ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Kifli.hu Shop Korlátolt Felelősségű Társaság

Hatályos: 2026. november 28. napjától

TARTALOMJEGYZÉK

1. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK 2
2. ÜGYFÉLFIÓK 3
3. ONLINE SHOP HASZNÁLATÁNAK ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI 6
4. RENDELÉSEK 7
5. SZÁLLÍTÁS ELÉRHETŐSÉGE, SZÁLLÍTÁSI IDŐSÁVOK ÉS A SZÁLLÍTÁS, PAPÍRTÁSKA DÍJA 10
6. FIZETÉS, FIZETÉSI FELTÉTELEK, SZÁMLÁZÁS 11
7. ELÁLLÁS A SZERZŐDÉSTŐL 13
8. SPECIÁLIS ÁRUKATEGÓRIÁK 15
9. ÚJRAFELHASZNÁLHATÓ TÁSKA 16
10. JOGI SZEMÉLYEK ÁLTALI VÁSÁRLÁS 17
11. SZELLEMI TULAJDONJOGOK VÉDELME 17
12. AJÁNDÉKUTALVÁNY 17
13. ADATVÉDELEM 18
14. SZAVATOSSÁG, JÓTÁLLÁS 18
15. PANASZKEZELÉS 19
16. VEGYES RENDELKEZÉSEK 21
17. A KIFLI.HU ELÉRHETŐSÉGEI 22

1. SZ. MELLÉKLET / ELÁLLÁSI MINTATÁJÉKOZTATÓ 23
2. SZ. MELLÉKLET / A KELLÉKSZAVATOSSÁGRÓL, A TERMÉKSZAVATOSSÁGRÓL ÉS A JÓTÁLLÁSRÓL SZÓLÓ MINTATÁJÉKOZTATÓ 26
3. SZ. MELLÉKLET / BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ILLETÉKESSÉGE ÉS ELÉRHETŐSÉGEI 29

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Kifli.hu Shop Korlátolt Felelősségű Társaság

1. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: „**ÁSZF**") szabályozza a **Kifli.hu Shop Korlátolt Felelősségű Társaságnak** (székhely és levelezési cím: 1106 Budapest, Jászberényi út 45., fióktelep: HU-2051 Biatorbágy, Mészárosok útja 6., cégjegyzékszám: 01-09-339560, bejegyző bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, adószám: 26693075-2-44, e-mail cím: info@kifli.hu, telefonszám: 06 80 444 333, 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 Különleges Feltételek által nem szabályozott kérdésekben a jelen ÁSZF rendelkezései irányadóak.

A Kifli.hu kiskereskedelmi szolgáltatást nyújt. A termékek továbbértékesítési célú beszerzése nem megengedett. A Kifli.hu fenntartja a jogot, hogy továbbértékesítés gyanúja esetén a megrendelést megtagadja, korlátozza, illetve a vásárlótól további információt kérjen.

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 jelen ÁSZF rendelkezéseivel összhangban, 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 10. 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.

2. ÜGYFÉLFIÓK

2.1 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 alkalmazandóak 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 8.3 pontját);

(e) az ügyfélfiók és a Kifli.hu szolgáltatásai időnként nem elérhetőek, például karbantartás vagy technikai problémák miatt.

2.2 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.

2.3 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.

2.4 Mesterségesintelligencia-eszközök

A Kifli.hu-nál haladunk a korral, ezért mesterséges intelligencián („**MI**”) alapuló eszközöket használunk és vezetünk be, azaz olyan szoftverrendszereket, amelyek algoritmusok segítségével az emberi gondolkodás bizonyos aspektusait szimulálják meghatározott feladatok elvégzése érdekében. Bár ezek az eszközök utánozhatnak bizonyos emberi funkciókat vagy viselkedésformákat, nincs tudatuk vagy érzelmeik, és kizárólag programozás alapján működnek. A Kifli.hu Online Shopban ezek az eszközök kiegészítő szolgáltatásként állnak a Vásárlók rendelkezésére az árukeresés, a rendelésleadás egyszerűsítése vagy bármely más, a vásárlói élmény javítását szolgáló cél érdekében.

Az MI-eszközök jellegéből adódóan a Kifli.hu nem tudja garantálni az ilyen módon nyújtott információk vagy végrehajtott műveletek teljes pontosságát vagy precizitását. Az MI-eszközök elsődlegesen nem orvosi, cukorbetegséggel kapcsolatos vagy egyéb szakszerű tanácsadás és ajánlások nyújtására szolgálnak. A Vásárlók nem támaszkodhatnak az MI-eszköz által nyújtott információkra szakmai orvosi vagy cukorbetegséggel kapcsolatos tanácsadás helyettesítéseként, és egészségükkel vagy étrendjükkel kapcsolatos konkrét tanácsért mindig szakképzett szakemberhez kell fordulniuk.

