánvetés fizetési módnál

Webáruházunk kezelési költséget számíthat fel, amelyről a megrendelés leadása során, a weboldalon tájékoztatja a vásárlót.

Webáruházunk utánvétel-kezelési költsége bruttó 299 Ft, amelyről a vásárlót tájékoztatjuk a rendelés feladása közben.

A vásárlásakor érvényes fizetési feltételeket a <http://www.petissimo.hu/vasarlas-tudnivalok/#fizetesi-modok> oldalon találja részletesen, amely a Petissimo Általános Szerződési Feltételeinek része.

## **2.9. Házhoz szállítás, információk**

### **Kiszállítási határidő**

A szállítási határidőről a termék adatlapján találhat pontos információt, de általánosságban véve a megrendelés teljesítés 2-5 munkanapon belül történik. A rendelés visszaigazolásakor a várható szállítási időpont tájékoztató jellegű, pontos időpontot a kiszállításról levélben küldjük, amint a futárszolgálat raktárunkban átvette a csomagot.

Amennyiben egy rendeléshez Ön több terméket is választ, minden esetben a kiválasztott termékek adatlapján szereplő leghosszabb szállítási határidő a mérvadó. A Petissimo törekszik a szállítási határidő betartására, azonban nem vállal felelősséget azért, ha a fenti szokásos szállítási idő rajta kívül álló okok miatt (pl. beszállító késedelme) nem tartható. Az esetleges szállítási késedelemről a Petissimo Önt értesíti a megrendelés vagy a regisztráció során megadott email címen.

### **Kiszállítás módja**

#### **Futárszolgálattal:**

Webáruházunk megrendeléseit a GLS General Logistics Systems Hungary Csomag-Logisztikai Kft. futárszolgálat szállítja házhoz. A csomagok kézbesítése munkanapokon történik 8-17 óra közötti időszakban. Amennyiben ebben időszakban nem tartózkodik otthon, szállítási címként célszerű (amennyiben van rá lehetősége) munkahelyi címet megadni. Ez esetben Ön a megrendelésének végösszegét utánvételes fizetés választása esetén a csomag átvételekor közvetlenül a futárnak fizeti meg, bankkártyával vagy átutalással történő fizetés esetén pedig a kiszállítást megelőzően teljesíti a Petissimo részére. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítője és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz.

Amennyiben Ön a kiszállítást végző személy által megjelölt időpontban nem tartózkodik az Ön által megadott szállítási címen és a csomag átvétele meghiúsul, a futár értesítést hagy a szállítási címen. Az értesítőn található szám segítségével Önnek lehetősége van a megadott telefonszámon új szállítási cím és időpont megadására illetve egyeztetésre. A futár további 1 alkalommal kísérel meg a megrendelt termékek kiszállítását. Amennyiben a 2. kiszállítás is sikertelen, a futár visszajuttatja az Ön csomagját a Petissimo részére. A Petissimo ez esetben felveszi Önnel a kapcsolatot a további teendőkkkel kapcsolatban.

#### **Felhívás a csomagok átvételével kapcsolatban**

Kérjük a csomagot kézbesítéskor a futár előtt szíveskedjék megvizsgálni, és esetlegesen a csomagoláson észlelt sérülés esetén kérje jegyzőkönyv felvételét és ne vegye át a csomagot. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt a Petissimonak nem áll módjában elfogadni! A csomagnak a kiszállítást végző személytől való átvételével illetve az átvételt igazoló dokumentum aláírásával a csomag mennyiségi és minőségi átvétele megtörténik, ami azt jelenti, hogy az átvételt követően Ön kizárólag elállási jogával élhet, ezért a kiszállítást végző személy távozása után a Petissimonak utólag mennyiségi és minőségi reklamációt nem áll módjában elfogadni.

## Átvételi pontra való kiszállítás

Átvételi pontra kért kiszállítás esetén webáruház a csomagot úgynevezett Pick Pack Pontra, GLS CsomagPontra vagy egyéb átvételi pontra, FoxPost automata csomagátvételi pontokra szállítja ki. A kiszállítást követően a vásárló értesítést kap e-mailen és/vagy SMS-en, amelyet követően Foxpost automatában 4 napon belül, Pick Pack Ponton és GLS CsomagPonton 5 munkanapon belül átvehető a csomag.

