

Az Etnoflóra Bt. <https://etnoflora.hu> címen található webáruházán
keresztül végzett értékesítésének
Általános Szerződési Feltételei (ÁSZF)

Érvényes: 2025. január 27-től
Kibocsátó: Etnoflóra Termelő és Szolgáltató Betéti Társaság
Székhely: 1141 Budapest, Örs vezér útja 64.
Adószám: 20194547-2-42
Cégjegyzékszám: Cg. 01-06-718788/3
Telefonszám: +36-20-456-9671
E-mail cím: info@fuszernovenyek.hu
Képviselő: Zatykó Zoltán

1. Alapfogalmak, általános rendelkezések

- 1.1. Az Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) az Etnoflóra Bt. (a továbbiakban: **Szolgáltató**) és a vele szerződő természetes vagy jogi személyek (a továbbiakban: Vásárló) közötti jogviszonyokat szabályozzák.
- 1.2. Az ÁSZF hatálya kiterjed a Szolgáltató által üzemeltetett weboldalon (<https://etnoflora.hu>) keresztül történő minden kereskedelmi tevékenységre.
- 1.3. Az itt nem szabályozott kérdéseket illetően, a Webáruház tevékenységére vonatkozó mindenkor hatályos magyar jogszabályok és hatósági előírások, valamint a Polgári Törvénykönyvben foglalt rendelkezések külön kikötés nélkül is irányadóak.
- 1.4. Fogasztó: Minden olyan természetes személy, aki üzleti tevékenysége vagy önálló foglalkozása gyakorlása körén kívül adásvételi szerződést vagy más módon jogszerűen üzletet köt velünk (a továbbiakban: "**fogyasztó**").
- 1.5. Üzleti ügyfél: Üzleti ügyfélnek minősül minden olyan természetes vagy jogi személy (pl. társaság, szervezet, intézet), aki vagy amely saját számlájára és felelősségére jövedelemszerző tevékenységet végez (a továbbiakban: "**üzleti tevékenység**"). Ez a személy üzleti tevékenysége során adásvételi szerződést köt az eladóval, vagy más módon jogszerűen üzletel vele (a továbbiakban: "**üzleti ügyfél**"). Azt az elvet követjük, hogy az adószámát megadó vásárlóra a jelen ÁSZF vállalkozókra vonatkozó rendelkezései vonatkoznak.
- 1.6. A Szolgáltató és a Vásárló között létrejövő szerződés a megrendelés leadásával, illetve annak visszaigazolásával jön létre.

2. Szolgáltatások és termékek köre

2.1. Az Etnoflóra Bt. fő tevékenységi köre:

2.1.1. Cserepes gyógy-, fűszer- és illatnövények termesztése

2.1.2. DeWit márkájú holland kéziszerszámok forgalmazása

2.2. A kínált termékek és szolgáltatások részletes leírása a weboldalon található.

2.3. A növények esetében a webáruházban látható képek tájékoztató jellegűek, nem feltétlen ábrázolják hűen a küldött növények méretét és állapotát.

3. A megrendelés folyamata

3.1. A webáruházban regisztrációval vagy a nélkül is lehet vásárolni.

3.2. A weboldalon végzett beregisztrálás, valamint az árurendelés során a vásárló köteles helyes és valós adatokat feltüntetni. A felhasználói fiók adatait a vásárló köteles azok bármilyen módosítása esetén frissíteni. A vásárló által a felhasználói fiókban, valamint az árurendelés során feltüntetett adatokat az eladó helyeseknek tekinti.

3.3. Az ügyfél tudomásul veszi, hogy a felhasználói fiókja - különösen a szükséges karbantartások miatt - nem feltétlenül áll folyamatosan a rendelkezésére.

3.4. Az áru megrendeléséhez a vásárló az árut a "kosárba" helyezi, kiválasztja az áru vételárának fizetési módját, megadja a szállítási címet és egyéb szükséges elérhetőségeket, majd kiválasztja a megrendelt áru kiszállításának kívánt módját. Ezzel egyidejűleg tájékoztatást kap az áru szállításával kapcsolatos költségekről. Megrendelése elküldésével a vásárló megerősíti, hogy elfogadta a jelen Általános Szerződési Feltételeket, és elolvasta a személyes adatok kezelésére vonatkozó szabályzatunkat.

