



ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Kifli.hu Shop Korlátolt Felelősségű Társaság

BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: „**ÁSZF**”) szabályozza a Kifli.hu Shop Korlátolt Felelősségű Társaságnak (székhely: 1106 Budapest, Jászberényi út 45., cégjegyzékszám: 01-09-339560, bejegyző bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, adószám: 26693075-2-44, a továbbiakban: „**Kifli.hu**”) a www.kifli.hu weboldalon és a Kifli mobilalkalmazásban elérhető online vásárlási felület (továbbiakban: „**Online Shop**”) igénybevételének (továbbiakban: „**Szolgáltatás**”) használati feltételeit.

A jelen ÁSZF mellett különleges feltételeink is vannak, amelyek bizonyos egyéb szolgáltatásaink, termékeink, nyereményjátékaink és klubtagságaink feltételeit tartalmazzák (továbbiakban: „**Különleges Feltételek**”). Ezek a Különleges Feltételek elsőbbséget élveznek a jelen ÁSZF-fel szemben.

A Kifli.hu kiskereskedelmi tevékenységet folytat, célja természetes személyek igényeinek kielégítése. A Kifli.hu nem értékesít tovább-értékesítési célra. A Kifli.hu kifejezetten kizárja a termékek továbbértékesítési célú vásárlását.

A Szolgáltatást azok a jogi személyek és 18. életévüket betöltött természetes személyek vehetik igénybe, akik regisztrálnak az Online Shopban, a megrendelés leadásával egyidejűleg elfogadják az ÁSZF-et és hozzájárulnak személyes adataik kezeléséhez és feldolgozásához (továbbiakban: „**Vásárló**”).

Amennyiben a Szolgáltatást nem természetes személy kívánja igénybe venni, úgy a nem természetes személynek az Online Shopban a regisztráció során rögzítenie kell a számla kiállításához szükséges adatait (cégnév, székhely, cégjegyzékszám, adószám, e-mail cím). További információkért lásd 9. pont.

A jelen ÁSZF tartalmazza a megrendelés szabályait, valamint a Vásárló és a Kifli.hu között létrejövő szerződés alapvető rendelkezéseit.

A szerződés nyelve magyar.

Az Online Shopban leadott megrendelés nem írásban, hanem ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak minősül, így a Vásárló és a Kifli.hu közötti elektronikus úton kötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, azokat a Kifli.hu nem iktatja, így az utólag nem hozzáférhető és nem megtekinthető.

AZ ÁSZF MÓDOSÍTÁSA

A Kifli.hu jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. Az ÁSZF lényeges módosítása esetén a Kifli.hu e-mailben értesíti Vásárlóit az új ÁSZF hatályba lépéséről. Az ÁSZF módosítása nem érinti azokat a jogokat és kötelezettségeket, amelyek a korábbi ÁSZF változat alapján állnak fenn. A megrendelés Online Shopban történő leadásával a Vásárló elfogadja a megrendelés leadása időpontjában hatályos ÁSZF-et.



1. ÜGYFÉLFIÓK

1.1 Ügyfélfiók létrehozása

Az Online Shopban történő vásárlás feltétele a regisztráció. Amennyiben a Vásárló a kifli.hu weboldalon indítja a megrendelését, az első rendelés befejezésével automatikusan létrehozunk a Vásárlónak egy ügyfélfiókot, hogy megkönnyítsük a jövőbeni vásárlásokat. Erről a Vásárló által megadott e-mail címére küldünk értesítést.

Hogyan hozhat létre ügyfélfiókot?

Az ügyfélfiók létrehozásához a Kifli.hu által kínált lehetőségeket használhatja: a kifli.hu weboldalon az első megrendeléssel egyidejűleg történő automatikus regisztráció, külső szolgáltatások (pl. Apple, Google, Facebook) segítségével történő regisztráció és a Kifli alkalmazásban történő regisztráció. Miután megadta a szükséges adatokat, és elfogadta az ÁSZF-et, e-mailben az ügyfélfiók létrehozásának szándékáról visszaigazolást tartalmazó e-mailt küldünk. A regisztráció véglegesítéséhez a Vásárlónak azt meg kell erősítenie az e-mailben kapott linken keresztül.

A regisztráció során a Vásárlónak meg kell adnia bizonyos személyes adatokat. Adatainak védelme érdekében biztosítjuk, hogy azokat kizárólag az [Adatkezelési tájékoztatónkban](#) foglaltak szerint kezeljük.

Ha külső szolgáltatón keresztül (pl. Apple, Google, Facebook) regisztrál, az adott szolgáltató saját szabályzatai is alkalmazandók lehetnek. Ezért kérjük, amennyiben ilyen módon regisztrál, ismerkedjen meg ezekkel a feltételekkel is.

Az ügyfélfiók létrehozásával a Vásárló tudomásul veszi, hogy:

- (a) az Online Shop használatára, beleértve a megrendeléseket és az adásvételi szerződések megkötését, jelen ÁSZF rendelkezései irányadóak;
- (b) e-maileket fog kapni tőlünk (pl. visszaigazolás a regisztrációról vagy a rendelések teljesítéséről), illetve más módon is kapcsolatba léphetünk a Vásárlóval (telefonon, SMS-ben) a rendelések feldolgozásával, átadásával vagy az esetlegesen felmerülő problémák megoldásával kapcsolatban;
- (c) felelős ügyfélfiókja biztonságáért, és köteles megfelelő, biztonságos jelszót választani, amelyet titokban tart;
- (d) bizonyos termékek értékesítésekor kérhetjük személyazonosságának vagy életkorának igazolását (lásd jelen ÁSZF 7.3 pontját);
- (e) az ügyfélfiók és a Kifli.hu szolgáltatásai időnként nem elérhetőek, például karbantartás vagy technikai problémák miatt.

1.2 Biztonság

A regisztráció során a Vásárlónak létre kell hoznia egy jelszót az ügyfélfiókjához. A Vásárló köteles ezt a jelszót titokban tartani, és azt illetéktelen harmadik fél számára nem adhatja ki. A Vásárló teljes felelősséggel tartozik az ügyfélfiókjából történt ügyletekért. A Vásárló köteles haladéktalanul tájékoztatni a Kifli.hu-t, ha azt feltételezi, hogy jelszavával harmadik személy(ek) visszaél(nek) vagy ahhoz hozzájutott(ak). Ha megalapozott a Vásárló ezen feltételezése, a Kifli.hu jogosult a Vásárló ügyfélfiókját zárolni és ezzel egyidejűleg a Vásárlót kérni, hogy változtassa meg a jelszavát. A Kifli.hu



nem felelős a Vásárlóval szemben olyan kárért, amely annak eredményeként merült fel, hogy a Vásárló a jelszavát felfedte vagy azzal akár a Vásárló, akár harmadik fél visszaélt.

1.3 Ügyfélfiók törlése

Amennyiben úgy dönt, hogy törölni kívánja ügyfélfiókját, az ügyfélfiókjába bejelentkezve, a Fiók törlése opció kiválasztásával teheti meg. Ha az ügyfélfiókja törlésével kapcsolatban segítségre van szüksége, kérjük, vegye fel velünk a kapcsolatot a következő e-mail címen: info@kifli.hu, vagy hívja ügyfélszolgálatunkat a 06 80 444 333 telefonszámon.

A Kifli.hu fenntartja a jogot, hogy ideiglenesen vagy véglegesen tiltsa azon Vásárlók ügyfélfiókját, akik súlyosan vagy ismételten megszegik jelen ÁSZF-et, illetve a Különleges Feltételeket. Ilyen esetekben az ügyfélfiók törlésével a fel nem használt kreditek és egyéb jóváírások visszatérítés nélkül elveszhetnek, kivéve, ha azok az alábbi módokon keletkeztek:

- (a) jogos panasz alapján (pl. hibás, sérült vagy hiányos termékek);
- (b) ajándékutalvány érvényes feltöltése, amelyet még nem használt fel.

