

shop.komplexoffice.hu

## Általános Szerződési Feltételek

Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, nem minősül írásbeli szerződésnek, magyar nyelven íródik, magatartási kódexre nem utal. A webshop működésével, megrendelési, és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén a megadott elérhetőségeinken rendelkezésére állunk.

Jelen ÁSZF hatálya Szolgáltató weblapján (shop.komplexoffice.hu) és aldomainjein történő jogviszonyokra terjed ki. Jelen ÁSZF mindenkor aktuális verziója és a korábbi verziók folyamatosan elérhetők a következő weboldalról: shop.komplexoffice.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek és letölthetők a shop.komplexoffice.hu/informaciok/letoltesek aloldalon.

### 1. Szolgáltató adatai:

A szolgáltató neve: Komplex Office Service Kft

A szolgáltató székhelye (és egyben a panaszügyintézés helye): 3100 Salgótarján, Pécskő út 12/A

A szolgáltató elérhetősége, az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címe: info@komplexoffice.hu

Céggjegyzékszám: 12-09-008901

Adószáma: 24939780-2-12

Nyilvántartásban bejegyző hatóság neve: Balassagyarmati Törvényszék Cégbírósága

Telefonszáma: +36203226400

Adatvédelmi nyilvántartási száma: folyamatban...

A szerződés nyelve: magyar

A tárhely-szolgáltató neve, címe, e-mail címe: Corwell Kft. 2120 Dunakeszi, Pallag u. 37.  
corwell@corwell.hu

### 2. Alapvető rendelkezések:

2.1. A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen ÁSZF értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény („Elker. tv.”), továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók. Irányadó továbbá a jelen ÁSZF alapján megvalósított adatkezelésekre a Szolgáltató Adatkezelési Tájékoztatója is, mely elérhető a [shop.komplexoffice.hu/adatvedelmi-es-adatkezesi-szabalyzat](http://shop.komplexoffice.hu/adatvedelmi-es-adatkezesi-szabalyzat) aloldalon.

2.2. A jelen ÁSZF 2026. január hó 16. napjától hatályos és visszavonásig hatályban marad. A Felhasználó által leadott rendelésre a rendelés leadásakor hatályos ÁSZF irányadó.

2.3. Szolgáltató fenntart magának minden jogot a webshop weboldal, annak bármely részlete és az azon megjelenő tartalmak, valamint a weboldal terjesztésének tekintetében. Tilos a webshopen megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül.

### 3. Vásárlás

3.1. Felhasználó a weboldalon történő vásárlásával (rendelés leadásával) kijelenti, hogy jelen ÁSZF, és a weboldalon közzétett Adatkezelési tájékoztató feltételeit megismerte és elfogadja, az adatkezeléseket tudomásul veszi.

3.2. Felhasználó a vásárlás során köteles a saját, valós adatait megadni. Ha a vásárlás során megadott adatok nem létező személy adatai, úgy szerződés nem jön létre, míg más személyhez köthető adatok esetén a szerződés vonatkozásában az álképviselő szabályai alkalmazandóak. Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben Felhasználó más nevében, más személy adataival veszi igénybe szolgáltatásait.

3.3. A Szolgáltatót a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

3.4. A Szolgáltatót nem terheli felelősség az abból adódó károkért, ha Felhasználó a jelszavát elfelejti, vagy az illetéktelenek számára bármely, nem a Szolgáltatónak felróható okból hozzáférhetővé válik.

### 4. Megvásárolható termékek, szolgáltatások köre

4.1. A megjelenített termékek kizárólag online rendelhetőek meg. A shop.komplexoffice.hu (webshop) felületen a termékekre vonatkozóan megjelenített árak forintban értendők, amelyek – alapértelmezetten – tartalmazzák a törvényben előírt áfát. A regisztrált és bejelentkezett céges (nem természetes személy) Felhasználónak lehetősége van a webshop felületen beállítani azt, hogy a webshop-ban a termékekre vonatkozó árak nettó árként (áfa nélkül) kerüljenek megjelenítésre. A kosárba helyezést követően minden esetben megjelenítésre kerül az érintett termék nettó (áfa nélküli), valamint áfát tartalmazó ára is. A termékekre vonatkozóan megjelenített árak nem tartalmazzák a házhoz szállítás díját. Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra.