3.5. Megrendelése leadása előtt a vásárló köteles megismerkedni az áru jellemzőivel, típusával és javasolt felhasználásával. Megrendelése leadásával a vásárló megerősíti, hogy elolvasta és megértette ezt az információt.

3.6. A megrendelés befejezése előtt az ügyfélnek lehetősége van a megrendelésben megadott adatok ellenőrzésére és módosítására.

3.7. A megrendelés elküldése a "**Megrendelem**" gombra kattintva történik, és ezzel lezárul a megrendelési folyamat. A megrendelésben feltüntetett információkat az eladó helyes adatokként kezeli. A megrendelését leadó vásárló a megrendelésen feltüntetett e-mail címére automatikus visszaigazolást kap tőlünk arról, hogy a megrendelése kikézésre került.

- 3.8. A vásárló **telefonon vagy e-mailben is leadhatja a rendelését**. A megrendelését ily módon leadó vásárló a telefonhívás során megadott e-mail címére kap tőlünk visszaigazolást megrendelése létrehozásáról. Ez tartalmazza az áru teljes árát, valamint az ügyfél által kiválasztott áru csomagolásával és kiszállításával kapcsolatos költségeket. Az adásvételi szerződés megkötésére a megrendelés átvételéről szóló visszaigazolás megrendelésben megadott e-mail címre történő kikézésítésével kerül sor.

4. Árak és fizetési feltételek

- 4.1. A termékek mellett feltüntetett árak bruttó árak, az ÁFÁ-t tartalmazzák.
- 4.2. A vásárló a vásárolt áru és/vagy szolgáltatás ellenértékét az alábbi módokon egyenlítheti ki:
- 4.2.1. fizetés a futárnak készpénzzel vagy bankkártyával
 - 4.2.2. online bankkártyás fizetés
 - 4.2.3. készpénzes fizetés személyes átvételkor
 - 4.2.4. esetenként előre utalás díjbekérő alapján

5. Szállítási feltételek

- 5.1. Működési rendünk szerint hetente egyszer (tanévenként változó időpontban) állítunk össze küldeményeket.
- 5.2. A 2024/25-ös tanévben ez hétfői csomagolást jelent
- 5.3. Partnereink a csomagokat garantáltan kézbesítik 24 órán belül, tehát a címzettek kedden kapják kézhez azokat.
- 5.4. Személyes átvételre lehetőség van hétfő délelőttönként, vagy más, előre egyeztetett időpontban.
- 5.5. A szállítási (és csomagolási) díjak a weboldalon megtalálhatók.
- 5.6. A 14 napon túl sem kezdeményezett átvételek esetén a rendeltéstől való elállást vélelmezzük.

6. Elállási jog

6.1. A **fogyasztónak** minősülő vásárló a **Szolgáltatóhoz** intézett bármilyen egyértelmű nyilatkozattal elállhat a szerződéstől. A vásárló **fogyasztó** jogosult 14 napon belül indoklás nélkül elállni az adásvételi szerződéstől amely határidő számításának kezdeti időpontja az áru átvételének napja.

6.2. A **fogyasztó** az elállás jogát

6.2.1. az 1. sz. mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával; vagy

6.2.2. az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja

6.3. A **Szolgáltató** a termék teljes vételárát (beleértve a szállítási, csomagolási és esetleges utánvét költségeket is) hiánytalanul visszatéríti a **fogyasztónak**, amennyiben a fogyasztó a terméket épségben visszajuttatja a **Szolgáltatónak**.

6.4. A termék visszaküldésének a költségét a **fogyasztó** viseli.

6.5. Minta az elállási nyilatkozatra ezen ÁSZF végén található az **1. sz. mellékletben**.

7. Tájékoztató a kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról

1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön az Etnoflóra Bt hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön – választása szerint–az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított 12 hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást az Etnoflóra Bt. nyújtotta.

2. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön – választása szerint – az 1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Ön kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét Ön a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

A gyártó (forgalmazó) 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) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Felhívom figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

3. Jótállás

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Hibás teljesítés esetén a 151/2003 (IX. 22.) Korm. rendelet alapján az Etnoflóra Bt. jótállásra köteles.

Önt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

Az általunk forgalmazott tartós fogyasztási cikkek (szerszámok) esetében Önt 2 év teljes körű garancia illeti meg. Ez alap esetben cserét jelent, de dönthet úgy is, hogy az eszköz árát kéri vissza.

Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Felhívom a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Önt a jótállásból fakadó jogok az 1. és a 2. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

8. A 7. pont alkalmazása az Etnoflóra Bt. termékeire

8.1. Garancia és szavatosság iparcikkekre (szerszámok)

- 8.1.1. A Szolgáltató a termékekre a hatályos jogszabályok szerint szavatosságot és garanciát vállal. Ha a termék bizonyítottan hibás, arra az Etnoflóra Bt. természetesen, visszafizetést, vagy cseregaranciát vállal, amely magában foglalja a szállítási költség visszafizetését vagy új termék ingyenes küldését.
- 8.1.2. Megrendelő jogosult reklamációját, észrevételeit írásban eljuttatni az Eladóhoz. A reklamációt az Eladó köteles 3 napon belül megvizsgálni, az eredményéről és a további teendőkről írásban értesíteni a Megrendelőt.

8.2. Garancia és szavatosság növényekre

- 8.2.1. Az élő növények és palánták természetüknél fogva érzékenyek a szállításra, tárolásra és az ültetés utáni gondozásra. A Szolgáltató a tőle elvárható gondossággal gondoskodik arról, hogy a termékek egészséges, ültetésre kész állapotban kerüljenek átadásra vagy kiszállításra.
- 8.2.2. A Vásárló köteles a kézhezvételkor ellenőrizni az élő növények és palánták állapotát.
- 8.2.3. Amennyiben a Vásárló hibát (pl. sérült, fertőzött vagy nem azonosított fajtájú terméket) tapasztal, köteles azt haladéktalanul, de legkésőbb a kézhezvételtől számított **48 órán belül** jelezni a Szolgáltatónak.
- 8.2.4. A hibás teljesítés esetén a Vásárló kérheti a termék cseréjét vagy az ár visszatérítését.
- 8.2.5. A Szolgáltató garantálja, hogy a leszállított élő növények és palánták megfelelnek a weboldalon feltüntetett fajta- és minőségi követelményeknek.
- 8.2.6. Az élő növényekre vonatkozó garancia kizárólag akkor érvényes, ha a Vásárló a megfelelő gondozást biztosította a termék számára (pl. talajminőség, öntözés, tápanyag-utánpótlás).
- 8.2.7. A Szolgáltató nem vállal felelősséget az élő növények elpusztulásáért, ha azt nem megfelelő ültetés, gondozás vagy az időjárási körülmények (pl. fagy, hóhullám, aszály) okozták.
- 8.2.8. Kivétel a szavatosság és garancia alól:**
- 8.2.8.1. Ha a Vásárló nem a kézhezvételt követő 48 órán belül jelzi a hibát.
- 8.2.8.2. Ha a növények nem rendeltetésszerű használat, szállítás, tárolás vagy gondozás következtében sérültek.
- 8.2.8.3. Ha a növények élettani állapotát külső környezeti tényezők (pl. kártevők, betegségek) rontották le az átvétel után.

9. Panaszkezelés

9.1. A Szolgáltató elérhetőségeinek bármelyikén fogadja a panaszokat, de a későbbi gördülékenyebb ügyintézés érdekében célszerű azokat írásban megtenni.

9.2. A probléma gyors orvoslásához az alábbi adatok szükségesek:

9.2.1. a termék vagy szolgáltatás megnevezése

9.2.2. a hiba, kifogás, panasz leírása

9.2.3. fénykép

9.3. A Szolgáltató 3 napon belül fölveszi a kapcsolatot a panaszossal és megoldást javasol a fölmerült kifogásra.

9.4. Ha a Szolgáltató elutasítja vagy nem kielégítő módon kezeli a panaszt, a fogyasztó az alábbi lehetőségek közül választhat:

9.4.1. **Panasztétel a lakóhely szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságnál**

9.4.2. **Békéltető testületi eljárás**

A fogyasztó jogosult Békéltető Testülethez fordulni. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

A Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető

el: <https://www.bekeltetes.hu>

A területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei a **2. sz. mellékletben** találhatók.