Ezek értékét a Vásárló bankszámlájára utaljuk vissza.

2. ONLINE SHOP HASZNÁLATÁNAK ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI

Az Online Shopban a Kifli.hu bemutatja azokat a termékeket, amelyeket a Vásárló kiválaszthat a megrendelés összeállítása során. Az egyes termékekkel kapcsolatos tudnivalókat, ismertetőket a termék adatlapja tartalmazza. Az Online Shopban feltüntetett termékkínálat csupán tájékoztató jellegű. A Vásárló az aktuális termékkínálat alapján állíthatja össze megrendelését. Felhívjuk figyelmét, hogy néhány termék csak azon vásárlók számára elérhető, akik Xtra tagsággal rendelkeznek. Ezeknél a termékeknél ezt mindig külön jelezzük. Az Xtra tagsággal kapcsolatos további információkat megtalálja az Online Shopban.

Az Online Shop felületen egészen a megrendelés elküldéséig a rendelési folyamat bármely szakaszában lehetősége van kijavítani az esetleges adatbeviteli hibákat (például az „X” gombra kattintva a terméknek a kosárból való törlésével).

Vásárlóként vállalja, hogy:

- (a) az áruk ellenértékét nem olyan módon fizeti ki, amely harmadik felek jogait megkerüli vagy megsérti, és kijelenti, hogy jogosult a vásárláshoz használt pénzeszközök felett rendelkezni.
- (b) nem regisztrál több, illetve hamis ügyfélfiókot, illetve nem regisztrál ügyfélfiókot visszaélészerűen.
- (c) nem szerzi meg, követi nyomon vagy másolja az Online Shop tartalmait vagy információit sem automatizált eszközökkel, sem manuálisan, a Kifli.hu előzetes írásos engedélye nélkül.
- (d) nem sérti meg vagy kerüli meg az Online Shophoz való jogosulatlan hozzáférés megakadályozására vagy korlátozására hozott intézkedéseket, továbbá tartózkodik minden olyan cselekménytől, amely indokolatlan terhelést okozhat az Online Shop infrastruktúrájában.
- (e) az Online Shop használata során harmadik személyek jogait illetve a jogszabályokat sem közvetlenül, sem közvetett módon nem sérti.
- (f) teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért.



Amennyiben a Kifli.hu bármilyen, az Online Shoppal illetve a Vásárló ügyfélfiókjával összefüggésben visszaélést, jogellenes használatot vagy ezek alapos gyanúját tapasztalja, jogosult a Vásárló ügyfélfiókját felfüggeszteni vagy véglegesen törölni.

3. RENDELÉSEK

3.1 Vásárlás megkezdése ügyfélfiók létrehozása nélkül

Az Online Shopban ügyfélfiók létrehozása nélkül is megkezdheti a vásárlást. Ehhez egyszerűen helyezze a kívánt termékeket a kosárba, majd kövesse a megrendelés befejezéséhez szükséges értelemszerű lépéseket. A rendelés feldolgozásához legalább az Ön elérhetőségeire szükségünk van. Ezen adatok nélkül nem tudjuk teljesíteni a megrendelést. Az Ön adatait természetesen az [Adatkezelési tájékoztatónkban](#) foglaltaknak megfelelően kezeljük.

Annak érdekében, hogy megkönnyítsük a jövőbeli vásárlásokat, az első megrendelése teljesítésével egyidejűleg automatikusan létrehozunk egy ügyfélfiókot az Ön számára, amelyről tájékoztatást küldünk a rendeléskor megadott e-mail címére.

3.2 Megrendelés ügyfélfiók létrehozását követően

Amennyiben már rendelkezik ügyfélfiókkal, a vásárlást megelőzően jelentkezzen be az e-mail címével és jelszavával.

A bejelentkezést követően helyezze a kívánt termékeket a kosárba, majd kövesse a megrendelés befejezéséhez értelemszerűen szükséges lépéseket. A megrendelés véglegesítése előtt kérjük, ellenőrizze a megadott adatok pontosságát és a rendelés becsült árát. A megrendelés végső összege az áruk pontos súlyától függően változhat, amelyről bővebben jelen ÁSZF 7. pontjában talál bővebb információt.

3.3 A megrendelés teljesítése és az adásvételi szerződés megkötése

A Vásárló által elküldött megrendelés beérkezését a Kifli.hu késedelem nélkül, de legkésőbb 48 órán belül automatikus visszaigazoló e-mail útján visszaigazolja, mely visszaigazoló e-mail tartalmazza a Vásárló által megadott adatokat (név, telefonszám, szállítási információk stb.), a rendelés azonosítóját, a megrendelt termékek felsorolását, mennyiségét, árát, szállítási/átvételi díjat és a fizetendő végösszeget. A Vásárló mentesül az ajánlati kötöttség alól, ha késedelem nélkül, de legkésőbb 48 órán belül nem kapja meg a Kifli.hu-tól a visszaigazoló e-mailt, tehát nem köteles megvásárolni a megrendelésében foglalt termékeket. A Kifli.hu és a Vásárló között abban az esetben jön létre az Online Shopban leadott termékekkel kapcsolatos megrendeléssel összefüggő adásvételi szerződés, amikor a Kifli.hu megküldi a Vásárló részére a megrendelés visszaigazolását tartalmazó e-mailt. Eddig az időpontig sem a Vásárló, sem a Kifli.hu egyetlen nyilatkozata és intézkedése sem értelmezhető ajánlatként vagy annak elfogadásaként. A Vásárló és a Kifli.hu között a szerződés azon időpontban jön létre, amikor a Vásárló megrendelését a Kifli.hu e-mail útján visszaigazolta. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet alapján az így létrejövő szerződés elektronikus úton kötött, magyar nyelvű szerződésnek minősül, melyet a Kifli.hu nem iktat. A megrendelés és annak visszaigazolása 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.

3.4 Helyettesítő termék

Előfordulhat, hogy a készlet hiánya miatt egyes termékeket nem tudunk szállítani. Ilyen esetben a nem elérhető áruk törlésével módosítjuk a rendelés végső összegét. Amennyiben elérhető helyettesítő termékek állnak rendelkezésre, az ügyfélfiókjában szereplő telefonszámán erről SMS-ben vagy telefonon értesítjük és a helyettesítő terméket felajánljuk kiszállításra. Ön jogosult a helyettesítő terméket akár az előzetes értesítés, akár a személyes átvétel során visszautasítani. Ha a helyettesítő termék drágább a Vásárló által megrendelnél, a különbözetet mi álljuk. Ha a helyettesítő termék olcsóbb a Vásárló által megrendelnél, a különbözetet levonjuk a Vásárló által fizetendő végösszegeből.

3.5 Változások a visszaigazolt megrendelésekben

3.5.1 További termékek hozzáadása

A választott szállítási időponttól függően, lehetőséget biztosítunk arra, hogy meghatározott időkereten belül megrendeléséhez (a továbbiakban: „**Alap Rendelés**”) további termékeket adjon hozzá (a továbbiakban: „**Kiegészítő Rendelés**”). Az időkeretről tájékoztatjuk Önt a rendelés visszaigazolásakor. A további termékek az eredeti rendelés részévé válnak, és ugyanazon a számlán szerepelnek. Ilyen esetben további szállítási díjat sem számítunk fel. Ez a lehetőség nem érhető el, ha az eredeti rendelés teljes egészében **kreditpontokkal** lett kiegyenlítve.