Bővebb információ a kiszállítási lehetőségekről: <https://www.petissimo.hu/vasarlasitudnivalok/#hazhozszallitas>

## Házhoz szállítás díjszabása

Megrendelés bruttó végösszege

0 - 4 999 Ft	1 499 Ft
5 000 - 9 999 Ft	999 Ft
10 000 - 11 999 Ft	499 Ft
12 000 - 19 999 Ft	INGYENES!
20 000 Ft felett	INGYENES + 200 pont ajándékba

Kizárólag abban az esetben rendelje meg a kívánt termékeket, amennyiben a csomag átvételekor ki tudja fizetni annak díját a futárnak, vagy előre átutalással vagy bankkártyával rendezi az összeget! Az át nem vett, és a futár által visszahozott csomagok újra küldését utánvételes fizetés esetén kizárólag a csomag ellenértékének előre történő átutalása esetén áll módunkban ismételten elindítani! A vásárlásakor érvényes szállítási feltételeket a <http://www.petissimo.hu/vasarlasitudnivalok/#hazhozszallitas> oldalon találja, amely a Petissimo Általános Szerződési Feltételeinek része.

\* A házhoz szállítás díjszabása nem tartalmazza az esetlegesen felmerülő kezelési költségeket, amiről 2.8-as Fizetési módok pontban tájékozódhat részletesebben vagy a <http://www.petissimo.hu/vasarlasitudnivalok/#fizetesi-modok> oldalon.

### 2.10. Megrendelés személyes átvétele

Lehetőség van a megrendelt termékeket budapesti raktárunkban (1097 Budapest, Táblás utca 36.) személyesen is átvenni. Amennyiben a megrendelés feladásakor Ön ezt az átvételi módot választja, akkor, ahogy a Petissimo összeállította a csomagot és minden termék megérkezett, küld egy értesítő e-mailt, hogy a megrendelés pontosan mikor vehető át. A foglalt rendeléseket személyes átvétel esetén 10 napig tudja tartani a Petissimo, azután törli, ezért kérjük Önt, hogy minél hamarabb vegye át megrendelését!

Nyitva tartás:

Hétfőtől péntekig 8 és 16 óra között, de előzetesen mindenképp egyeztessen a Petissimoval, hogy mikor szeretne menni a megrendelésért.

### 2.11. Megrendelés személyes átvétele Petissimo csomagponton

Lehetőség van a megrendelt termékeket budapesti, nyíregyházi és szekszárdi személyesen is átvenni. Amennyiben a megrendelés feladásakor Ön ezt az átvételi módot választja, akkor, ahogy a Petissimo összeállította a csomagot és minden termék megérkezett a kiválasztott csomagpontra, küld egy értesítő e-mailt, hogy a megrendelés pontosan mikor vehető át. A foglalt rendeléseket személyes átvétel esetén 10 napig tudja tartani a Petissimo, azután törli, ezért kérjük Önt, hogy minél hamarabb vegye át megrendelését!

### Átvételi pontok és nyitvatartási idők:

Csomagpontok Budapesten:

- Budapest VII. kerület - Primavet Egyetemi Állatpatika

Cím: 1078 Budapest, István utca 9.

#### Nyitvatartási idő:

Hétfőtől-péntekig: 9-17 óráig

Szombat: 9-14 óráig

Vasárnap: ZÁRVA

- Budapest XIV. kerület - Primavet Állatpatika és Pet Shop

Cím: 1142 Budapest, Komáromi út 35-37.

#### Nyitvatartási idő:

Hétfőtől-péntekig: 8-17 óráig

Szombat, vasárnap: ZÁRVA

Csomagpont Nyíregyházán:

- Nyíregyháza - Állatkórház Patika és Petshop

Cím: 4551 Nyíregyháza-Oros, Nyíregyházi út. 6/a.

#### Nyitvatartási idő:

Hétfőtől-péntekig: 8-17 óráig

Szombat, vasárnap: ZÁRVA

Csomagpont Szekszárdon:

- Szekszárd - Tolnagro Állatpatika és Petshop

Cím: 7100 Szekszárd, Rákóczi utca 142-146.

#### Nyitvatartási idő:

Hétfőtől-péntekig: 8-17 óráig

Szombat, vasárnap: ZÁRVA

### **3. Szavatosság és jótállás**

#### **3.1. Szavatosság**

##### **Kellékszavatosság**

Ön a Petissimo hibás teljesítése esetén a Petissimoval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet. Fogyasztói szerződés esetén Ön az átvétel időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit, azokért a termékhibákért, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek. Két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait Ön érvényesíteni már nem tudja. Nem fogyasztóval kötött szerződés esetén a jogosult az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.