A Kifli.hu nem vállal felelősséget a Kifli.hu Online Shopban található MI-eszközök nem megfelelő használatából vagy az általuk nyújtott információkból eredő károkért. A Vásárlók az MI-eszközöket saját felelősségükre használják.

2.5 A Maia chatbot használatának feltételei

A Maia chatbot, amely hangvezérelt hangbotként is elérhető, a mi MI-alapú vásárlási asszisztensünk („**Maia**”), ezért jelen ÁSZF-ünk 4.2 pontjának rendelkezései teljes mértékben alkalmazandók rá. Felhívjuk figyelmét, hogy a Maiát folyamatosan fejlesztjük és finomítjuk, ami technikai problémák, karbantartás vagy üzemzavarok miatt átmeneti elérhetetlenséget eredményezhet. Emellett a Maiához való hozzáférés meghatározott vásárlói körre korlátozódhat. A Kifli.hu nem vállal felelősséget az ilyen elérhetetlenségből eredő károkért vagy veszteségekért.

Maia célja, hogy javítsa az Ön vásárlási élményét. Segíthet Önnek termékeket kiválasztani a Kifli.hu Online Shop kínálatából, főzési tippeket adhat, segíthet az étkezések megtervezésében, sőt akár ételfotók alapján is felismerheti az összetevőket. A Maiát rendelés leadására és online fizetés teljesítésére is használhatja az ügyfélfiókjában elmentett bankkártyával. Emellett Maia további segítséget is nyújthat a rendelése kezelésében, beleértve panasz benyújtását vagy a rendelés törlését, valamint egyéb, aktuális technikai képességei körébe tartozó feladatok elvégzését.

Maiát tilos jogellenes tevékenységekre használni. Kérjük, ne adjon meg olyan kérdéseket vagy utasításokat, amelyek ilyen tevékenységekhez kapcsolódhatnak.

Maia nem ellenőrzi aktívan a felhasználók életkorát, és nem ajánl életkori korlátozás alá eső termékeket, így például alkoholt.

Az Ön utasításai és a Kifli.hu-n elérhető termékek alapján Maia termékeket adhat hozzá a kosarához, eltávolíthat onnan termékeket, vagy helyettesítheti azokat. Kérjük, a Maiával folytatott interakció után ellenőrizze a kosár tartalmát.

Amikor készen áll rendelése véglegesítésére, Maia végigvezeti Önt a szállítási időpont, a fizetési mód és egyéb szállítási adatok kiválasztásán. Felhívjuk figyelmét, hogy bizonyos szállítási adatok megadása vagy módosítása kizárólag a hagyományos fizetési folyamaton keresztül lehet lehetséges.

A rendelés elküldése előtt Maia teljes rendelési összefoglalót jelenít meg, amely tartalmazza az árat, beleértve a szállítási költségeket, valamint a teljes szállítási információkat. Rendelését ezt követően az Ön kifejezett hozzájárulása erősíti meg, a Maia által megkövetelt formában. Vásárlása megerősítésével Ön egyben elfogadja jelen ÁSZF-et és Adatkezelési tájékoztatónkat is, amelyekre Maia előzetesen felhívja a figyelmét, és amelyeket áttekintésre elérhetővé tesz.

Bár Maia folyamatosan fejlődik, továbbra is MI-eszköz, ezért hibázhat. Mindig ellenőrizze kosara tartalmát és a szállítási adatokat bármely rendelés véglegesítése előtt – akár Maián keresztül, akár a hagyományos fizetési folyamat során adja le rendelését.

A Kifli.hu Online Shop egyes funkciói szintén nem feltétlenül érhetők el Maián keresztül. Ez különösen a kiegészítő szolgáltatások aktiválására vonatkozik, például az Újrahasználható táskák szolgáltatásra vagy az Xtra tagságra. Maia használatával történő rendelésleadás esetén előfordulhat, hogy a jelen ÁSZF-ben szereplő fizetési módok közül nem mindegyik érhető el.

A Kifli.hu nem felelős a Maia válaszainak, ajánlásainak vagy egyéb nyújtott információinak felhasználásából eredő károkért, veszteségekért és hátrányokért, beleértve a pontatlan, hiányos vagy félrevezető adatokat is. Továbbá a Kifli.hu nem vállal felelősséget a kosárban szereplő termékek helytelen hozzáadásából, eltávolításából vagy helyettesítéséből eredő veszteségekért vagy károkért, különösen akkor, ha a Vásárló a rendelés véglegesítése előtt nem ellenőrzi ezeket a módosításokat.