4.2. A webshopban Szolgáltató részletesen feltünteti a termék nevét, leírását, a termékekről illusztratív jelleggel fotót jelenít meg. A termékek adatlapján megjelenített képek minimális mértékben (pl. színárnyalat) eltérhetnek a valóságtól, de Szolgáltató minden esetben törekszik a lehető legpontosabb adatok, így különösen a termékek fotóinak megjelenítésére.

4.3. Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre, Szolgáltató teljes körűen tájékoztatja Felhasználókat az akcióról és annak pontos időtartamáról.

4.4. Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Webáruház felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült áráról 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 a Felhasználó elállhat vásárlási szándékától.

4.5. Hibás ár esetén feltűnő értékaránytalanság áll fenn a termék valódi és feltüntetett ára között, amit egy átlagfogyasztónak azonnal észlelnie szükséges. A Ptk. alapján a szerződés a felek akaratának kölcsönös és egybehangzó kifejezésével jön létre. Amennyiben a felek nem tudnak megállapodni a szerződéses feltételekben, azaz nincs meg a felek akaratát kölcsönösen és egybehangzóan kifejező nyilatkozat, abban az esetben nem beszélhetünk érvényesen létrejött szerződésről, amelyekből jogok és kötelezettségek fakadnának. Ennek alapján a hibás/téves áron visszaigazolt megrendelés semmis szerződésnek tekintendő.

## 5. Rendelés menete

5.1. Felhasználó a regisztrációját követően bejelentkezik a webshopba/vagy regisztráció nélkül is megkezdheti a vásárlást.

5.2. Felhasználó a megvásárolni kívánt termék, termékek darabszámát beállítja.

5.3. Felhasználó kosárba helyezi a kiválasztott termékeket. Felhasználó bármikor megtekintheti a kosár tartalmát a „Kosaram” ikonra kattintva.

5.4. Amennyiben Felhasználó további terméket szeretne kosárba helyezni, új termékkeresést indíthat. Ha nem szeretne további terméket vásárolni, ellenőrzi a megvásárolni kívánt termék darabszámát. A sor végén található ikonra kattintva törölheti a kosár egy termékét, a teljes kosár tartalmát pedig a „Kosár tartalmának törlése” gombbal törölheti. Mennyiség módosításához az adott termék során található beviteli mezőben írja át a megrendelni kívánt mennyiségre a mezőben lévő számot, majd kattintson a „Módosít” gombra. Amennyiben nem kíván további módosításokat elvégezni, kattintson a „Kosár tartalmának megrendelése” gombra.

5.5. Felhasználó kiválasztja a szállítási címet, majd a szállítási/fizetési módot, melynek típusai a következők:

5.5.1. Fizetési módok:

Személyes átvétel: Készpénzben a Szolgáltató által megjelölt egyéb helyen történő átvételkor: Az áru átvételekor történő fizetés választása esetén a Felhasználó a Szolgáltató által megjelölt egyéb helyszínen fizeti meg a termék vételárát készpénzben. Készpénzes fizetésre csak magyar forintban (HUF) van lehetőség.

Fizetés utánvétellel: Amennyiben a megrendelt termék saját fuvarszöközzel kerül kiszállításra, lehetőség van arra, hogy a Felhasználó a megrendelés végösszegét a kiszállítónknak teljesítse készpénzben a megrendelt termék(ek) átvételekor.

Előreutalással, átutalással: Felhasználó a megrendelt termékek ellenértékét a visszaigazoló e-mailben található bankszámlára 3 napon belül köteles átutalni. Az összeg Szolgáltató bankszámláján történő jóváírását követően a Felhasználó jogosult a termék(ek) általa meghatározott módon történő átvételére.