Ön – választása szerint – kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Petissimo számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést Ön nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a Petissimo költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

Ön a választott kellékszavatossági igényéről egy másikra is áttérhet (pl. kijavítás helyett kicserélést kérhet), az áttérés költségét azonban köteles viselni, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Petissimo adott okot.

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni az Petissimoval.

Ön közvetlenül a Petissimoval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét. A szerződés teljesítésétől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket a Petissimótól vásárolta (számla vagy a számla másolatának bemutatásával). Ilyen esetben a Petissimo csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája az Ön részére történő átadást követően keletkezett. Amennyiben a Petissimo bizonyítani tudja, hogy a hiba oka a Felhasználónak felróható okból keletkezett, nem köteles az Ön által támasztott szavatossági igénynek helyt adni. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Ha Ön a szavatossági igényét a terméktől - a megjelölt hiba szempontjából - elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a termék egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

### **Termékszavatosság**

Az e pontban foglaltak kizárólag a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyre vonatkoznak, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (fogyasztó). A termék (ingó dolog) hibája esetén Ön, amennyiben fogyasztónak minősül – választása szerint – a 0. pontban meghatározott jogot vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet. Önt azonban nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét Ön a gyártóval szemben érvényesítheti. Termékszavatossági igényként Ön kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania. Egy termék akkor minősül hibásnak, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal. Termékszavatossági igényét Ön a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti. Ön 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 Ön a felelős.



Ön termékszavatossági igényét az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával (Petissimo) szemben gyakorolhatja. A gyártó, forgalmazó (Petissimo) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak, forgalmazónak (Petissimo) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

### **3.2. Jótállás**

A Petissimo nem értékesít olyan terméket, amely az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet hatálya alá tartozna. Amennyiben a fent hivatkozott Korm.rendelet mellékletében nem szereplő és a Webáruházban megjelenített termékre vonatkozóan a Petissimo a gyártó által biztosított jótállási időt biztosítja (Önként vállalt jótállás), erről a termék leírásában a Petissimo tájékoztatást ad.

### **Szavatossági igények érvényesítése**

Szavatossági igényeit Ön az alábbi címen érvényesítheti:

Név: Petissimo Kft.

Cím: 1097 Budapest, Táblás utca 36.

E-mail: info@petissimo.hu

Amennyiben a hibásként megjelölt termék nem rendelkezik a hibával, és a bevizsgálás alatt más hiba sem válik felismerhetővé, úgy a Petissimo nem kötelezhető bármely szavatossági igény teljesítésére.

### **4. Elállás joga**

Az e pontban foglaltak kizárólag a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyre vonatkoznak, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (a továbbiakban „Fogyasztó”). Fogyasztó jogosult a termék adásvételére irányuló szerződés esetén

- a) a terméknek,
- b) több termék szolgáltatásakor az utoljára szolgáltatott terméknek, a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy (14) napon belül a szerződéstől indokolás nélkül elállni.

Fogyasztót megilleti az a jog, hogy a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát. Fogyasztót nem illeti meg az elállási jog az olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza (pl. állateledel, táplálék-kiegészítők, kozmetikai termékek, gyógyászati és patika köteles termékek). Az ilyen termékek visszavétele a kereskedőtől nem várható el akkor, ha a Fogyasztó a terméket közvetlenül védő csomagolást már felbontotta és/vagy rendeltetésszerű használatát megkezdte, hiszen ilyenkor nem zárható ki, hogy a termék emberi testtel vagy testnedvekkel, illetve baktériumokkal érintkezett, így a termék higiéniai vagy egészségügyi minősége már nem garantálható.

#### **4.1. Elállási jog gyakorlásának a menete**

Ha a Fogyasztó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF 1. pontjában feltüntetett elérhetőségek igénybevételével a Petissimo részére. Ebből a célból Fogyasztó felhasználhatja a megrendelést visszaigazoló emailhez mellékelte vagy a következő linken [http://www.petissimo.hu/upload\\_files/filemanager/segitseg/Petissimo.hu\\_Elallasi\\_Nyilatkozat.pdf](http://www.petissimo.hu/upload_files/filemanager/segitseg/Petissimo.hu_Elallasi_Nyilatkozat.pdf) keresztül elérhető elállásnyilatkozat - mintát is. Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárt előtt elküldi elállási nyilatkozatát a Petissimo részére.

A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát az 5. pontban meghatározott rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta. Mindkét esetben a Petissimo emailben 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 Petissimónak. 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 a Petissimo a határidő számítás szempontjából. A Fogyasztó levelét ajánlott küldeményként adja postára, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma.

Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Petissimo 1. pontban feltüntetett raktár címére indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül személyesen visszavinni, vagy postai úton, vagy futárszolgálat segítségével visszajuttatni. 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 a Petissimo címére történő visszaküldésének költsége a Fogyasztót terheli.

A csomag Petissimóhoz történő beérkezését követően, rögzítésre kerül a csomag kibontása, illetve a visszaküldött termék megvizsgálása. A Petissimónak az utánvétellel visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni. A termék visszaküldésének költségén kívül az elállás kapcsán a Fogyasztót semmilyen más költség nem terheli. Ha Fogyasztó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül a Petissimo visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási (kiszállításiért fizetett) költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Fogyasztó a Petissimo 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 a Petissimo a korábbi időpontot veszi figyelembe.

A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz a Szolgáltató, kivéve, ha Fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.

Fogyasztó kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be. Az elállási jogról szóló tájékoztató hiányában jogosult a Fogyasztó 12 hónapig gyakorolni az elállási jogát, feltéve hogy a Petissimo az elállás jogára vonatkozó tájékoztatót a vásárló részére tartós adathordozón megadta. Ebben az esetben az elállásra nyitva álló határidő a tájékoztatás közlésétől számított tizenegyedik napon jár le.

## **5. Panaszkezelés**

A vásárló a Webáruháznak az áru (szolgáltatás) fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlenül kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére, mulasztására vonatkozóan szóban vagy írásban teheti meg panaszát. A panaszok bejelentésére, kapcsolattartásra használható cím, telefonszám, elektronikus levelezési cím megegyezik a Webáruház ügyfélszolgálati címével:

E-mail: info@petissimo.hu  
Telefon: 06 1 999-4630  
Levelezés: 1097 Budapest, Táblás utca 36.

hatályos jogszabályok értelmében a szóbeli panaszt a Petissimo azonnal kivizsgálja, és szükség szerint orvosolja, amennyiben a panasz jellege ezt megengedi. Ha Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a Petissimo a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben azt Önnek átadja,
- b) telefonon közölt szóbeli panasz esetén azt Önnek legkésőbb az írásbeli panaszról szóló részben meghatározott érdemi válasszal egyidejűleg megküldi, és a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozóan rendelkezések szerint jár el.

A telefonon közölt szóbeli panaszt kötelezően egy egyedi azonosítószámmal látjuk el, ami a panasz visszakéreshetőségét segíti. Ezt a számot mi Önnek kötelesek vagyunk közölni. A Petissimo az írásbeli panaszt a beérkezését követően harminc napon belül köteles megvizsgálni és érdemben megválaszolni továbbá intézkedni arról, hogy a válasz Önhöz eljusson. Ha a panaszt a Petissimo elutasítja, köteles álláspontját az elutasításra vonatkozó érdemi válaszában megindokolni. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a Petissimo köteles öt évig megőrizni.

## **6. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek**

Amennyiben a Petissimo és Ön között esetlegesen fennálló jogvita Petissimoval való tárgyalások során nem rendeződik, bírósági eljárást kezdeményezhet, továbbá fogyasztói jogvita esetén az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva az Ön számára:

- Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál,
  - Békéltető testület eljárásának kezdeményezése
- Pest Megyei Békéltető Testület  
Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. em. 240.  
Ügyfélfogadási idő: keddtől csütörtökig: 9:00 - 14:00  
Telefon, fax: (+36-1) 269-0703  
E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

Békéltető Testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

## **7. Felelősség**

A Weboldalon található információk jóhiszeműen kerültek felhelyezésre, azonban azok kizárólag tájékoztató célt szolgálnak, az információk pontosságáért, teljességéért az Üzemeltető nem vállal felelősséget.

Ön a Webáruházat kizárólag a saját kockázatára használhatja, és elfogadja, hogy a Petissimo nem vállal felelősséget a használat során felmerülő vagyoni és nem vagyoni károkért a szándékosan okozott, továbbá az emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződészegésért való felelősségen túlmenően.

A Petissimo kizár minden felelősséget a Webáruház használói által tanúsított magatartásért. Ön köteles gondoskodni arról, hogy a Webáruház használata során harmadik személyek jogait vagy a jogszabályokat

se közvetlenül, se közvetett módon ne sértse. Ön teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért, a Petissimo ilyen esetben teljes mértékben együttműködik az eljáró hatóságokkal a jogsértések felderítése végett.

A szolgáltatás oldalai olyan kapcsolódási pontokat (linkeket) tartalmazhatnak, amelyek más szolgáltatók oldalaira vezetnek. E szolgáltatók adatvédelmi gyakorlatáért és más tevékenységéért a Petissimo nem vállal felelősséget.