Maia nem szolgál szakmai tanácsadás nyújtására az orvostudomány, táplálkozás vagy dietetika területén. Kérjük, minden termékkel kapcsolatos információt ellenőrizzen a termék részletes adatlapján, vagy forduljon az ügyfélszolgálathoz, amely továbbra is rendelkezésre áll a pontos és fontos kérdések megválaszolására.

Azzal kapcsolatban, hogy Maia hogyan kezeli az Ön személyes adatait, kérjük, olvassa el Adatkezelési tájékoztatónkat.

3. 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.

A Kifli.hu a kiszállítást több raktárból végzi. Az Online Shopban megjelenített termékkínálat, a termékek elérhetősége, valamint a feltüntetett árak a Vásárló által megadott vagy kiválasztott kiszállítási címtől és az ahhoz rendelt kiszolgáló Kifli.hu raktártól függően eltérhetnek. Ennek megfelelően a termékek elérhetősége és ára a bejelentkezést, illetve a kiszállítási cím megadását vagy kiválasztását követően frissülhet. A Vásárlóra nézve irányadó ár az a bruttó ár, amely a kiszállítási cím kiválasztása után a termékoldalon vagy a kosárban – különösen pedig a megrendelés véglegesítésekor (a fizetés előtti összesítőben) – kerül megjelenítésre, és amely a visszaigazolásban is szerepel.

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 visszaélésszerűen.

(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.

A Kifli.hu jogosult továbbá a Vásárló jövőbeni megrendeléseinek elfogadását egyedi mérlegelés alapján visszautasítani, illetve a Vásárló fiókját korlátozni vagy inaktiválni, ha a Vásárló az Online Shop szolgáltatásait visszaélésszerűen vagy rendeltetésellenesen használja, megsérti az ÁSZF rendelkezéseit, vagy magatartása valószínűsíthetően joggal való visszaélésnek minősül. Ilyennek minősülhet különösen az olyan ismétlődő, aránytalan visszaküldési gyakorlat, amely nem hibás teljesítésből, téves

kiszállításból, sérült termékből vagy más, a Kifli.hu érdekkörébe tartozó okból ered. A korlátozás nem érinti a Vásárló már létrejött szerződésekből eredő jogszabályi jogait.

4. RENDELÉSEK

4.1 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.

4.2 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 8. pontjában talál bővebb információt.

Ha rendelkezik ügyfélfiókkal, rendelését a Maia chatbotunk segítségével is leadhatja. Ezt a folyamatot a jelen ÁSZF 2.5 pontja ismerteti.

4.3 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.

4.4 A Kifli.hu által biztosított kedvezménykódok (beleértve az influenszer kedvezmény/kuponkódokat)

Egy megrendelés során a Vásárló legfeljebb egy kedvezménykódot (ideértve a kuponkódot, promókódot, illetve influenszer kedvezménykódot) jogosult felhasználni. A kedvezménykódok nem vonhatók össze, és egy megrendeléshez kizárólag egyféle kedvezmény vehető igénybe, kivéve, ha a Kifli.hu az adott kedvezmény feltételeiben kifejezetten másként rendelkezik.

4.5 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 megrendeltnél, a különbözetet mi álljuk. Ha a helyettesítő termék olcsóbb a Vásárló által megrendeltnél, a különbözetet levonjuk a Vásárló által fizetendő végösszegből.

4.6 Változások a visszaigazolt megrendelésekben

4.6.1 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.

4.6.2 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 felhasználtnak 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. influenszernév/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 mindenkori értékhatárát. Amennyiben az Alap Rendelés összege nem éri el az ingyenes szállítás mindenkori 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 mindenkori értékhatárát. Az ingyenes szállítási érték megállapításakor tehát csak az Alap Rendelés értéke kerül figyelembevételre.

(f) **Promóciós ajándékok** Alap- és Kiegészítő Rendelés esetén:

A Kifli.hu időről időre olyan promóciókat hirdethet, amelyek keretében a Vásárló a rendelése mellé ajándékra lehet jogosult, feltéve, hogy teljesíti a promócióban meghatározott valamennyi feltételt. A Vásárló az ajándékra kizárólag abban az esetben jogosult, ha a promócióban meghatározott, ajándékra jogosító terméket, illetve termékeket az előírt mennyiségben az Alap Rendelés során rendeli meg, és a promóció valamennyi egyéb feltétele is az Alap Rendelés tekintetében teljesül. Amennyiben a Vásárló az ajándékra jogosító terméket vagy termékeket részben vagy egészben Kiegészítő Rendelés keretében rendeli meg, ideértve azt az esetet is, ha az előírt mennyiség egy részét az Alap Rendelésben, másik részét pedig Kiegészítő Rendelésben adja le, az ajándékra nem jogosult.