9.4.3. **Vitarendezési eljárás az Európai Unió online vitarendezési platformján keresztül**

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, amelybe a természetes személy fogyasztók beregisztrálhatnak, így ezen keresztül lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Így a fogyasztók tudják érvényesíteni jogait anélkül, hogy például a távolság meggátolná őket ebben. A portálon Ön és a Szolgáltató, akivel szemben panasszal élt, közösen kiválaszthatják a panasz kezelésével megbízni kívánt vitarendezési testületet. A platform itt érhető el: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>

10. Adatvédelem

- 10.1. Az Etnoflóra Bt. a Vásárlók személyes adatait a vonatkozó adatvédelmi jogszabályok szerint kezeli.
- 10.2. Az Adatvédelmi Tájékoztató külön dokumentumban érhető el a weboldalon.

11. Záró rendelkezések

- 11.1. Az itt nem szabályozott kérdéseket illetően, a Webáruház tevékenységére vonatkozó mindenkor hatályos magyar jogszabályok és hatósági előírások, valamint a Polgári Törvénykönyvben foglalt rendelkezések külön kikötés nélkül is irányadóak.
- 11.2. Amennyiben a jelen ÁSZF rendelkezései és a fogyasztóvédelemre vonatkozó törvényi rendelkezések között nem szándékos ellentmondás áll fenn, irányadónak nem a jelen ÁSZF rendelkezései minősülnek, és az Eladó vállalja azok betartását.

1. sz. Melléklet

Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

Címzett: Etnoflóra Bt.

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt:

2. sz. Melléklet

Az egyes területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei:

Budapesti Békéltető Testület

Székhely: Budapest
Illetékességi terület:
Budapest Elérhetőség:
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt.
99. I. em. 111.
Levelezési cím: 1253 Budapest,
Pf.:10.
Telefonszám: 06-1-488-2131
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu
Honlap: bekeltet.bkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Miskolc
Illetékességi terület: Borsod-Abaúj-
Zemplén vármegye, Heves
vármegye, Nógrád
vármegye Elérhetőség:
Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszám: 06-46-501-091
E-mail: bekeltetes@bokik.hu
Honlap: bekeltetes.borsodmegye.hu

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Székesfehérvár
Illetékességi terület: Fejér
vármegye, Komárom-Esztergom
vármegye, Veszprém
vármegye Elérhetőség:
Cím: 8000 Székesfehérvár,
Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszám: 06-22-510-310
E-mail: bekeltetes@fmkik.hu
Honlap: www.bekeltetesfejer.hu

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Debrecen
Illetékességi terület: Jász-Nagykun-
Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar
vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg
vármegye Elérhetőség:
Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty
u. 13-15.
Telefonszám: 06-52-500-710
E-mail: bekelteto@hbkik.hu
Honlap: hbmekeltetes.hu

Baranya Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Pécs
Illetékességi terület: Baranya
vármegye, Somogy vármegye, Tolna
vármegye Elérhetőség:
Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.
Telefonszám: 06-72-507-154
E-mail: info@baranyabekeltetes.hu
Honlap: baranyabekeltetes.hu

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Szeged
Illetékességi terület: Békés vármegye,
Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-
Csanád vármegye Elérhetőség:
Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszám: 06-62-549-392
E-mail: bekelteto.testulet@cskik.hu
Honlap: bekeltetes-csongrad.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Győr
Illetékességi terület: Győr-Moson-
Sopron vármegye, Vas vármegye,
Zala vármegye Elérhetőség:
Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszám: 06-96-520-217
E-
mail: bekelteto.testulet@gymsmkik.hu
Honlap: bekeltetesgyor.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Budapest
Illetékességi terület: Pest
Vármegye Elérhetőség:
Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u.
25. IV/2.
Telefonszám: 06-1-792-7881
E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu
Honlap: panaszrendezes.hu