Átutalással: Felhasználó a megrendelt termékek ellenértékét a számlán található bankszámlára a jóváhagyott határidőn belül köteles átutalni.

5.5.2. Szállítási költség:

Szállítás GLS futárszökölállattal 1-2 munkanapon belül

Bruttó 3990 Ft (3142 Ft + Áfa)

#### Szállítás saját fuvarszakközzeel

Regisztrált partnerek részére előre meghatározott kiszállítási napokon és településeken a szállítás ingyenes megbeszélés szerint.

#### MPL Posta Pont, MPL Csomagautomata

Ezen szállítási mód díja rendelési értéktől függetlenül bruttó 990 Ft (779,52 Ft + Áfa 27%)

-

#### MPL Futárszolgálat

Ezen szállítási mód díja rendelési értéktől függetlenül:

0-10 kg: Bruttó 1990 Ft (1566,93 Ft + 27 % Áfa)

10-20 kg: Bruttó 2990 Ft (2354,33 Ft + 27 % Áfa)

20-40 kg: Bruttó 5990 Ft (4716,53 Ft + 27 % Áfa)

A Posta által megszabott méret és súly korlátok:

Csomagautomatára:

- Max. 20 kg
- Egyik irányban sem lehet több, mint 50 cm.

Posta Pontra címezve:

- Max. 20 kg
- Egyik irányban sem lehet több, mint 240 cm
- A termék külső körmérete nem haladhatja meg a 300 cm-t.

MPL oldalon további információk: <http://www.posta.hu>

5.6. Amennyiben a webshopban hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknél vagy az áraknál, fenntartjuk a jogot a korrekcióra. Ilyen esetben a hiba felismerése, illetve módosítása után azonnal tájékoztatjuk a Felhasználót az új adatokról. A Felhasználó ezt követően még egyszer megerősítheti a megrendelést, vagy lehetőség van arra, hogy bármelyik fél elálljon a szerződéstől.

5.7. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítése és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. A számlát, az elállási jogról szóló tájékoztatót a csomag tartalmazza. Amennyiben jótállási kötelezettség alá eső termékről van szó, a jótállási jegyet a termékkel együtt vagy a jótállási jegy elektronikus úton való átadása esetén legkésőbb a termék átadását vagy üzembe

helyezését követő napon köteles a Szolgáltató a Fogyasztó részére átadni. Felhasználó köteles a csomagot kézbesítéskor a futár előtt megvizsgálni, és a futár által átadott külső csomagoláson észlelt esetleges sérülés esetén köteles jegyzőkönyv felvételét kérni, sérülés esetén a csomagot nem köteles átvenni. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt Szolgáltató nem fogad el! A csomagok kézbesítése munkanapokon történik 8-17 óra közötti időszakban.

5.8. Az adatok megadását követően Felhasználó a „Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés” gombra kattintva tudja elküldeni megrendelését, előtte azonban még egyszer ellenőrizheti a megadott adatokat, illetve megjegyzést is küldhet a megrendelésével, vagy e-mailben jelezheti felénk egyéb, rendeléssel kapcsolatos kívánságát.

5.9. Adatbeviteli hibák javítása: Felhasználó a megrendelési folyamat lezárása előtt minden esetben vissza tud lépni az előző fázisba, ahol javítani tudja a bevitt adatokat.

5.10. Felhasználó e-mail-ben a megrendelés beérkezéséről automatikus értesítést kap. Az automatikus értesítés nem minősül a megrendelés elfogadásának, azáltal a felek között nem jön létre szerződés. A Szolgáltató a megrendelés beérkezését követően egyoldalúan dönthet úgy, hogy a megrendelést elfogadja (a továbbiakban: visszaigazolás), vagy azt elutasítja. A megrendelés és az azzal egyező tartalmú, Szolgáltató általi kifejezett visszaigazolás hozza létre a felek között az egyedi szállítási szerződést. Amennyiben e visszaigazolás Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül Felhasználóhoz nem érkezik meg, Felhasználó az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól mentesül. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve a Felhasználóhoz megérkezettnek, amikor az a másik fél számára hozzáférhetővé válik. Szolgáltató kizárja a visszaigazolási felelősségét, ha a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert Felhasználó rossz e-mail címet adott meg regisztrációja során, vagy a fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt nem tud üzenetet fogadni. Az egyedi szerződésben nem szabályozott kérdések tekintetében a jelen ÁSZF rendelkezései az irányadóak.