4.6.3 Egyéb módosítások

Amennyiben módosítani szeretné rendelését, ügyfélszolgálatunk a jelen ÁSZF 17. pontjában meghatározott elérhetőségeken készséggel áll rendelkezésére. Felhívjuk figyelmét, hogy a csomagolás és a kiszállítás alatt lévő rendelések utólagos módosítására nincs lehetőség.

4.7 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.

4.8 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, borravaló, szállítási díj, újrafelhasználható táska díja, papírtáska díja nem veendő figyelembe).

4.9 Panaszok

Amennyiben hibás, sérült, vagy hiányos megrendelést/terméket kap, a jelen ÁSZF 15. pontjában foglalt jogok illetik meg**.**

4.10 Az Online Shop tartalmának megjelenítése

Online Shopunk személyre szabott vásárlási élményt nyújt az Ön korábbi vásárlásai és ügyfélfiókja alapján. Ezáltal kedvenc 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.

5. SZÁLLÍTÁS ELÉRHETŐSÉGE, SZÁLLÍTÁSI IDŐSÁVOK ÉS A SZÁLLÍTÁS, PAPÍRTÁSKA DÍJA

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

5.2 Amennyiben a Vásárló nem rendelkezik Xtra tagsággal, illetve nem veszi igénybe a jelen ÁSZF 9. pontja szerinti, „Újrafelhasználható táskákban történő áruszállítás” szolgáltatásunkat, a Vásárló részére a kiszállítás során használt papírtáskák díjaként bruttó 250,- Ft összegű átalánydíj kerül felszámításra. Az átalánydíj a megrendelés leadásakor automatikusan hozzáadódik a Vásárló által fizetendő végösszeghez.

5.3 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.

5.4 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. A futár a kiszállítás helyszínére érkezéskor SMS-ben vagy telefonhívással értesíti a Vásárlót az érkezésről. Amennyiben a Vásárló az értesítést követő 10 percen belül a megadott címen nem elérhető, illetve nem gondoskodik a megrendelés átvételéről, a megrendelés kézbesíthetetlennek minősül, és a futár jogosult a helyszínt elhagyni. Ilyen esetben a megrendelés kézbesítése a Kifli.hu részéről meghiúsultnak tekintendő, a Vásárló a kézbesítést nem követelheti újra, és a megrendelés ellenértéke (amennyiben az a kézbesítés megkísérlése előtt kiegyenlítésre került) a Vásárló részére 3 munkanapon belül visszatérítésre kerül.

5.5 A Kifli.hu mindent megtesz annak érdekében, hogy a termékeket a kért idősávban 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 észszerűtlen költségek mellett képes orvosolni (pl. közlekedési akadály).

6. FIZETÉS, FIZETÉSI FELTÉTELEK, SZÁMLÁZÁS

6.1 Standard fizetési módok

A standard fizetési mód az előre fizetés a rendelés véglegesítése során. Az alábbi fizetési lehetőségek érhetők el:

- Online bankkártyás fizetés: kényelmes fizetés hitel- vagy betéti kártyával, például Visa vagy Mastercard kártyával;
- Mobilfizetés: gyors és biztonságos fizetés Google Pay vagy Apple Pay használatával.

6.2 Utánvétes fizetési szolgáltatás (opcionális)

Azok a Vásárlók, akik kiszállításkor szeretnének fizetni, igénybe vehetik az opcionális utánvétes fizetési szolgáltatást. A szolgáltatáshoz kapcsolódó többletköltségek – például a futárnál történő fizetés kezelése, a készpénzkezelés, a fizetések egyeztetése és az esetleges problémák rendezése – miatt díj kerül felszámításra. Az aktuális díj a weboldalunkon található, és a rendelési összesítőben mindig „Utánvét díja” megnevezéssel jelenik meg.

Ezen opcionális szolgáltatás keretében az alábbi fizetési lehetőségek érhetők el:

- Bankkártyás és mobilfizetés a futárnál: érintésmentes fizetés bankkártyával vagy virtuális kártyával – Google Pay, Apple Pay – közvetlenül a futár mobilterminálján keresztül (Soft POS);
- Készpénz: fizetés készpénzben közvetlenül a futárnak.

6.3 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.

A Kifli.hu által marketing- vagy promóciós célból (így különösen az első vásárláshoz kapcsolódóan) jóváírt kreditek felhasználását a Kifli.hu minimális rendelési értékhez kötheti, illetve meghatározhatja, hogy egy megrendelés értékének legfeljebb mekkora része egyenlíthető ki ilyen kreditekkel. E korlátozás nem vonatkozik az ajándékutalvány beváltásából, jogos reklamáció alapján, valamint betétdíj vagy visszaváltási díj jóváírásaként keletkezett kreditekre.