3.5.2 Alap és Kiegészítő Rendelésekkel kapcsolatos különleges rendelkezések

(a) **Xtra tagság szolgáltatás** kezelése Alap- és Kiegészítő Rendelés esetén:

Az Xtra Tagság alapján a Vásárló havonta 4 (négy) alkalommal 12.000 Ft minimum rendelési érték („**Minimum Rendelési Érték**”) alatt vásárolhat. Amennyiben az Alap Rendelés értéke nem éri el a Minimum Rendelési Értéket, a Minimum Rendelési Érték nélküli vásárlás lehetőségéből 1 (egy) alkalom akkor is felhasználnak minősül, ha a Kiegészítő Rendelés értéke vagy annak értékével együtt a rendelés teljes értéke meghaladja a Minimum Rendelési Értéket.

(b) **Ajándékok** kezelése Alap- és Kiegészítő Rendelés esetén:

Amennyiben a Vásárló olyan terméket vásárol, amelyhez bármely promóció keretében ajándékra jogosult, az ajándék kizárólag az Alap Rendelésben megrendelt termék esetén illeti meg a Vásárlót, a Kiegészítő Rendelés részeként a Vásárló a termékhez kapcsolódó ajándékra nem jogosult.

(c) **Kreditek felhasználása** Alap- és Kiegészítő Rendelés esetén:

A Vásárló ügyfélfiókjában rendelkezésre álló kreditek kizárólag az Alap Rendelésre használhatóak fel, a Kiegészítő Rendelés kreditekkel sem egészben, sem részben nem egyenlíthető ki.

(d) **Kedvezménykódok** Alap- és Kiegészítő Rendelés esetén:

A Kifli.hu időről időre együttműködik harmadik személyekkel promóciós célból. Amennyiben ennek keretében a Vásárló kedvezménykódra jogosult, a kedvezménykódot a Vásárló kizárólag egy alkalommal (pl. influenzaszernév/fiók2000), az Alap Rendelés során használhatja fel. Amennyiben a Kifli.hu visszaélést vagy annak gyanúját észleli, jogosult a Vásárló fiókját felfüggeszteni vagy megszüntetni.



(e) **Szállítási költség** Alap- és Kiegészítő Rendelés esetén:

Akkor ingyenes a szállítás, ha az Alap Rendelés értéke meghaladja az ingyenes szállítás mindenkorai értékhatárát. Amennyiben az Alap Rendelés összege nem éri el az ingyenes szállítás mindenkorai értékhatárát, a Vásárló nem jogosult ingyenes szállításra akkor sem, ha a Kiegészítő Rendelés értéke vagy annak értékével együtt a rendelés teljes értéke meghaladja az ingyenes szállítás mindenkorai értékhatárát. Az ingyenes szállítási érték megállapításakor tehát csak az Alap Rendelés értéke kerül figyelembevételre.

3.5.3 Egyéb módosítások

Amennyiben módosítani szeretné rendelését, ügyfélszolgálatunk a jelen ÁSZF 16. pontjában meghatározott elérhetőségeken készséggel áll rendelkezésére. Felhívjuk figyelmét, hogy a csomagolás és a kiszállítás alatt lévő rendelések utólagos módosítására nincs lehetőség.

3.6 A megrendelés kézbesítése és elfogadása

A rendeléseket futárszolgálat szállítja ki a Vásárló által megadott címre. A Vásárló köteles a rendelést átvenni, kivéve, ha él a törvényes elállási jogával. Az áru átvételével egyidejűleg az áru sérülésének kockázata átszáll a Vásárlóra.

Ha a Vásárló átveszi a megrendelést, de a Kifli.hu írásbeli felszólítása után sem fizeti ki a megrendelést, fenntartjuk a jogot, hogy ideiglenesen zároljuk az ügyfélfiókját. Ha a megrendelést az ideiglenes zárolástól számított 14 napon belül sem fizetik ki, jogunkban áll törölni az ügyfélfiókját. Az ügyfélfiók zárolása vagy törlése nem szünteti meg a Kifli.hu jogát a megrendelés értékének követelésére.

3.7 Kosárértéktől függő kedvezmények

Felhívjuk figyelmét, hogy bármilyen, értékhatárhoz kötött kedvezmény, engedmény esetén az értékhatár elérésének vizsgálata során kizárólag a megrendelt termékek árát vesszük figyelembe (így például a betétdíj, kötelezően fizetendő visszaváltási díj értéke, borraavaló, szállítási díj, újr felhasználható táskák díja nem veendő figyelembe).

3.8 Panaszok

Amennyiben hibás, sérült, vagy hiányos megrendelést/terméket kap, a jelen ÁSZF 14. pontjában foglalt jogok illetik meg.

3.9 Az Online Shop tartalmának megjelenítése

Online Shopunk személyre szabott vásárlási élményt nyújt az Ön korábbi vásárlásai és ügyfélfiókjára alapján. Ezáltal kedvező termékei előrébb kerülnek a találati listákon, hogy gyorsabbá és kényelmesebbé tegyük a vásárlást. A szponzorált termékeket minden esetben külön jelöljük, azok nem személyre szabott ajánlatok.

4. SZÁLLÍTÁS ELÉRHETŐSÉGE, SZÁLLÍTÁSI IDŐSÁVOK ÉS A SZÁLLÍTÁS DÍJA

4.1 A szállítási időszakok és a szállítás díja a szállítás helyétől és idejétől függően változhat. A [szállítás elérhetőségéről](#), [szállítás díjáról](#) és a szállítási időszakokról a Vásárló az Online Shop felületén, illetve a megrendelés során a kiszállítási idő (időszak) kiválasztásakor tájékozódhat. 24.000 Ft-os értékhatár felett a kiszállítás ingyenes, kivéve, ha a Vásárló 15 perces slot-on (időablakon) belül kéri a kiszállítást.



- 4.2 A Vásárló köteles biztosítani, hogy az általa megadott szállítási cím egyértelműen beazonosítható legyen. Ennek elmulasztása esetén a Kifli.hu nem vállal felelősséget a házhozszállításért vagy annak elmaradásáért, illetőleg az ezzel kapcsolatban esetlegesen felmerült károkért.
- 4.3 A Vásárló kérheti, hogy a Kifli.hu a megrendelést meghatározott emeletre vagy lakásba szállítsa. Ebben az esetben a szállítást végző Kifli.hu futár minden tőle észszerűen elvárható intézkedést megtesz, hogy a megrendelést a kért helyre szállítsa, ugyanakkor a Vásárló köteles gondoskodni arról, hogy: (a) a futár rendelkezzen a belépéshez szükséges feltételekkel, valamint (b) semmilyen akadály ne gátolja a belépést (pl. bezárt főkapu). Egyéb esetekben (pl. irodaházak, vagy olyan épületek, amelyekben a belépés biztonsági ellenőrzéshez kötött, akadályoztatott bejutás) a Kifli.hu a kiszállítást a főbejáratig vállalja.
- 4.4 A Kifli.hu mindent megtesz annak érdekében, hogy a termékeket a kért időszámban szállítsa ki, de nem vállal felelősséget olyan késedelemért vagy a teljesítés olyan elmaradásáért, amely olyan tények és/vagy körülmények következtében állt elő, amelyeket a Kifli.hu nem, vagy csupán indokolatlan kiadások mellett befolyásolhatna (pl. közlekedési akadály).