## 6. A megrendelések feldolgozása és teljesítés

6.1. A megrendelések feldolgozása nyitvatartási időben történik. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, amennyiben az a munkaidő lejárta után történik, az azt követő napon kerül feldolgozásra. Szolgáltató ügyfélszolgálatja minden esetben elektronikus úton visszaigazolja, hogy mikor tudja teljesíteni a megrendelését.

6.2. Általános teljesítési határidő, a visszaigazolástól számított 5 munkanapon belül. Ha Szolgáltató és Felhasználó a teljesítés időpontjában nem állapodtak meg, Szolgáltató Felhasználó felszólításában meghatározott időpontban vagy időn belül, felszólítás hiányában legkésőbb a megrendelésnek Szolgáltatóhoz való megérkezésétől számított harminc napon belül köteles a szerződés szerinti teljesítésre.

6.3. Ha Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék nem áll rendelkezésére, köteles erről Felhasználót haladéktalanul tájékoztatni, valamint Felhasználó által fizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb harminc napon belül visszatéríteni.

6.4. Szolgáltató felhívja a Felhasználók figyelmét, hogy beszállítói, illetve a termékek gyártói a technikai ismertetőket, leírásokat saját hatáskörükben jogosultak módosítani.

6.5. Szolgáltató fenntartja a jogot – legfeljebb a vállalt teljesítési határidőig terjedően – a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészben. Részben történő teljesítésre kizárólag Felhasználóval történő egyeztetést követően kerülhet sor!

## 7. Elállás joga

7.1. Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvének, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályozása értelmében Felhasználó (a jelen 7. pont vonatkozásában: Fogyasztó) a megrendelt termék kézhezvételétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől.

7.2. Az elállási jog gyakorlására nyitva álló idő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Fogyasztó, vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi. Több termék adásvételekor, amennyiben az egyes termékek szállítása eltérő időpontban történik, úgy az utoljára szolgáltatott termék, illetve több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára kézbesített tétel vagy darab kézhezvételétől számított 14 napon belül élhet a Fogyasztó az elállási joggal.

7.3. Fogyasztó a szerződés megkötésének napja, és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.

7.4. Nem illeti meg az elállási jog Fogyasztót 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.

7.5. A Fogyasztó szintén nem gyakorolhatja az elállási jogát

- a. szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás maradéktalan teljesítése után, azonban ha szerződés fizetési kötelezettséget keletkeztet a Fogyasztó számára, csak akkor, ha a teljesítés a Fogyasztó kifejezett előzetes beleegyezésével és annak a Fogyasztó általi tudomásulvételével kezdődött meg, hogy elveszíti elállási jogát, amint a Szolgáltató maradéktalanul teljesítette a szerződést;
- b. olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac Szolgáltató által nem befolyásolható, az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
- c. olyan nem előre gyártott áru esetében, amelyet a Fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan áru esetében, amelyet egyértelműen a Fogyasztó személyére szabtak;
- d. romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- e. olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- f. olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékekkel;
- g. olyan alkohol tartalmú 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;
- h. olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a Szolgáltató a Fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a Fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából (azzal a kivétellel, hogy a Fogyasztó által kifejezetten kért szolgáltatásokon és a karbantartás vagy a javítás elvégzéséhez felhasznált cserealkatrészekon felül kínált szolgáltatásokra vagy árukra továbbra is kiterjed az elállási jog);
- i. lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a Fogyasztó a csomagolást felbontotta;
- j. hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;
- k. nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
- l. lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki;
- m. a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a Szolgáltató a Fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a Fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállási jogát, továbbá a Szolgáltató a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 18. §-a szerint visszaigazolást küldött a Fogyasztó részére.

7.6. A Szolgáltató tájékoztatja a Fogyasztót, hogy elállási/felmondási jogát gyakorolhatja a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 2. sz. mellékletében megjelölt Elállási-/Felmondásnyilatkozat-minta (a továbbiakban: Formanyomtatvány) alapján vagy az elállásra vonatkozó egyéb, egyértelmű nyilatkozatával is (pl. egy egyszerű szöveges e-mail üzenettel). Amennyiben a Fogyasztó élni szeretne elállási jogával, annak jelzését megteheti a Szolgáltató elérhetőségeinek valamelyikén írásban (akár a Formanyomtatvány segítségével), vagy telefonon. A Formanyomtatvány letölthető a [következő linkről](#).

7.7. A Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, amennyiben a termék kézhezvételétől számított 14. nap lejárta előtt elküldi elállási nyilatkozatát. Írásban történő elállás esetén elég csak az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül. 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, telefonon történő jelzés alkalmával pedig a telefonon történő jelzés idejét veszi a Szolgáltató figyelembe. Postai úton történő jelzés esetén ajánlott küldeményként, csomagként való jelzést fogad el a Szolgáltató. A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy az elállási jogát a 7.6-7.7. ponttal összhangban gyakorolta.

7.8. A Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított 14 napon belül visszatéríti a Fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is. A Szolgáltató mindaddig visszatarthatja az e pont szerinti összeget, amíg a Fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Nem illeti meg a Szolgáltatót a visszatartás joga, ha vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza.

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

7.10. A Szolgáltató nem köteles a Fogyasztó része megtéríteni azon többletköltségeket, amely a Szolgáltató által felkínált legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódik.

7.11. A Fogyasztó - elállása esetén - köteles az áru(ka)t haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A termék postai küldeményként nem küldhető vissza.

7.12. A Fogyasztó akkor tartja be a határidőt, ha az elállás közlésétől számított 14 napos határidő letelte előtt elküldi (tehát nem kell megérkezni 14 napon belül) a termék(ek)e)t.

7.13. A termék visszaküldésének költségét a Fogyasztónak kell viselnie, a Szolgáltató e költség viselésére nem vállal kötelezettséget.

7.14. Fogyasztónak kiemelten ügyelnie kell a termék rendeltetésszerű használatára, ugyanis a nem rendeltetésszerű használatából eredő károknak megtérítése a Fogyasztót terheli! A fogyasztó csak az áru jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.

7.15. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet [itt](#) érhető el: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=A1400045.KOR>

7.16. Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelve [itt](#) érhető el, a magyarnyelvű verziót megnyitva („HU”) . <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX:32011L0083>

7.17. Fogyasztó egyéb panaszával is megkeresheti Szolgáltatót a jelen ÁSZF-ben található elérhetőségeken.

7.18. Az elállási jog csak a Ptk. szerinti fogyasztónak minősülő Felhasználókat illeti meg. Fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

7.19. Az elállási jog nem illeti meg a vállalkozást, azaz az olyan (akár természetes) személyt, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár el.

## 8. Jótállás, szavatosság

### Kellékszavatosság

A kellékszavatosságra vonatkozó, jelen 8. pontban foglalt rendelkezések kizárólag a Ptk. szerinti fogyasztónak, illetve a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény szerinti mikro-, kis- és középvállalkozásnak minősülő Felhasználó esetében alkalmazandók.

#### 8.1. Milyen esetben élhet a Felhasználó a kellékszavatossági jogával?

Felhasználó a webshopot üzemeltető cég hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Ptk. szabályai szerint.

## 8.2. Milyen jogok illetik meg a Felhasználót a kellékszavatossági igénye alapján?

Felhasználó – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó 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 (jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye). Fogyasztó és vállalkozás közötti – ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló – szerződés esetén Felhasználó a kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a vállalkozás költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

## 8.3. Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó kellékszavatossági igényét?

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

## 8.4. Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Felhasználó a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

## 8.5. Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított egy éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Felhasználó igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a webshopot üzemeltető vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított egy év eltelte után azonban már Felhasználó köteles bizonyítani, hogy a Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Termékszavatosság

A termékszavatosságra vonatkozó lenti rendelkezések kizárólag a Ptk. szerinti fogyasztónak, illetve a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény szerinti mikro-, kis- és középvállalkozásnak minősülő Felhasználó esetében alkalmazandók.

8.6. Milyen esetben élhet Felhasználó a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Felhasználó – választása szerint – kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet a Ptk. szabályai szerint.

8.7. Milyen jogok illetik meg Felhasználót termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Felhasználó a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

8.8. Kivel szemben érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági jogait a termék előállítójával vagy forgalmazójával (a továbbiakban együtt: gyártó) szemben gyakorolhatja.

8.9. Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

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

8.10. Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó termékszavatossági igényét?

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

8.11. Milyen bizonyítási szabály érvényesül termékszavatossági igény érvényesítése esetén?

Termékszavatossági igény érvényesítése esetén Felhasználónak kell bizonyítania, hogy a termékhiba a gyártó általi forgalomba hozatal időpontjában fennállt.

#### 8.12. A gyártó milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

A gyártó 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 a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Felhívom figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt a vállalkozással szemben kellékszavatossági és a gyártóval szemben termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén a kicserélt termékre, illetve a termék javítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági igényét a továbbiakban már csak a gyártóval szemben érvényesítheti.

#### Jótállás

A jótállásra vonatkozó lenti rendelkezések kizárólag a Ptk. szerinti fogyasztónak minősülő Felhasználó esetében alkalmazandók.

#### 8.13. Milyen esetben élhet Felhasználó a jótállási jogával?

Felhasználó hibás teljesítés esetén jogszabály alapján jótállási igényt érvényesíthet a Ptk. szabályai szerint. Hibás teljesítés esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján, a 10/2024. (VI.28.) IM rendelet 1. számú mellékletében felsorolt termékek vonatkozásában a webshopot üzemeltető Szolgáltató jótállásra köteles.

#### 8.14. Felhasználót milyen jogok illetik meg, ha a jótállás jogszabályon alapul?

A kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek termékcsoportjainak megnevezéséről szóló miniszteri rendeletben meghatározott új, tartós fogyasztási cikk (a továbbiakban: fogyasztási cikk) esetén Felhasználó a teljesítés hibája miatt a 8.13. pontban meghatározott jogait érvényesítheti, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló kormányrendeletben foglalt feltételekkel.

#### 8.15. Felhasználót milyen további jogosultságok illetik meg jogszabályon alapuló jótállás esetén?

Fogyasztási cikk esetében Felhasználó a jótállási idő alatt elsősorban kijavítást igényelhet. Kicserélésnek van helye már az első javítási kísérletet követően, ha megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, és Felhasználó másik igény teljesítését nem kéri. Felhasználó akkor is

kérheti a kicserélést, ha a kijavítási igény közlését követő harminc napon belül nem kerül sor a kijavításra. A kicserélési igényt az is megalapozza, ha a fogyasztási cikk a jótállási idő alatt három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik, feltéve, hogy Felhasználó nem kéri másik igény teljesítését. Ha az előbbi esetekben kicserélésre nincs lehetőség, akkor Felhasználó a vételár visszatérítésére is igényt tarthat.

8.16. Felhasználó milyen határidőn belül gyakorolhatja kötelező jótálláson alapuló jogait?

A jótállás időtartama fogyasztási cikk esetén:

- 10 000 forinttól 250 000 forintig terjedő eladási ár esetén két év,
- 250 000 forint feletti (250 001 forinttól kezdődő) eladási ár esetén három év.

A jótállási határidő a fogyasztási cikk Felhasználó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a Szolgáltató vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Ha a Felhasználó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezett üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja. A fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a Felhasználó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.

8.17. Milyen feltétellel érvényesíthetők a jótállási igények:

A jótállásból eredő jogait Felhasználó a rendelkezésére bocsátott jótállási jeggyel gyakorolhatja, a jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti. A jótállási jegy rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha Felhasználó az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot bemutatja. A jótállási igény teljesítésének nem feltétele a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának visszaszolgáltatása.

8.18. Milyen további követelmények támaszthatók a jótállási jogok gyakorlásának feltételül?

Fogyasztási cikk megfelelő üzembe helyezése vagy annak üzemben tartása érdekében támaszthatók speciális követelmények (például időszakos felülvizsgálat) a Felhasználóval szemben, feltéve, ha a megfelelő üzembe helyezés vagy üzemben tartás más módon nem biztosítható, és a követelmény teljesítése nem jelent aránytalan terhet a Felhasználó számára.

8.19. Mikor mentesül a Szolgáltató a jótállási kötelezettsége alól?

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

Felhívom a figyelmét, hogy Felhasználó ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, valamint termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet. Ha viszont Felhasználó egy adott hiba miatt egyszer sikerrel érvényesítette hibás teljesítésből eredő igényét (például a Szolgáltató kicserélte a terméket), ugyanezen hiba tekintetében más jogi alapon erre már nem tarthat igényt.

8.20. Szolgáltató nem tartozik jótállással, illetve szavatossággal a természetes elhasználódásból származó, továbbá olyan károkért, amelyek a kárveszély átszállása utáni hibás vagy gondatlan kezeléssel, túlzott igénybevételből, illetve a meghatározottól eltérő behatásokból, illetve egyéb, a termékek nem rendeltetésszerű használatából keletkeztek, továbbá a kopóalkatrészekért, és az ezek rendeltetésszerű használat melletti kopásából eredő meghibásodásért.

9. A Ptk. szerinti fogyasztó szavatossági, jótállási igénye esetén történő eljárás

A jelen 9. pontban foglalt rendelkezések kizárólag a Ptk. szerinti fogyasztónak minősülő Felhasználó esetében alkalmazandók.

9.1. Fogyasztó és a Szolgáltató közötti szerződésben a felek megállapodása a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó (Felhasználó) hátrányára nem térhet el.

9.2. A Felhasználó kötelessége a szerződés megkötésének bizonyítása (számlával, vagy akár csak nyugtával).

9.3. A szavatossági és jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik (Ptk. 6:166. §).

9.4. A Szolgáltató a Felhasználó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni.

9.5. A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a Felhasználó rendelkezésére kell bocsátani.

9.6. Ha a Szolgáltató a Felhasználó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – 8 napon belül, igazolható módon köteles értesíteni a Felhasználót.

9.7. A Szolgáltató a jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.

9.8. A jótállás iránti igény bejelenthető a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál, továbbá a Szolgáltató székhelyén, telephelyén vagy fióktelepén is. Ha a Szolgáltató a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesítéséhez javítószolgálatot vesz igénybe, a Szolgáltató a Felhasználó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről a javítószolgálat 9.9. pont szerint értesítésének beérkezését követően haladéktalanul értesíti a Felhasználót.

9.9. A javítószolgálat a Felhasználó szavatossági vagy jótállási igényéről való tudomásszerzését követő 8 napon belül köteles igazolható módon értesíteni a Szolgáltatót:

a) ha a termék javítása esetén megállapítást nyer, hogy a termék nem javítható;

b) ha a termék javítása előreláthatóan 15 napnál hosszabb időt vesz igénybe, a javítás várható idejéről;

c) ha a termék javítása nem lehetséges harminc nap alatt.

## 10. Vegyes Rendelkezések

10.1. Szolgáltató kötelezettsége teljesítéséhez közreműködőt jogosult igénybe venni. Ennek jogellenes magatartásáért teljes felelősséggel tartozik, úgy, mintha a jogellenes magatartást saját maga követte volna el.

10.2. Ha a jelen ÁSZF bármely része érvénytelenné, jogtalaná vagy érvényesíthetlenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.

10.3. Amennyiben Szolgáltató az ÁSZF alapján megillető jogát nem gyakorolja, a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak. Bármilyen jogról történő lemondás csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes. Az, hogy a Szolgáltató egy alkalommal nem ragaszkodik szigorúan az ÁSZF valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodjon az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.

10.4. Szolgáltató és Felhasználó vitás ügyeiket békés úton próbálják rendezni.

10.5. Szolgáltató tájékoztatja a Felhasználókat, hogy nem csatlakozott a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexhez, és ilyenmel saját maga sem rendelkezik.

## 11. Panaszkezelés rendje

11.1. Áruházunk célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben Felhasználónak mégis valamilyen panasa van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát a fenti telefonon, e-mail címen, vagy levél útján is közölheti.

11.2. Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja a vásárlónak.

11.3. Az írásbeli panaszt a Szolgáltató 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrzi a Szolgáltató, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

11.4. Tájékoztatjuk, hogy a panaszának elutasítása esetén panaszával hatósági vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, az alábbi elérhetőségeken.

11.5. Szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi a békéltető testületi eljárást.

11.6. A fogyasztónak minősülő Felhasználó panasszal elsősorban a területileg illetékes fővárosi és vármegyei kormányhivatalokhoz fordulhat. A területi kormányhivatalok (fogyasztóvédelmi hatóságok) listáját itt találja:

[https://cdn.nkfh.gov.hu/static/uploads/kormanyhivatalok\\_elerhetosegi\\_c92289cb4d.pdf](https://cdn.nkfh.gov.hu/static/uploads/kormanyhivatalok_elerhetosegi_c92289cb4d.pdf)

11.7. A fogyasztónak minősülő Felhasználónak panasz esetén lehetősége van békéltető testülethez fordulni, melyek elérhetőségét itt találja: <https://bekeltetes.hu/>

11.8. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a Fogyasztó vagy a Szolgáltató kérésére tanácsot ad a Fogyasztót megillető jogokkal és a Fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

A békéltető testület a meghallgatást fő szabály szerint személyes jelenlét nélküli, hang- és képi átvitelt egyidejűleg biztosító elektronikai eszköz útján online formában tartja meg. Ha a fogyasztó kéri, a békéltető testület személyes meghallgatást tart.

11.9. Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra a kormányhivatal illetékes.

11.10. Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles a válasziratát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani.

## 12. Szerzői jogok

12.1. Miután a [shop.komplexoffice.hu](http://shop.komplexoffice.hu), mint weboldal szerzői jogi műnek minősül, tilos a [shop.komplexoffice.hu](http://shop.komplexoffice.hu) weboldalon megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése (többszörözése), újra nyilvánossághoz történő közvetítése, más módon való felhasználása, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül.

12.2. A [shop.komplexoffice.hu](http://shop.komplexoffice.hu) weboldalról és annak adatbázisából bármilyen anyagot átvenni írásos hozzájárulás esetén is csak az adott weboldalra való hivatkozással lehet.

12.3. A Szolgáltató fenntartja minden jogát szolgáltatásának valamennyi elemére, a domain-neveire, az azokkal képzett másodlagos domain nevekre, valamint az internetes reklámfelületeire.

12.4. Tilos a [shop.komplexoffice.hu](http://shop.komplexoffice.hu) weboldal tartalmának, illetve egyes részeinek adaptációja vagy visszafejtése; a felhasználói azonosítók és jelszavak tisztességtelen módon történő létesítése; bármely olyan alkalmazás használata, amellyel a [shop.komplexoffice.hu](http://shop.komplexoffice.hu) weboldalon vagy azok bármely része módosítható vagy indexelhető.

12.5. A [shop.komplexoffice.hu](http://shop.komplexoffice.hu) név szerzői jogi védelmet élvez, felhasználása a hivatkozás kivételével kizárólag a Szolgáltató írásos hozzájárulásával lehetséges.

Salgótarján, 2026. január 16.