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 17. 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 2.3 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).

6.4 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.

6.5 Számlázás

6.5.1 Számla és nyugta (szállítólevél) elérhetősége

A számla elektronikus formában kerül kiállításra és az Ügyfélfiókban érhető el. A Vásárló kérésére a Kifli.hu papíralapú példányt vagy másolatot biztosít.

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.

6.5.2 ÁFÁ-s számla kiállítása

A megrendelésről ÁFÁ-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 ÁFÁ-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 ÁFÁ-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.

7. ELÁLLÁS A SZERZŐDÉSTŐL

7.1 Elállás bejelentése

7.1.1 A Vásárló a szerződés megkötésétől kezdődően jogosult a szerződéstől indokolás nélkül elállni, feltéve, hogy elállási nyilatkozatát a megrendelés futártól való átvételétől számított 14 napon belül közli a Kifli.hu-val. A Vásárló az elállás közléséhez használhatja a jelen ÁSZF 1. sz. melléklete szerinti nyilatkozatmintát is. Amennyiben a megrendelés több részletben kerül kézbesítésre, a 14 napos határidőt az utolsó részlet átvételének napjától kell számítani.

7.1.2 A fentiekben ismertetett eljárás mellett kényelmesebb lehetőségként az online „Elállás a szerződéstől" gomb is rendelkezésre áll közvetlenül a Kifli.hu Online Shop felületén (a weboldalon vagy az alkalmazásban). A gombot az ügyfélfiókban, a rendelések áttekintésénél találja meg, az adott – még le nem járt 14 napos elállási határidővel érintett – rendelés részleteire kattintva (Ügyfélfiók profilja – Rendelések – Részletek). Alternatívaként az Online Shop láblécében található „Elállás a szerződéstől" linkre is kattinthat, amely bejelentkezést követően közvetlenül a rendelések áttekintéséhez irányítja. A funkció a rendelés részleteinél „Elállás a szerződéstől" megjelöléssel jelenik meg, és az elállási határidő teljes időtartama alatt folyamatosan elérhető. Ha a gomb nem látható a rendelés részleteinél, a jogszabály szerinti elállási határidő már lejárt.

Az elállási határidő megtartottnak minősül, ha az elállási nyilatkozatot a határidő lejárta előtt elküldi.

A jelen 7. pont szerinti elállási jog kizárólag azt a Vásárlót illeti meg, aki fogyasztónak minősül.

7.2 A Vásárló nem gyakorolhatja a jelen 7. pont szerinti elállási jogát különösen az alábbi esetekben:

7.2.1 romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termékek esetén, ideértve különösen a pékárukat, cukrászati termékeket, csemegeárukat, tejtermékeket, fagyasztott árukat, kolbász- és egyéb húskészítményeket, virágokat, valamint minden olyan terméket, amelyet lejárati idővel, fogyaszthatósági idővel vagy különleges tárolási feltételekkel jelölnek;

7.2.2 olyan termékek esetén, amelyek a kiszállítást követően jellegüknél fogva elválaszthatatlanul vegyülnek más termékekkel, és ezért ténylegesen nem küldhetők vissza vagy nem értékesíthetők újra;

7.2.3 zárt csomagolású termékek esetén, ha a Vásárló a csomagolást felbontotta, és a termék egészségvédelmi vagy higiéniai okból nem küldhető vissza, ideértve különösen a higiéniai és szépségápolási termékeket, pelenkákat, felbontott bébiételeket vagy tápszereket;

7.2.4 hírlap, folyóirat vagy időszaki lap esetén;

7.2.5 szolgáltatások vagy digitális tartalmak esetén, ideértve például az ajándékutalványokat, ha azok teljesítése vagy rendelkezésre bocsátása a Vásárló előzetes kifejezett hozzájárulásával az elállási határidő lejárta előtt megtörtént.

7.3 Mi a teendő az áruval elállás esetén?

7.3.1 Elállás esetén a legegyszerűbb visszaküldési mód, ha a Vásárló az árut a kiszállításkor visszaadja annak a futárnak, aki a megrendelést kiszállította.

7.3.2 Amennyiben a Vásárló a kiszállítás időpontját követően él az elállási jogával, a Kifli.hu külön futárt nem biztosít a termék visszaszállítására. Ebben az esetben a Vásárló köteles az elállással érintett terméket saját költségén, indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, ha a Vásárló a terméket a 14 napos határidő lejárta előtt elküldi.

7.3.3 A Vásárló kizárólag akkor felel a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból ered. Ha a termék sérülten, hiányosan vagy a rendeltetésszerű kipróbálást meghaladó használat nyomaival kerül vissza a Kifli.hu-hoz, a Kifli.hu jogosult az ebből eredő értékcsökkenés megtérítését követelni.