5. FIZETÉS, FIZETÉSI FELTÉTELEK, SZÁMLÁZÁS

- 5.1 *Bankkártyás fizetés:* Az Online Shopban a megrendelés leadásakor a Vásárló látja az elfogadott bankkártyatípusokat, amelyekkel megrendelése ellenértékét kiegyenlítheti.
- 5.2 *Kártyás fizetés kiszállításkor:* A Vásárló a megrendelését fizetheti átvételekor bankkártyával.
- 5.3 *Készpénzes fizetés szállításkor:* A Vásárló a megrendelését fizetheti átvételekor készpénzzel.
- 5.4 *Kreditek*

A Vásárló a megrendelését kreditekkel is kifizetheti, amennyiben a megrendelés leadásakor az ügyfélfiókjában kreditekkel rendelkezik. 1 kredit 1 forint értéknek felel meg. Válassza ki a megfelelő fizetési módot a megrendelés befejezésekor, ha kreditekkel kívánja kifizetni a megrendelését vagy annak egy részét.

A kreditek ügyfélszámlájára történő jóváírásának lehetősége időről időre változhat. Jellemzően a kreditek jóváírása ajándékutalványokból, reklamációkból vagy más, a jelen ÁSZF-ben szabályozott vagy a Kifli.hu által biztosított más okból történhet.

Felhívjuk figyelmét, hogy a kreditek korlátozott ideig (érvényességi idő) használhatóak fel. Az érvényességi időről a kreditek ügyfélfiókjában történő jóváíráskor tájékoztatjuk a Vásárlót, vagy az érvényességi időt bármikor ellenőrizheti az ügyfélfiókjában. Ha bizonytalan a kreditek érvényességi idejével kapcsolatban, kérjük, forduljon a Kifli.hu ügyfélszolgálatához a jelen ÁSZF 16. pontjában foglalt elérhetőségeken. Ha a krediteket nem használja fel az érvényességi időn belül, azok az érvényességi idő leteltével az ügyfélfiókból törlésre kerülnek.

Az ügyfélfiók törlése esetén a fel nem használt kreditek visszatérítés nélkül elvesznek (kivéve a jelen ÁSZF 1.3 pontjában foglalt eseteket).

Felhívjuk figyelmét, hogy amennyiben megszegi jelen ÁSZF-ünket illetve Különleges Feltételeinket:

- (a) törölhetjük megrendelését (ha a megrendelés kifizetéséhez jogosulatlan vagy jogellenes módon szerzett krediteket használtak fel); vagy



(b) visszatérítés nélkül törölhetjük a krediteket az ügyfélfiókjából (például akkor, ha azokat illegálisan vagy illegális tevékenység révén szerezték meg).

5.5 Fizetéssel kapcsolatos további fontos információk

Az Online Shopban feltüntetett árak az ÁFA-t tartalmazzák. A megrendelés akkor tekintendő kifizetettnek, amikor vételár teljes egészében jóváírásra került a Kifli.hu bankszámláján, amikor a kiszállításkor a futár részére a vételár készpénzben kifizetésre kerül vagy a kreditek az ügyfélfiókból törlésre kerültek.

Az áru tulajdonjoga csak akkor száll át Önre, amikor a teljes árat kifizette.

Fenntartjuk a jogot, hogy saját döntésünk alapján visszautasítsunk minden olyan fizetési műveletet, amely fizetési műveletekkel összefüggésben csalás, pénzmosás vagy terrorizmus finanszírozásának gyanúja merül fel.

5.6 Számlázás

5.6.1 Számla és nyugta (szállítólevél) elérhetősége

A számla elektronikusan kerül kiállításra, amely az ügyfélfiókban érhető el. Csak akkor állítjuk ki a Vásárlónak papír alapon, ha ezt kifejezetten kéri tőlünk.

A Vásárló a fizetést követően a számláját és a rendeléshez tartozó szállítólevelet (nyugtát) az ügyfélfiókjából bármikor le tudja tölteni, az adott korábbi vásárlására kattintva, a Dokumentumok menüpontban. A számla azokat a termékeket tartalmazza, amelyeket a Vásárló átvett, és azt az összeget, amelyet a Vásárló megfizetett. A számla papír alapon kiállított számlának minősül.

Előfordulhat, hogy a Kifli.hu-tól érkező e-mailek a Vásárló e-mail fiókja „Spam” (levélszemét) mappájába kerül, ezért amennyiben a vásárlást követően nem kapja meg a számlára és a szállítólevélre (nyugtát) utaló e-mailünket, kérjük, ellenőrizze e-mail fiókja „Spam” (levélszemét) mappáját.

5.6.2 ÁFA-s számla kiállítása

A megrendelésről ÁFA-s számla kizárólag a www.kifli.hu weboldalon elérhető ügyfélfiókon keresztül, a megrendelés leadásakor igényelhető.

A kifli.hu weboldalon a vásárlási folyamat végén a Tovább a pénztárhoz menüpontban kell a Vásárló nevére kattintani, ott kiválasztani/kipipálni a Számlázási adatok megadása opciót, majd meg kell adni a cég nevét, székhelyét, cégjegyzékszámát, adószámát és az e-mail címet, amelyre a számla megküldését kéri a Vásárló. A rendszer ezután automatikusan kiállítja az ÁFA-s számlát. Ezt a folyamatot minden megrendelés alkalmával külön el kell végezni. Ennek hiányában az adott megrendelésről készült számla az Ön ügyfélfiókjában megadott névre és címre kerül kiállításra.

Amennyiben a Vásárló Xtra tagság vagy ajándékkártya vásárlásról szeretne ÁFA-s számlát igényelni, a vásárlás előtt a Fiók menüpontban, a Számlázási adatok pontban kell a számlázáshoz szükséges adatokat megadnia.

A számla adatainak módosítására, a rendelés átvételét követő hónap 10. napjáig van lehetőség. Xtra tagság előfizetés és ajándékutalvány vásárlása esetén a számla utólagos módosítására nincs lehetőség.



6. ELÁLLÁS A SZERZŐDÉSTŐL

- 6.1 A Vásárló a szerződéstől a megrendelés futártól való átvételétől számított 14 napon belül indoklás nélkül elállhat. Amennyiben a megrendelés több részletben kerül kézbesítésre, e határidőt az utolsó részlet átvételének időpontjától kell számítani.
- 6.2 A Vásárló nem gyakorolhatja a jelen ÁSZF 6.1 pontja szerinti elállási jogát (i) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző élelmiszerek (így pl. bébiételek) esetén, (ii) lezárt csomagolású kép- és/vagy hangfelvételt, számítógépi szoftvert tartalmazó termékeknél, ha a csomagolást a Vásárló felbontotta, (iii) olyan termékeknél, melyek az átadást követően a jellegüknél fogva elválaszthatatlanul vegyülnek más termékkel, valamint (iv) olyan zárt csomagolású termékeknél, amelyek természetüknél fogva (pl. higiéniai vagy egészségügyi okokból) a felbontást követően nem visszaadható termékek (pl. kozmetikum, fehérnemű, stb.), abban az esetben sem, ha azokat nem bontotta fel.
- 6.3 Mi a teendő az áruval a szerződéstől való elállás esetén?

Elállás esetén a legegyszerűbben úgy küldheti vissza az árut, ha visszaadja azt a futárnak, aki kiszállította Önnek. Ha ez már nem lehetséges, kérjük, lépjen kapcsolatba velünk jelen ÁSZF 16. pontjában megjelölt elérhetőségeken (a gyorsabb kapcsolatfelvétel érdekében elsősorban a info@kifli.hu e-mail címünket vagy a 06 80 444 333-as telefonszámunkat javasoljuk). Elállása közléséhez használhatja a jelen ÁSZF 1. sz. függelékében elérhető elállási nyilatkozatmintánkat is.