A Petissimo nem vállal felelősséget az esetleges termékismertető a beszállító, vagy rajta kívül álló okok miatt történő előzetes bejelentés nélküli változása miatt. Amennyiben Ön a Webáruházban kifogásolható tartalmat észlel, köteles azt haladéktalanul jelezni a Petissimónak. Ha a Petissimo jóhiszemű eljárása során a jelzést megalapozottnak találja, jogosult az információ haladéktalan törlésére vagy annak módosítására.

## **8. Szerzői jogok**

A Webáruház egésze, annak grafikus elemei, szövege és technikai megoldásai, és a Szolgáltatás elemei szerzői jogi védelem vagy más szellemi alkotáshoz fűződő jog (így különösen védjegyyalalom) alatt állnak. A Petissimo a szerzői jogi jogosultja vagy a feljogosított felhasználója a Webáruházon, valamint a Webáruházon keresztül elérhető szolgáltatások nyújtása során megjelenített valamennyi tartalomnak: bármely szerzői műnek, illetve más szellemi alkotásnak (ideértve többek közt valamennyi grafikát és egyéb anyagokat, a Webáruház felületének elrendezését, szerkesztését, a használt szoftveres és egyéb megoldásokat, ötletet, megvalósítást).

A Webáruház tartalmának valamint egyes részeinek fizikai vagy más adathordozóra mentése vagy kinyomtatása magáncélú felhasználás céljából vagy a Petissimo előzetes írásbeli hozzájárulása esetén engedélyezett. A magáncélú felhasználáson túli felhasználás – például adatbázisban történő tárolás, továbbadás, közzé- vagy letölthetővé tétel, kereskedelmi forgalomba hozatal – kizárólag a Petissimo előzetes írásbeli engedélyével lehetséges.

A jelen ÁSZF-ben kifejezetten meghatározott jogokon túlmenően a regisztráció, a Webáruház használata, illetve az ÁSZF egyetlen rendelkezése sem biztosít jogot Önnek a Webáruház felületén szereplő bármely kereskedelmi névnek vagy védjegynek bármely használatára, hasznosítására. A Webáruház rendeltetésszerű használatával járó megjelenítésen, az ehhez szükséges ideiglenes többszörözésen és a magáncélú másolatkészítésen túl e szellemi alkotások a Petissimo előzetes írásbeli engedélye nélkül semmilyen egyéb formában nem használhatók fel vagy hasznosíthatók.

A Szolgáltatás igénybevételével Ön elfogadja, hogy a Petissimo a Szolgáltatás igénybevétele során az Ön által feltöltött adatokat a vonatkozó Adatvédelmi Tájékoztató keretei között bármikor és bárhol, korlátozás és külön díj fizetése nélkül felhasználhatja.

Bővebb információ a szerzői jogokról: <https://www.petissimo.hu/jogi-tudnivalok/#szerzoi-jog>

## **9. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSA**

9.1. A Petissimo az árváltozás és az Általános Szerződési Feltételek megváltoztatásának jogát fenntartja. Az esetleges változások a Webáruházban való megjelenéstől számítva lépnek életbe, és minden vásárlás alkalmával a megrendelés idejében fennálló feltételek kerülnek fogadásra.

9.2. A Petissimo jogosult jelen Általános Szerződési Feltételeket a vásárlók Webáruház felületén történő előzetes tájékoztatása mellett, egyoldalúan is módosítani. A módosított rendelkezések a hatályba lépést követően a Webáruház első használata alkalmával válnak hatályossá Önnel szemben, azokat a módosítást követően leadott megrendelésekre kell alkalmazni.

## **10. TULAJDONJOG FENNTARTÁSA**

10.1. A vételár teljes kifizetéséig a termék a Petissimo tulajdonában marad. Ha a termék a vételár teljes kifizetését megelőzően mégis – bármely okból – az Ön birtokába kerül, felelősséggel tartozik a Petissimo irányába mindazon károk tekintetében, amelyek megtérítésére senkit nem lehet kötelezni.

## **11. EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

11.1. A Petissimo fenntartja a jogot, hogy bármikor, bármilyen változtatást, javítást hajtson végre a Webáruházon, előzetes figyelmeztetés nélkül és hogy a Webáruházat más domainnév alá helyezze át.

11.2. A vásárló a rendelés leadásával egyetért azzal, hogy a megvásárolt termékről személyes értékes adhat le, automatikus emailben kiküldött linken keresztül.

Jelen Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének ideje: 2019. szeptember 30.