7.4 Visszatérítés

7.4.1 Érvényes elállás esetén a Kifli.hu az elállással érintett termékek árát az elállás közlésétől számított 14 napon belül visszatéríti. A Kifli.hu azonban jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg a termékeket vissza nem kapta, vagy a Vásárló hitelt érdemlően nem igazolta azok visszaküldését.

7.4.2 A visszatérítés főszabály szerint ugyanazzal a fizetési móddal történik, amelyet a Vásárló az eredeti fizetés során használt. Bankkártyás fizetés esetén a visszatérítés az eredeti fizetéshez kapcsolódó fizetési eszközre vagy bankszámlára történik. Készpénzes fizetés esetén az ügyfélszolgálat a gyorsabb ügyintézés érdekében bankszámlaszám megadását kérheti. Amennyiben Ön ehhez a visszatérítési módhoz nem járul hozzá, a visszatérítést természetesen készpénzben is teljesítjük a Kifli.hu székhelyén.

7.4.3 A visszatérítés a termékek Vásárló részére történő kiszállításának költségét is magában foglalja.

7.4.4 Részleges elállás esetén, amikor a Vásárló csak a megrendelés egy részétől áll el, a Vásárló csak olyan mértékben jogosult a kiszállítási díj visszatérítésére, amilyen mértékben az eredeti rendelés kiszállítási díja magasabb volt annál a kiszállítási díjnál, amelyet a Vásárló akkor fizetett volna, ha eredetileg kizárólag a megtartott termékeket rendeli meg. Ha a megtartott termékek kiszállítási díja önmagában is azonos vagy magasabb lett volna az eredeti megrendelés kiszállítási díjánál, a Vásárló a kiszállítási díj visszatérítésére nem jogosult.

Példa: a Vásárló 20 000 Ft értékben vásárol, és 1 490 Ft kiszállítási díjat fizet. Ezt követően eláll egy 6 000 Ft értékű, bontatlan termék tekintetében. Ha a Vásárló eredetileg e termék nélkül adta volna le rendelését, a kiszállítás díja ugyanúgy 1 490 Ft lett volna. Ebben az esetben a Kifli.hu a 6 000 Ft vételárat visszatéríti, a kiszállítási díjat azonban nem.

7.4.5 A Vásárló választhatja azt is, hogy a visszatérítendő összeget a Kifli.hu az ügyfélfiókjában jóváírt kreditként biztosítsa, amennyiben ez a lehetőség elérhető.

7.4.6 Ha a Vásárló utánvétes fizetési módot választott, és az elállás miatt a termék vagy annak egy része egyáltalán nem kerül kiszállításra, az érintett termékek ellenértékének megfizetésére vonatkozó kötelezettség megszűnik.

7.4.7 Ha a termék hibás, a Vásárló hibás teljesítéssel kapcsolatos jogaira a jelen ÁSZF 14. pontja irányadó. A jelen 7. pont szerinti elállási eljárás hibás termékek esetén nem alkalmazandó.

8. SPECIÁLIS ÁRUKATEGÓRIÁK

8.1 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.

8.2 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.)

8.3 Alkoholos termékek, energiaitalok

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

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

8.4 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 17. pontjában megjelölt elérhetőségeken.

8.5 Kötelezően visszaváltási díjas termékek (DRS-rendszer)

A Vásárló a kötelezően visszaváltási díjas termék (DRS termék) után 50 forint visszaváltási díjat fizet a vásárláskor, amely díj automatikusan hozzáadódik a vásárlói kosárba tett kötelezően visszaváltási díjas termék árához.