Elállás esetén Ön saját költségén (az elállási határidőn belül) köteles az elállással érintett termékeket a Kifli.hu jelen ÁSZF 16. pontjában meghatározott címére visszaküldeni. Felhívjuk figyelmét, hogy a termékek értékcsökkenéséért a Vásárló felel, ezért a termékeket hiánytalanul és sértetlenül kell eljuttatnia hozzánk.

Érvényes elállás esetén a termékek árát a termékek visszaküldésétől vagy a visszaküldés igazolásától számított 14 napon belül visszatérítjük a termékek árát (beleértve a kiszállítási költségeket is) a Vásárló ügyfélfiókjában szereplő bankszámlájára vagy az elállási nyilatkozatban megadott bankszámlára.

Ha a termék hibás, a Vásárló hibás termékkel kapcsolatos jogait jelen ÁSZF 13. pontja szabályozza. Az ÁSZF jelen 6. pontja szerinti elállásra vonatkozó eljárás hibás termékek esetében nem alkalmazandó.

7. SPECIÁLIS ÁRUKATEGÓRIÁK

7.1 Tömeg szerint értékesített áruk

Az Online Shopban kínált termékek egy részét súly szerint értékesítjük (pl. gyümölcs, zöldség, felvágott, hús stb.). Az ilyen áruk esetében a termék 1 darab (vagy más mértékegység) hozzávetőleges súlya van feltüntetve, amely időről időre változik („referencia darab”). Az Online Shopban megjelenített ár a referencia darab súlyának és az áru kilogrammonkénti (vagy más megfelelő mértékegység) árának hányadosaként kerül kiszámításra. A Vásárló által fizetett tényleges árat a leszállított áru súlya alapján számítjuk ki. [Például: 1 kiló narancs 1000 forintba kerül. A referenciadarab 250 gramm súlyú és 250 forintba kerül. Ha a Vásárló két narancsot tesz a kosárba, a kosárban feltüntetett ár 500 forint. A leszállított két narancs tényleges súlya 600 gramm lesz (a referencia darab alapján számított várható 500 gramm helyett). A Vásárló így 600 forintot fizet a két narancsért.]



Az online fizetés esetén a súlyeltérések miatt ideiglenesen magasabb összeget (a megrendelt tétel értékének kb. 30%-át) zároljuk, mivel a megrendelés visszaigazolásakor még nem ismerjük a megrendelt áru pontos súlyát. A fel nem használt összeg (a bankja gyorsaságától függően) legkésőbb a megrendelés kézbesítését követő néhány napon belül az Ön bankszámláján feloldásra kerül. Átvételkor történő kártyás vagy készpénzes fizetés esetén az áru átvételekor tájékoztatjuk Önt a végleges árról.

Felhívjuk figyelmét, hogy fenntartjuk a jogot arra, hogy a súly szerint értékesített árukat súlyeltéréssel szállítsuk (a súlyeltérés nem haladhatja meg a megrendelt áru teljes súlyának 30%-át). Ennek ellenére mindent megteszünk annak érdekében, hogy az eltérés a lehető legalacsonyabb legyen az Ön megrendelésében kiválasztott kért súlyhoz képest.

7.2 Darabonként értékesített áruk

Darabonként értékesített áruk esetében az Online Shopban az áru egy darabjának végső ára jelenik meg, függetlenül annak súlyától. (Például: 1 darab karfiol 1000 forintba kerül. Ha a Vásárló három karfiolt tesz a kosárba, 3000 forintot fizet, függetlenül a szállított karfiol tényleges súlyától.)

7.3 Alkoholos termékek

A Vásárló csak akkor adhat le alkoholos termékeket tartalmazó megrendelést, ha elmúlt 18 éves. 18 év alattiaknak alkoholtartalmú termékek értékesítése tilos.

A futár jogosult személyazonosító igazolványt kérni a Vásárló életkorának ellenőrzése céljából, mielőtt átadná az alkoholos termékeket tartalmazó rendelést, ha a szemrevételezés nem elegendő az életkor ellenőrzéséhez. Az életkor igazolása nélkül a futár a megrendelés részét képező alkoholos termékeket nem adják át a Vásárlónak. Ebben az esetben a Kifli.hu az adásvételi szerződést az alkoholos termék vonatkozásában felmondja, és az alkoholos termékek vételárát, amennyiben azt az áru átadása előtt kifizette a Vásárló, haladéktalanul visszatéríti a Vásárlónak.

7.4 Visszaváltható csomagolás

Visszaváltható csomagolású áruk vásárlása esetén az áruk árához a kosárban hozzáadódik a göngyöleg ára (betétdíj). A visszaváltható csomagolást a Vásárló a kiszállítást végző futárnak átadhatja. A visszaváltható csomagolás raktárunkba történő beérkezésekor a visszaváltott csomagolás mennyisége rögzítésre kerül és a göngyöleg ára (betétdíj) a Vásárló ügyfélfiókjában kreditek formájában jóváírásra kerül, amelyet a Vásárló vásárlása során felhasználhat. Amennyiben a göngyöleg árát (betétdíját) a Vásárló kredit formájában történő jóváírás helyett bankszámlájára kéri jóváírni, kérjük, vegye fel a kapcsolatot az Ügyfélszolgálatunkkal a jelen ÁSZF 16. pontjában megjelölt elérhetőségeken.

7.5 Kötelezően visszaváltási díjas termékek (DRS-rendszer)

A Kifli.hu lehetőséget biztosít a Vásárlónak, hogy a jelen pont szerinti termékek csomagolását a Kifli.hu igénybevételeivel váltsa vissza. A Vásárló a kötelezően visszaváltási díjas termék után 50 forint visszaváltási díjat fizet a vásárláskor, mely díj automatikusan hozzáadódik a vásárlói kosárba tett kötelezően visszaváltási díjas termék árához. A Vásárló üres csomagolást kizárólag a megrendelése átvételekor adhat át a futár részére. Egy alkalommal a Vásárló maximum 10 darab [erre a korlátozásra a futárautó kapacitása és az átadott termékek sérülésmentes, visszaváltásra alkalmas (nem tömörített, nem összegyűrt, vagy összelapított palack, olvasható vonalkód, visszaváltási logó feltüntetve a palackon) állapotának megőrzése érdekében van szükség] tiszta, sérülésmentes csomagolást adhat át a futár részére. A csomagolás tiszta, sérülésmentes átadása a Vásárló felelőssége, a Kifli.hu a visszaválthatóságért e körben felelősséget nem vállal. A visszaszállításhoz használt gyűjtőtasakról az



átadásakor a futár gondoskodik. A visszaváltásra kizárólag a rendelés kiszállítása alkalmával van lehetőség (visszaváltási hely), a műanyag gyűjtőtasakba helyezett visszaváltható termékek futár részére történő átadásával. A visszaváltást lebonyolító MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. (továbbiakban: „MOHU”) a Kifli.hu kötelezettségévé teszi a már visszaváltott hulladék biztonságos (zárt és csapadéktól mentes) tárolását, ennek való megfelelés előfeltétele, hogy visszaváltás céljából átvett termékek kizárólag a [Kifli.hu](https://kifli.hu) által biztosított gyűjtőtasakban kerüljenek átadásra, tárolásra, szállításra.

A csomagolás raktárunkba történő beérkezésekor a visszaváltott csomagolás mennyisége rögzítésre kerül és a visszaváltási díj a Vásárló ügyfélfiókjában kreditek formájában jóváírásra kerül, amelyet a Vásárló vásárlása során felhasználhat. Amennyiben a göngyöleg árát (betétdíját) a Vásárló kredit formájában történő jóváírás helyett bankszámlájára kéri jóváírni, kérjük, vegye fel a kapcsolatot az Ügyfélszolgálatunkkal a jelen ÁSZF 16. pontjában megjelölt elérhetőségeken.

A kötelezően visszaváltási díjas termékek visszaszállításáról, kezeléséről bővebb információt a MOHU oldalán találhat: <https://repont.hu/hu/fogyasztoi-visszavaltas>

8. ÚJRAFELHASZNÁLHATÓ TÁSKA

8.1 Az „újrafelhasználható táskákban történő áruszállítás” szolgáltatás megrendelése

A Kifli.hu az árut papírzacskóban szállítja és adja át a Vásárlónak. A Vásárló az ügyfélfiókjában igényelheti, hogy a Kifli.hu a megrendelést újrahasznosított, PET-palackokból készült táskákban („újrafelhasználható táska”) szállítsa és adja át a Vásárló részére. További részletekért lásd az [Újrahasználható táskák szolgáltatás feltételeit](#).

9. JOGI SZEMÉLYEK ÁLTALI VÁSÁRLÁS

Az Online Shopot jogi személyek is használhatják működésüknek biztosítása, például az iroda ellátása friss gyümölcsökkel és zöldségekkel, friss péksüteményekkel és süteményekkel, szendvicsekkel, italokkal, irodai vagy takarítószerrel, illetve más hasonló célból. Felhívjuk figyelmét, hogy az Online Shopban üzleti célú (pl. továbbértékesítési) megrendelés nem lehetséges.

Felhívjuk figyelmét, hogy jelen ÁSZF 6. pontja nem vonatkozik a jogi személyek által történő áruvásárlásra. Panaszok benyújtására a jelen ÁSZF 14. pontja szerinti panaszeljárásnak megfelelően van lehetőség.

A számla kiállítására vonatkozó eljárást jelen ÁSZF 5.6.2 pontja tartalmazza.

10. SZELLEMI TULAJDONJOGOK VÉDELME

Az Online Shop tulajdonosa és üzemeltetője a Kifli.hu, amelyet megillet minden olyan jog (ideértve a szerzői és egyéb jogokat), amely alapján a weboldallal és annak tartalmával (különösen, de nem kizárólagosan annak megjelenítésével, az azon található adatbázisokkal, illusztrációkkal, tájékoztatókkal stb.) jogszerűen rendelkezhet. A Vásárlók az Online Shop látogatásának időtartama alatt kötelesek betartani Magyarország jogszabályait és az ÁSZF rendelkezéseit, nem csorbíthatják sem a Kifli.hu, sem más Vásárlók jó hírnevét és jogait, továbbá tilos az Online Shop szolgáltatását jogosulatlanul igénybe venni. A Kifli.hu jogosult a jogszerűtlen tartalmakat az Online Shopról eltávolítani, valamint teljes kártérítési igénnyel fellépni.



11. AJÁNDÉKUTALVÁNY

A Vásárló online, kártyás fizetéssel a www.kifli.hu/ajandekutalvany felületen ajándékutalványt vásárolhat. Az ajándékutalvány Xtra Tagság előfizetésre, illetve bizonyos összegű kreditösszegre szólhat. Az ajándékutalvány a vásárlást követően elektronikus úton, a Vásárló ügyfélfiókjában megadott e-mail címre érkezik meg. A megfelelő e-mail cím biztosítása a Vásárló felelőssége.

11.1 Xtra Tagság előfizetés alapú ajándékutalvány

- (a) **Éves előfizetés:** 27.990 forint, amely alapján az ajándékutalvány 1 éves Kifli.hu Xtra Tagságra váltható.
- (b) **Havi előfizetés:** 2.799 forint, amely alapján az ajándékutalvány 1 hónapos Kifli.hu Xtra Tagságra váltható.

Az ajándékutalvány beváltásának feltételei az ajándékutalványon kerülnek feltüntetésre (1. Regisztráció az Online Shopban, 2. Az utalványon található egyedi kód megadása a Kupon mezőben, 3. az Xtra Tagság előfizetés automatikusan aktiválásra kerül). A Kifli.hu Xtra Tagság előnyeiről olvashat bővebben.

11.2 Kredit alapú ajándékutalvány

A Kifli.hu 10.000 forint, 20.000 forint és 30.000 forint értékű ajándékutalványok vásárlását teszi lehetővé. A beváltás lépései a következők: 1. Regisztráció az Online Shopban, 2. Az utalványon található egyedi kód megadása a Kupon mezőben, 3. Az ajándékutalvány értéke kreditek formájában feltöltésre kerül.

12. ADATVÉDELME

A Kifli.hu az Online Shop használata során kezeli a Vásárlók adatait. Ennek során betartja a személyes adatok védelmére vonatkozó szabályokat, különösen a személyes adatok védelméről szóló 2016/679/EU rendeletet (GDPR).

[Adatkezelési tájékoztatónkban](#) olvashat arról, hogy milyen személyes adatokat kezelünk, mennyi ideig, milyen feltételekkel küldhetünk Önnek kereskedelmi közleményeket, valamint a személyes adatainak védelmével kapcsolatos egyéb információkat.

Az Online Shop meglátogatásakor és használatakor sütik vagy más technológiák aktiválódnak az Ön eszközén, hogy az Ön igényeinek és érdeklődésének leginkább megfelelő tartalmat és szolgáltatásokat kínálhassunk Önnek. A sütiokről bővebben a Süti tájékoztatónkban olvashat.

13. SZAVATOSSÁG, JÓTÁLLÁS

A Vásárló megtagadhatja azoknak a termékeknek az átvételét, amelyek az átadás-átvétel időpontjában bármilyen okból hibásak. Amennyiben a termékről csupán az átadást követően derül ki, hogy az már az átadás-átvétel időpontjában hibás volt (vagy legalább a hiba oka már akkor is fennállt), a Vásárlót ebben az esetben is megilleti a jelen ÁSZF 13.2 pont szerinti reklamáció (szavatosság, jótállás) joga, melyet a Kifli.hu telefonos ügyfélszolgálatán keresztül szóban, email-ben, chat-en (az Ügyfélszolgálat elérhetőségeit lásd jelen ÁSZF 16. pontjában) tehet meg. Emellett a Kifli.hu a (jelen ÁSZF 13.1 pontjában foglaltak szerint) a „Termékek reklamálása” („Self Care”) lehetőséget, mint automatikus reklamációs felületet is biztosítja a Vásárló részére, amely a termékek átadását követő 72 órán belüli



időtartamra lehetővé teszi, hogy a Vásárló reklamációját az ügyfélfiókban az Ügyfélszolgálat nélkül orvოსolja.

13.1 „Termékek 72 órán belüli, automatikus reklamálása” („Self Care”)

13.1.1 A terméknek az átvételkor fennálló hibáját a Vásárló a megrendelés átvételét követő 72 órán belül a Kifli.hu által biztosított „Termékek reklamálása” művelet segítségével is jelezheti a Kifli.hu részére.

13.1.2 A Vásárlónak az ügyfélfiókjában a „Korábbi megrendelések” fülön kell a „Megrendelés részletei” menübe kattintani, ahol az átvételt követő 72 óráig megtalálható a „Termék reklamáció” gomb. A Vásárló ebben a menüpontban ki tudja választani a hibás terméket és annak árát automatikusan, kreditek formájában jóvá tudja írni ügyfélfiókjában. Amennyiben a hibás termék vonatkozásában a Vásárló kredit formájában történő jóváírás helyett a hibás termék vételárát bankszámlájára kéri jóváírni, kérjük, vegye fel a kapcsolatot az Ügyfélszolgálatunkkal a jelen ÁSZF 16. pontjában megjelölt elérhetőségeken.

13.1.3 A Kifli.hu egyoldalúan felfüggesztheti vagy véglegesen megszüntetheti a Vásárlónak biztosított Self-Care lehetőséget, amennyiben

- (a) a jóváírás értéke eléri az adott vásárlás értékének 70%-át;
- (b) a jóváírások aránya eléri az adott napot megelőző 180 nap átlagolt költési arányának 10%-át;
- (c) okkal feltételezi, hogy a Vásárló a Self Care funkciót visszaélészerűen használja.

13.1.4 Amennyiben a Vásárló ugyanazon típusú terméket egynél több alkalommal jóváírja, a Kifli.hu jogosult felvenni a Vásárlóval a kapcsolatot a termékhiba kivizsgálásának céljából. Ilyen esetben a Kifli.hu kérheti a Vásárlótól, hogy a termékek futár által történő átadásakor, a futárral együttműködve, annak jelenlétében tételesen ellenőrizze a megrendelését és az átadásakor látható, felismerhető termékhibát a futár részére az átadásakor jelezze. Amennyiben a Vásárló a Kifli.hu-val nem működik együtt, a Kifli.hu jogosult a Self-Care lehetőséget egyoldalúan felfüggeszteni vagy véglegesen megszüntetni. Jelen 13.1.4 pont szerinti ellenőrzés nem érinti a Vásárló 13.2 pontja szerinti szavatossági, jótállási jogait.

13.1.5 A Kifli.hu egyoldalúan dönthet arról, hogy bizonyos termékek esetében a Self-Care lehetőségét nem biztosítja. Ilyen esetben a termékek esetében a „Termékek reklamálása” felület nem elérhető.

13.2 Szavatosság, jótállás

A Vásárlót megillető szavatosság és jótállás szabályait jelen ÁSZF 2. számú függeléke tartalmazza.

14. PANASZKEZELÉS

A Vásárló a szerződés megkötésével, a termékek forgalmazásával, illetve az értékesítéssel közvetlen kapcsolatban álló személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a jelen ÁSZF 16. pontjában meghatározott elérhetőségeken. A Kifli.hu a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvოსolja. Amennyiben a Vásárló a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy a Vásárló a panaszt írásban jelentette be, Kifli.hu a panaszt 30 napon belül válaszolja meg.



A Vásárló a Kifli.hu-val szemben jelen ÁSZF és az annak alapján kötött fogyasztói szerződés megsértésével kapcsolatban fogyasztói panasszal élhet, amelyet szóban vagy írásban terjeszthet elő a Kifli.hu részére a jelen ÁSZF 16. pontjában meghatározott lehetőségeken, azzal, hogy a névtelen, a Vásárló, mint bejelentő azonosítására nem alkalmas bejelentés érvénytelen.

A szóbeli panaszt a Kifli.hu köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Ha a Vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Kifli.hu a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Vásárlónak átadni. Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Vásárlónak legkésőbb 30 napon belül – az írásbeli panaszra adott válasza vonatkozó előírásoknak megfelelően – az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni. Egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan az alábbiak szerint köteles eljárni. Az írásbeli panaszt a Kifli.hu a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Kifli.hu indokolni köteles. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Kifli.hu köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a Vásárló neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a Vásárló panaszának részletes leírása, a Vásárló által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Kifli.hu nyilatkozata a Vásárló panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a Vásárló aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Ha a Felek között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak a Vásárló rendelkezésére.

- (a) Ha a Vásárló fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A Vásárló az alábbi linken keresztül tudja megkeresni a panasszal érintett területileg illetékes hivatalt: https://api.nkfh.gov.hu/uploads/fogyved_elerhetoseg_2024_docx_1_1_fd9a1fe0ad.pdf.
- (b) A jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából a Vásárló eljárást kezdeményezhet a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél, illetve fordulhat a Kifli.hu székhelye szerint illetékes szakmai kamara mellett működő Budapesti Békéltető Testülethez. A békéltető testület eljárás megindításának feltétele, hogy a Vásárló a Kifli.hu-val



közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. A békéltető testület eljárása a Vásárló kérelmére indul. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani.

A (Kifli.hu székhelye szerint illetékes) Budapesti Békéltető Testület elérhetőségei:

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Központi telefonszám: +36 1 488 2186

Fax: +36 1 488 2131

A területileg illetékes Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el:

www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek

A Kifli.hu nem tett sem a székhelye szerinti Budapesti Békéltető Testületnél, sem pedig a Magyar Kereskedelmi és Iparkamaránál valamennyi békéltető testületre kiterjedően a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávetési nyilatkozatot.

- (c) Bírósági eljárás. A Vásárló jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint. A Vásárló a bírósági hatáskörökkel és illetékességgel kapcsolatosan a www.birosag.hu honlapon tájékozódhat.

15. VEGYES RENDELKEZÉSEK

A www.kifli.hu weboldalon bemutatott termékekre vonatkozó információk az előzetes tájékozódást szolgálják. A Vásárló által megvásárolt (átvett) termék csomagolása tartalmazza mindazon tájékoztatásokat, amelyek az adott termékre jellemzőek, mind összetételét, mind pedig használatát/felhasználását illetően, ezért a Vásárló a termék átvételét követően köteles az említett tájékoztatást – saját és mások biztonsága érdekében – alaposan elolvasni és megismerni.

Az ÁSZF szabályozza a Szolgáltatás igénybevételének feltételeit, így a Vásárlóval létrejövő adásvételi szerződés megkötésének időpontjában annak rendelkezései az adásvételi szerződés szerves részévé válnak. Az ÁSZF-re a magyar jogszabályok irányadóak. Amennyiben az ÁSZF egyszeri vagy ismételt megszegése esetén a Kifli.hu nem gyakorolja a szerződésszegés kapcsán öt megillető jogokat, az semmilyen módon nem tekinthető joglemondásnak. A Kifli.hu a jogszabályok által megengedett legnagyobb mértékben kizárja a felelősségét a termékeken feltüntetett leírásokért és egyéb tartalmakért.

Jelen ÁSZF-re a magyar jogot kell alkalmazni az Egyesült Nemzeteknek az áruk nemzetközi adásvételi szerződéseiről szóló, Bécsben, az 1980. évi április hó 11. napján kelt Egyezménye és a magyar nemzetközi magánjog kollíziós rendelkezései kizárásával.

A Kifli.hu fenntartja a jogot, hogy saját belátása szerint megszüntesse az Online Shop működését vagy megváltoztassa a használat feltételeit.

A Kifli.hu a jogszabályok által megengedett legnagyobb mértékben kizárja a felelősséget az Online Shop biztonságára, megbízhatóságára, időszerűségére és teljesítményére, valamint az Online Shop adott célra



való alkalmasságára vonatkozó szavatossági kötelezettségeikért. A Kifli.hu nem felelős az Online Shopon harmadik fél által létrehozott linkeken keresztül közzétett tartalmakért.

Ha a jelen ÁSZF-nek és/vagy annak az egyedi szerződésnek (Különleges Feltételeknek) az egyes rendelkezései, amelynek a jelen ÁSZF a részévé válik, érvénytelenek vagy érvénytelenné válnak, ez nem érinti a többi rendelkezés érvényességét. Ezek mindkét félre nézve továbbra is hatályban maradnak. A felek kötelesek törekedni arra, hogy az érvénytelen rendelkezés helyett mindkét fél érdekeit figyelembe véve olyan új rendelkezésről állapodjanak meg, amely a lehető legközelebb áll az érvénytelen rendelkezés gazdasági céljához.

Annak ellenére, hogy a Kifli.hu megtesz minden tőle elvárhatót az Online Shopban található tartalmak pontosságának, ténybeli helyességének és relevanciájának biztosítása érdekében, a teljes megfelelést nem minden esetben tudja garantálni a Vásárló számára. A Kifli.hu a jogszabályok által megengedett legnagyobb mértékben kizárja a felelősségét az olyan hibákkal, szolgáltatás-kimaradásokkal és műszaki problémákkal kapcsolatban, amelyek az Online Shop használata közben felmerülhetnek. Amennyiben a Kifli.hu pontatlanságot fedez fel a tartalmakban – feltéve, hogy az megvalósítható –, a lehető legrövidebb időn belül köteles azt kijavítani.

A Kifli.hu különösen nem felel az alábbiakért: harmadik felekhez tartozó olyan honlapok tartalmai, amelyekre az Online Shopon keresztül lehet ellátogatni, az Online Shopban szereplő, harmadik személyek által üzemeltetett weboldalakra mutató linkek, harmadik személy által az Online Shopon keresztül megjelenített reklám vagy hirdetés más formája; a Kifli.hu hozzájárulása vagy tudomása nélkül az Online Shopban megjelenített tartalom, amennyiben Kifli.hu számára műszakilag nem lehetséges vagy kivitelezhető, hogy annak megjelenítését megakadályozza; az Online Shop nem kompatibilis a Vásárló készülékével és szoftverével, illetve elektronikus kommunikációs hálózathoz történő csatlakozásával; műszaki nehézségek, beleértve az Online Shoppal kapcsolatban bekövetkező hibákat és meghibásodásokat. A jelen pont rendelkezései nem érintik Kifli.hu tájékoztatással kapcsolatos kötelezettségét, termékfelelősségét, továbbá a kellékszavatosságért, jóállásért való kötelezettségét a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően.

16. A KIFLI.HU ELÉRHETŐSÉGEI

- Weboldal címe: www.kifli.hu
- Ügyfélszolgálat e-mail címe: info@kifli.hu
- Ügyfélszolgálat ingyenes telefonszáma: 06 80 444 333
- Ügyfélszolgálat levelezési címe: 1106 Budapest Jászberényi út 45.
- Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: hétfőtől - vasárnapig: 06:00-23:00
- Munkaszüneti napokon a Kifli.hu nem nyújt szolgáltatást és az ügyfélszolgálat sem elérhető.



1. SZ. FÜGGELÉK

Elállási mintatájékoztató

A Vásárló 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni a szerződéstől.

Az elállási határidő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a Vásárló vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket / utolsó terméket átveszi.

Ha a Vásárló elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (javasoljuk, hogy postán vagy elektronikus úton küldött levél útján) az ÁSZF 16. pontjában megjelölt címek (1106 Budapest, Jászberényi út 45. vagy info@kifli.hu) valamelyikére. Ebből a célból használhatja a jelen 1. sz. Függelékben (alább) található elállási nyilatkozat-mintát is. A Vásárló határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárt előtt elküldi elállási nyilatkozatát.

Az elállás joghatásai: Ha a Vásárló eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az elállási nyilatkozat kézhezvételétől számított 14 napon belül, visszatérítjük a teljesített valamennyi ellenszolgáltatást. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha más fizetési mód igénybevételéhez a Vásárló kifejezetten a hozzájárulását adja; ezen visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a Vásárlót semmilyen többletköltség nem terheli.

Amennyiben az elállási jog gyakorlására a termékek átvételével egyidejűleg valósul meg, úgy a terméket visszafuvarozzuk és termék(ek) visszaküldésének költségeit a Kifli.hu viseli.

Amennyiben a termék(ek) átvételét követően él elállási jogával, úgy a Vásárló köteles a Kifli.hu ügyfélszolgálatával felvenni a kapcsolatot és egyeztetni a termék(ek) visszaküldéséről.

A Vásárló kizárólag akkor vonható felelősségre a termék(ek)ben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék(ek) jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

Elállási nyilatkozat

(töltse ki és juttassa el az alább megadott címre a Kifli.hu-nak)

Címzett: Kifli.hu Shop Kft.

Cím: 1106 Budapest, Jászberényi út 45.

Tisztelt Kifli.hu Shop Kft.!

Alulírott kijelentem, hogy a jogszabályok és a Kifli.hu Shop Kft. Általános Szerződési Feltételei 6. pontjában leírtak szerint ezennel gyakorlom elállási jogomat az alábbi termék(ek) adásvételére irányuló szerződés tekintetében.

Szerződéskötés időpontja: (év, hónap, nap)

A fogyasztó (Ön) neve:



A fogyasztó (Ön) címe:

Az átvétel időpontja: (év, hónap, nap)

Vásárolt termék(ek) pontos megnevezése:

.....
.....

A fogyasztó (Ön) aláírása (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt: (település, év, hónap, nap)

2. SZ. FÜGGELÉK

A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló mintatájékoztató

1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön a Kifli.hu 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 a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja, vagy végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Fogyasztó és vállalkozás közötti – ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló – szerződés esetén Ön 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 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 felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a Kifli.hu-val szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

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 Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a Kifli.hu nyújtotta. A



teljesítéstől számított egy év eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

2. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (e pont alkalmazásában a továbbiakban: termék) hibája esetén Ön – választása szerint – az 1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Ön a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

Kivel szemben érvényesítheti termékszavatossági igényét?

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

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

A termék akkor hibás, ha nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy 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.

Milyen bizonyítási szabály érvényesül termékszavatossági igény érvényesítése esetén?

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

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. Felhívjuk figyelmét, hogy Ön 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.

3. Jótállás

Milyen esetben élhet Ön a jótállási jogával?

Ön hibás teljesítés esetén jogszabály és/vagy jótállást keletkeztető jognyilatkozat alapján jótállási igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Önt milyen jogok illetik meg, ha a jótállás jogszabályon alapul?



A kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek termékcsoportjainak megnevezéséről szóló miniszeri rendeletben meghatározott új, tartós fogyasztási cikk (a továbbiakban: fogyasztási cikk) esetén Ön a teljesítés hibája miatt az 1. pontban meghatározott jogait érvényesítheti, [az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló kormányrendeletben](#) foglalt feltételekkel.

Önt milyen további jogosultságok illetik meg jogszabályon alapuló jótállás esetén?

Fogyasztási cikk esetében Ön 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 Ön másik igény teljesítését nem kéri. Ön akkor is kérheti a kicserélést, ha a javítási 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 Ön nem kéri másik igény teljesítését. Ha az előbbi esetekben kicserélésre nincs lehetőség, akkor Ön a vételár visszatérítésére is igényt tarthat.

Ön milyen határidőn belül gyakorolhatja kötelező jótálláson alapuló jogait?

A jótállás időtartama fogyasztási cikkek esetén a) 10 000 forinttól 250 000 forintig terjedő eladási ár esetén két év, b) 250 000 forint feletti (250 001 forinttól kezdődő) eladási ár esetén három év.

Milyen feltétellel érvényesíthetők a jótállási igények?

A jótállásból eredő jogait Ön 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 bizonyítottnak kell tekinteni, ha Ön az ellenérték megtérítését igazoló bizonylatot bemutatja. A jótállási igény teljesítésének nem feltétele a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának visszaszolgáltatása.

Milyen további követelmények támaszthatóak a jótállási jogok gyakorlásának feltételéül?

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

Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Felhívjuk a figyelmét, hogy Ön ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, valamint termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet. Ha viszont Ön egy adott hiba miatt egyszer sikerrel érvényesítette hibás teljesítésből eredő igényét (például a vállalkozás kicserélte a terméket), ugyanezen hiba tekintetében más jogi alapon erre már nem tarthat igényt.

Hatályos: 2025. április 24. napjától