A Kifli.hu lehetőséget biztosít a Vásárlónak, hogy a jelen pont szerinti termékek csomagolását a Kifli.hu szolgáltatásán keresztül váltsa vissza. A DRS termékek kizárólag a Kifli.hu által biztosított, előzetesen lezárt DRS zsákban adhatók át a futár részére a megrendelés átvételével egyidejűleg. A futár a megrendelés kézbesítésekor – a Vásárló kérésére – DRS zsákot biztosít, amelyet a Vásárló a következő megrendelés kézbesítésekor adhat át a futárnak a visszaváltandó DRS csomagolásokkal együtt. A DRS zsáknak a megrendelés átvételekor már a Vásárló rendelkezésére kell állnia, és kizárólag előzetesen lezárt zsák adható át a futárnak. Nem megengedett, hogy a Vásárló a megrendeléssel együtt átvett üres zsákba a helyszínen helyezze el a DRS termékeket. Egy megrendelés alkalmával legfeljebb 10 darab, sérülésmentes, tiszta DRS termék adható át a futár részére. A DRS termék tiszta, sérülésmentes átadásáért a Vásárló felel, a Kifli.hu a visszaválthatóság tekintetében felelősséget nem vállal. Amennyiben a Vásárló 10 darabot meghaladó mennyiségű DRS terméket, illetve nem tiszta vagy sérült termékeket kíván átadni a futárnak – akár egy, akár több DRS zsákban –, a futár jogosult megtagadni a zsák(ok) átvételét. Ez a korlátozás a futár kapacitására és az átadott termékek sérülésmentes, visszaváltásra alkalmas állapotának (nem tömörített, nem összegyűrt vagy összelapított palack, olvasható vonalkód és visszaváltási logó feltüntetve a palackon) megőrzése érdekében szükséges. A visszaváltást lebonyolító MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. (a továbbiakban: „MOHU”) a Kifli.hu kötelezettségévé teszi a már visszaváltott hulladék biztonságos (zárt és csapadéktól védett) tárolását. Ennek feltétele, hogy a visszaváltás céljából átvett DRS termékek kizárólag a Kifli.hu által biztosított DRS zsákban kerüljenek átadásra, tárolásra és 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 17. pontjában megjelölt elérhetőségeken.

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

9. ÚJRAFELHASZNÁLHATÓ TÁSKA

9.1 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.

10. 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 takarítószerekkel, illetve más hasonló célból. Felhívjuk figyelmét, hogy az Online Shopban üzleti célú (pl. továbbértékesítési) megrendelés nem lehetséges.

Felhívjuk figyelmét, hogy jelen ÁSZF 7. pontja nem vonatkozik a jogi személyek által történő áruvásárlásra. Panaszok benyújtására a jelen ÁSZF 15. pontja szerinti panaszeljárásnak megfelelően van lehetőség.

A számla kiállítására vonatkozó eljárást jelen ÁSZF 6.5.2 pontja tartalmazza.

11. 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.

12. 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.

12.1 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 az Online Shopban olvashat bővebben.

12.2 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.

13. ADATVÉDELEM

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 sütikről bővebben a Süti tájékoztatónkban olvashat.

14. 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 14.2 pont szerinti reklamáció (szavatosság, jótállás) joga, melyet a Kifli.hu telefonos ügyfélszolgálatán keresztül szóban, e-mailben, chaten (az Ügyfélszolgálat elérhetőségeit lásd jelen ÁSZF 17. pontjában) tehet meg. Emellett a Kifli.hu a (jelen ÁSZF 14.1 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 orvosolja.

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

14.1.1 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.

14.1.2 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 17. pontjában megjelölt elérhetőségeken.

14.1.3 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 visszaélésszerűen használja.

14.1.4 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 átadáskor látható, felismerhető termékhibát a futár részére az átadáskor 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 14.1.4 pont szerinti ellenőrzés nem érinti a Vásárló 14.2 pontja szerinti szavatossági, jótállási jogait.

14.1.5 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.

14.1.6 A Kifli.hu meghatározhatja, hogy egy megrendelés tekintetében a „Termékek reklamálása" felületen keresztül a megrendelés értékének legfeljebb mekkora része reklamálható; első megrendelések esetén ez az arány alacsonyabb lehet. Az e korlátot meghaladó reklamációt a Vásárló az Ügyfélszolgálaton keresztül (telefonon, e-mailben vagy chaten) terjesztheti elő a jelen ÁSZF 14. pontjának bevezető rendelkezései szerint. A jelen pont nem érinti a Vásárló 14.2 pont szerinti szavatossági és jótállási jogait.

14.2 Szavatosság, jótállás

A Vásárlót megillető szavatosság és jótállás szabályait jelen ÁSZF 2. sz. Melléklete tartalmazza.

15. 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 17. pontjában meghatározott elérhetőségeken.

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 17. 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 válaszra 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 vagy elektronikus levelezési címe,

- 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, valamint a jelen ÁSZF 3. sz. Mellékletében:

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.

16. 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 őt 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 kötelezettségekért. 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 megfelelőséget 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, jótállásért való kötelezettségét a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően.

17. 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. MELLÉKLET

ELÁLLÁSI MINTATÁJÉKOZTATÓ

1. Elállási/Felmondási jog

Ön 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől. Hasonlóképpen, ha szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén a szerződés teljesítése megkezdődött, Ön jogosult 14 napon belül indokolás nélkül felmondani a szerződést.

Áru adásvételére irányuló szerződés esetében az elállási határidő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az árut átveszi.

Több áru együttes rendelése esetén, ha az egyes árukat eltérő időpontban szállítjuk ki, az elállási határidő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó árut átveszi.

Több tételből vagy darabból álló áru esetén az elállási határidő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó tételt vagy darabot átveszi.

Áru meghatározott időszakon belüli rendszeres szolgáltatására vonatkozó szerződés esetében az elállási határidő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az első árut átveszi.

Ha Ön elállási vagy felmondási jogával élni kíván, elállási vagy felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát postai vagy elektronikus úton köteles eljuttatni az alábbi elérhetőségekre:

Kifli.hu Shop Kft.

1106 Budapest, Jászberényi út 45.

E-mail: info@kifli.hu

Ebből a célból felhasználhatja az elállási-/felmondási nyilatkozatmintát is, annak használata azonban nem kötelező.

Elállási vagy felmondási nyilatkozatát postai úton vagy a fenti e-mail-címre küldheti meg.

Ön határidőben gyakorolja elállási vagy felmondási jogát, ha elállási vagy felmondási nyilatkozatát a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi.

2. Az elállás/felmondás joghatásai

Ha Ön eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Ön az általunk felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.

A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten hozzájárul. E visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli.

A visszatérítést mindaddig visszatarthatjuk, amíg vissza nem kaptuk az árut, vagy Ön nem igazolta, hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

Elállás esetén a legegyszerűbb visszaküldési mód, ha Ön az árut a kiszállításkor visszaadja annak a futárnak, aki a megrendelést kiszállította.

Amennyiben Ön a kiszállítás időpontját követően él az elállási jogával, a Kifli.hu külön futárt nem biztosít a termék visszaszállítására. Ebben az esetben Ön köteles az elállással érintett terméket saját költségén, indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni.

A visszaküldési határidő betartottnak minősül, ha Ön a terméket a 14 napos határidő lejárta előtt elküldi.

A termék visszaküldésének közvetlen költségét Ön viseli.

Ön kizárólag akkor felel a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból ered. Ha a termék sérülten, hiányosan vagy a rendeltetésszerű kipróbálást meghaladó használat nyomaival kerül vissza a Kifli.hu-hoz, a Kifli.hu jogosult az ebből eredő értékcsökkenés megtérítését követelni.

3. Szolgáltatásra vonatkozó felmondás

Ha Ön kérte, hogy a felmondási határidőn belül kezdődjön meg a szolgáltatás teljesítése, felmondása esetén Ön köteles megtéríteni számunkra a szerződés megszűnésének időpontjáig arányosan teljesített szolgáltatásért járó összeget.

Hasonlóképpen visszatérítjük az Ön által nyújtott ellenszolgáltatás azon részét, amely meghaladja az általunk nyújtott szolgáltatás ellenértékét.

.

AZ ELÁLLÁSI NYILATKOZATOT LÁSD A KÖVETKEZŐ OLDALON.

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 7. 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. MELLÉKLET

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 miniszteri 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 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 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.

3. SZ. MELLÉKLET

BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ILLETÉKESSÉGE ÉS ELÉRHETŐSÉGEI

ILLETÉKESSÉGI TERÜLET

	Békéltető Testület neve	Békéltető Testület székhelye	Illetékességi terület
1.	Budapesti Békéltető Testület	Budapest	Budapest
2.	Baranya Vármegyei Békéltető Testület	Pécs	Baranya Vármegye Somogy Vármegye, Tolna Vármegye
3.	Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület	Miskolc	Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegye Heves Vármegye Nógrád Vármegye
4.	Csongrád Vármegyei Békéltető Testület	Szeged	Békés Vármegye Bács-Kiskun Vármegye Csongrád-Csanád Vármegye
5.	Fejér Vármegyei Békéltető Testület	Székesfehérvár	Fejér Vármegye Komárom-Esztergom Vármegye Veszprém Vármegye
6.	Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület	Győr	Győr-Moson-Sopron Vármegye Vas Vármegye Zala Vármegye
7.	Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület	Debrecen	Jász-Nagykun-Szolnok Vármegye Hajdú-Bihar Vármegye Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegye
8.	Pest Vármegyei Békéltető Testület	Budapest	Pest Vármegye

ELÉRHETŐSÉGEK

Budapesti Békéltető Testület 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.:10.

Telefon: +36-1-488-2131 E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Baranya Vármegyei Békéltető Testület 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36. Telefon: +36-72-507-154

E-mail: info@baranyabekeltetes.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf. 376. Tel: +36-46-501-091, +36-46-501-090;

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Csongrád Vármegyei Békéltető Testület

6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Tel: +36-62/549-392

Email: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. Tel: +36-22-510-310

Email: bekeltetes@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

9022 Győr, Szent István út 10/a Tel: +36 96 520 217

Email: bekelteto.testulet@gymsmkik.hu

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.; Tel: +36-52-500-710

Email: bekelteto@hbkik.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. Telefon: 06-1-792-7881

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu