

Általános Szerződési Feltételek

A jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: „ÁSZF”) rendelkezései vonatkoznak a BSH Háztartási Készülék Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság (cégjegyzékszám: 01-09-269033; székhely: 1023 Budapest, Árpád fejedelem útja 26-28.; a továbbiakban: „BSH”) által üzemeltetett webáruház (<http://www.bosch-home.com/hu/webshop>; a továbbiakban: „Bosch Shop”) használatára, a Bosch Shop-on keresztül történő vásárlás folyamatára és a Bosch Shop-on keresztül megrendelt termékekhez kapcsolódó beüzemelési szolgáltatások igénybevételének feltételeire, továbbá a BSH és a Bosch Shop-t használó személyek (a továbbiakban: „Vásárló” vagy „Ön”) között a vásárlás alapján keletkező jogviszonyra.

Ezen túlmenően jelen ÁSZF rendelkezései vonatkoznak a BSH által üzemeltetett Bosch Home bemutatóteremben (címe: 1023 Budapest, Árpád fejedelem útja 26-28.; a továbbiakban: „Bemutatóterem”) történő olyan vásárlásokra is, amely során a Vásárló a BSH-tól e-mail útján egy fizetési linket kap, amely használatával megvásárolhatja az általa megvásárolni kívánt terméket. A BSH ebben az esetben is biztosítja a Vásárló számára azon jogokat, amelyek a jelen ÁSZF alapján a Vásárlót megilletik.

A jelen ÁSZF és a vonatkozó jogszabályok alapján a fogyasztókat megillető jogosultságok kizárólag a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 8:1. § (1) bekezdés 3. pont szerint fogyasztónak minősülő Vásárlókat illetik meg, azaz a szakmájuk, önálló foglalkozásuk vagy üzleti tevékenységük körén kívül eljáró természetes személyeket.

A BSH a Bosch Shop szolgáltatásait végfelhasználók részére nyújtja, kizárólag kiskereskedelmi mennyiségben.

1. A rendelés menete, szerződéskötés, regisztráció

1.1 A termékek Bosch Shop-ban történő megjelenítése nem minősül ajánlattételnek a BSH részéről. A kiválasztott termék adatlapján feltüntetésre kerülnek az adott termék lényeges tulajdonságai.

A megvásárolni kívánt termék kiválasztását követően kattintson a „*Hozzáadás a kosárhoz*” gombra, így az adott termék bármilyen kötelezettségvállalás nélkül a kosárba fog kerülni. A kosár tartalma bármikor megtekinthető, ebből a célból kattintson a „*Kosár*” gombra. A kosárba tett termékek bármikor eltávolíthatók a kosárból, ebből a célból kattintson a termék mellett található, „*Eltávolítás a kosárból*” gombra (szemetest jelképező piktogramra). Az kosár tartalmának ellenőrzésére, továbbá az esetleges kedvezmények érvényesítésére a kosár áttekintése lépésben kerülhet sor, ezt követően erre nincs lehetőség. Amennyiben a kosárba helyezett termékek megvásárlása mellett dönt, kattintson a „*Fizetés*” gombra. Ezt követően kérjük, adja meg adatait. Az adatközlést és a fizetési mód kiválasztását követően kattintson a „*Fizetés*” gombra; a rendszer ezt követően átirányítja Önt a fizetési oldalra, ahol ismét ellenőrizheti a megadott adatait. Az adatai helyesbítésére a fizetés véglegesítése előtt van lehetőség, amelyhez kattintson a böngésző „*vissza*” gombjára. A vásárlás emellett bármikor megszakítható a böngésző bezárásával. A megrendelés véglegesítéséhez kérjük kattintson a „*Fizetés most*”

gombra. Ezzel Ön ajánlatot tesz a kosárban szereplő termékek megvásárlására. Ezt követően e-mailben haladéktalanul, de legkésőbb 48 órán belül visszaigazolást küldünk Önnek a megrendelése megérkezéséről. Ezután külön e-mailben fogadjuk el az Ön által tett ajánlatot, amellyel létrejön Ön és a BSH között a szerződés. A megrendelés elfogadása után a megrendelés állapotáról tájékoztatást küldhetünk. Továbbá a termékek elküldését követően tájékoztatást küldünk arról is, hogy a termékeket átadtuk a BSH-val szerződött, kiszállítást végző szolgáltatóknak.

- 1.2 Ön a megrendelés és a megrendelést megelőzően a regisztráció során külön kattintással fogadja el a jelen ÁSZF rendelkezéseit, amellyel kijelenti, hogy a jelen ÁSZF rendelkezéseit megismerte és magára nézve kötelezőnek fogadta el.

A BSH fenntartja a jogot, hogy a jelen ÁSZF-et részben vagy egészben bármikor módosítsa. Az ÁSZF és annak mindenkor módosítása a Bosch Shop weboldalon történő közzétételkor lép hatályba, azzal, hogy a már leadott megrendelésekre a módosítás nem terjed ki.

A megrendelés BSH által történő elfogadásával elektronikus úton megkötött szerződés jön létre. A szerződés nyelve a magyar, a szerződésre a magyar jog az irányadó. A fentiek szerint kötött szerződés nem minősül írásba foglalt szerződésnek. A BSH ezen szerződéseket nem iktatja, így azok utólag nem hozzáférhetőek.

- 1.3 A Bosch Shop-on történő rendeléskor opcionálisan és bármilyen kötelezettségvállalás nélkül létrehozhatja saját „MyBosch” fiókját. A MyBosch regisztrációt követően azonnali megerősítést küldünk e-mailben új MyBosch fiókjának létrehozásáról. Bejelentkezés után MyBosch fiókjában bármikor megtekintheti és módosíthatja - személyes adatait.

A regisztráció és a Bosch Shop igénybevétele során megadott személyes adatok pontosságáért, aktualitásáért és valóságtartalmáért kizárólag a Vásárló felel. A Vásárló elfelejtett jelszavából, vagy annak illetéktelenek általi hozzáféréséből eredő károkért a BSH-t felelősség nem terheli. A Vásárló köteles a BSH-t haladéktalanul értesíteni, ha annak gyanúja merül fel, hogy a MyBosch fiókjához illetéktelen személyek hozzáfértek.

A MyBosch regisztráció menetéről, a fiók funkcióiról, az adatok megváltoztatásának és a fiók törlésének lehetőségeiről a következő linken elérhető, oldalon tájékozódhat: <https://www.bosch-home.com/hu/mybosch/regisztracio-segitseg>

2. Szállítási terület, szállítási költség, szállítási idő

2.1 Kizárólag Magyarország területén vállaljuk a termékek kiszállítását. A termékek szállítására a BSH-val szerződött, kiszállítást végző szolgáltatók útján kerül sor. A szállítási költségek minden esetben feltüntetésre kerülnek a megvásárolni kívánt termék kosárba tétele után, továbbá elérhetőek a következő linken: <https://www.bosch-home.com/hu/webshop/kiszallitas>

2.2 A BSH a szerződést a megrendelés elfogadásától, tehát a szerződés létrejöttétől számított legfeljebb 30 napon belül teljesíti. A várható, tájékoztató jellegű szállítási időkről a megrendelés során tájékozódhat.

2.3 A Bosch Shop-ban megjelenített készletinformációk tájékoztató jellegűek arra tekintettel, hogy a készleten lévő termékek köre percről percre változhat. Így – minden igyekezetünk ellenére – előfordulhat, hogy egy adott terméket készlethiány miatt nem tudunk szállítani. Ebben az esetben külön tájékoztatjuk Önt.

2.4 A Vásárló a termék átvételekor köteles meggyőződni arról, hogy a termék minősége, állapota és mennyisége megfelelő-e.

Ehhez kérjük, hogy a csomagot, a csomagolást és annak a tartalmát kézbesítésekor (még az átvételi elismervény aláírása előtt), a kiszállítást végző személy jelenlétében vizsgálja meg Ön vagy az Ön helyett a csomagot átvevő személy (így különösen azt, hogy a csomagon, a csomagoláson vagy annak a tartalmán található-e szakadás, törés, lyuk, repedés, karcolás, sérülés vagy hiányos-e csomagolás)! Amennyiben bármilyen külsérelmi nyomot vél felfedezni a csomagoláson, a kiszállítást végző személy jelenlétében bontsa fel a küldeményt, és ellenőrizze le, hogy a csomagoláson belül a termék sérülésmentes-e és hiánytalan-e, csak ezt követően írja alá az átvételi elismervényt. Az átvételi elismervény aláírásával Ön (vagy az Ön helyett a csomagot átvevő személy) elismeri a sérülésmentes és hiánymentes csomag átvételét, és a csomag tartalmára vonatkozó panaszt kizárólag abban az esetben tudunk elfogadni, amennyiben a hiány vagy a sérülés ténye a kiszállítást végző személy jelenlétében jegyzőkönyvben rögzítésre került.

2.5 Amennyiben Ön a szállítási módok közül azt az opciót választotta, amely a beüzemelés is tartalmazza, úgy, kérjük, figyelmesen olvassa el az 1. számú mellékletet. Ebben az esetben a feltüntetett díj a kiszállítási díjat valamint a beüzemelés költségét is tartalmazza, oly módon, hogy a beüzemelés díja a választható másik szállítási mód összegzett díjával jelenti ezen szállítási mód díját.

2.6 Kérésre díjmentesen elszállítjuk régi készülékét. Az elszállítás feltétele, hogy a leadandó készülék a kiszállítás helyszínén legyen, és szállításra készen álljon. Pl. a beépített gépek legyenek a helyükről kiserelve, lecsatlakoztatva; a hűtőszekrény vagy fagyasztó esetén, ne maradjon benne élelmiszer vagy jég, illetve megfeleljen az alapvető higiéniai követelményeknek. Ellenkező esetben az elszállítás nem teljesíthető!

A Bosch Shop azt a használt, elektronikus berendezést szállítja el díjmentesen, amely a rendelésben szereplő berendezésekkel jellegében, funkciójában és mennyiségében azonosak.

2.7 A használt termék elszállításának igényét a rendelés során a „Régi készülék elszállítása” előtt megjelenő négyzet kipipálásával lehet jelezni. Amennyiben a Vásárló nem jelöli meg a használt termék elvitelét arra a későbbiekben már nincs lehetősége, a futár szállításkor a külön rögzített kérés nélkül nem veszi át és szállítja el a használt terméket.

2.8 Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a háztartási nagygépek házhozszállítása esetén a Bosch Shopnak lehetősége van a küldemény felvételét, szállítását, vagy kézi erővel történő mozgatását megtagadni, amennyiben azt a körülmények vagy a helyszín nem teszi lehetővé, illetve az munka- és vagyonbiztonsági kockázattal jár. Ilyen esetnek minősül többek között:

- Ha a rendeltetési hely (ahova a termék lerakását a címzett kéri) és a szállító járművel megközelíthető legközelebbi parkoló között több, mint 30 méter távolság van.
- Az ingatlan megközelítése a küldemény kézi mozgatásával az útviszonyok miatt nem lehetséges, vagy munka, illetve vagyonvédelmi okok miatt kockázatos.
- Lépcsőn történő szállítás esetén a lépcső bármilyen okból balesetveszélyes (pl. nincs korlát, a lépő felület, lépő magasság eltér a szabványostól; lépcső felülete csúszós stb...), illetve amennyiben a lépcső adottságainál fogva (szűk; a küldeménnyel nem lehet elfordulni; az elforduláshoz a küldeményt derékmagasság fölé kellene emelni stb...) alkalmatlan a biztonságos szállításra.
- Lakótéren belüli mozgatás esetén a rendeltetési hely megközelítése bármilyen okból balesetveszélyes és vagyonvédelmi okok miatt kockázatos.
- Küldemény csomagolt állapotban ajtónyíláson nem fér be, vagy a lakótéren belül nem mozgatható.

Amennyiben ezen körülmények a kiszállítási címen állnak fenn, akkor a kiszállítás teljesítettnek minősül akkor is, ha a fent részletezettek, vagy egyéb akadályozó körülmények okán a küldeményt a szállítók nem juttatják el a megbízáskor megadott címen lévő kiszállítási címre, illetve rendeltetési helyre.

3. Árak

3.1 A Bosch Shop-ban az általános forgalmi adóval megnövelt teljes összeg, forintban meghatározva kerül árként feltüntetésre.

3.2 Amennyiben a BSH minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Bosch Shop-ban feltüntetésre (ideértve különösen a nyilvánvalóan téves, így a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült áráról jelentősen eltérő, aránytalan, vagy rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os árat), akkor a BSH nem köteles a terméket hibás áron értékesíteni, hanem felajánlhatja a helyes áron történő értékesítést, amelynek ismeretében Ön elállhat a szerződéstől.

4. Fizetés

4.1 A Bosch Shop-ban kizárólag bankkártyás fizetésre van lehetőség. A bankkártyás fizetés révén Ön kényelmesen és biztonságosan vásárolhat. Az 1.1 pontban leírt rendelési folyamat során Önt

a fizetőoldalra irányítjuk, ahol biztonságos, titkosítással lebonyolított tranzakción keresztül fizethet bankkártyájával.

- 4.2 A BSH jogosult saját mérlegelési jogkörében bármikor további fizetési módot bevezetni vagy már bevezetett fizetési módot megszüntetni.
- 4.3 Amennyiben a tranzakció sikeres, a fizetési szolgáltató azonnal zárolja a kártyán lévő összeget és automatikusan értesíti a BSH-t a fizetés megtörténtéről, így a Bosch Shop felületén információt kap arról, hogy a rendelés ellenértékének teljesítése sikeres volt.
- 4.4 A bankkártyaadatok tárolását a fizetési szolgáltató(k) végzik, azokat a BSH nem rögzíti és nem tárolja. Az adatbiztonsági követelményeknek megfelelően a kártyaadatokhoz a BSH nem fér hozzá, azokat kizárólag a fizetési szolgáltató(k) jogosultak kezelni.
- 4.5 A bankkártyás fizetés a BSH-tól teljesen független, a BSH-val szerződött alábbi fizetési szolgáltatók által üzemeltetett elektronikus rendszereken keresztül valósul meg:
- Adyen N.V., nyilvántartási szám: 34259528, székhely: Carmiggeltstraat 6-50, 1011 DJ Amsterdam, Hollandia.

5. A fogyasztó elállási joga

- 5.1 Ön 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni a szerződéstől. Az elállási határidő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi. Ezt megelőzően Ön a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.

Beüzemelési szolgáltatás esetén az elállási határidő a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap elteltével jár le.

Ha Ön elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például elektronikus úton küldött levél útján) az alábbi címre:

BSH Kft.

Postai cím: 1023 Budapest, Árpád fejedelem útja 26-28.

Telefonszám: 06 80 200 201

Elektronikus levelezési cím: bosch-home-shop@bshg.com

Kérjük, hogy a fenti elérhetőségeket csak az elállási nyilatkozata megtételére használja!

Ebből a célból felhasználhatja a mellékelt elállási-mintát is, amelyet jelen ÁSZF végén, a 11. pontban talál. Ön internetes oldalunkról is (<https://www.bosch-home.com/hu/webshop/elallasi-nyilatkozat>) letöltheti az elállási-mintát vagy benyújthatja az elállási szándékát egyértelműen kifejező egyéb nyilatkozatát.

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

A BSH nem köteles elfogadni a fogyasztók általi részleges elállást, azaz annak a lehetőségét, hogy az egy megrendelésben eladott több termék esetén a fogyasztó az egyes termékeket külön visszaküldhesse.

Amennyiben a BSH mégis elfogadja a részleges elállást, úgy a fogyasztó részére csak a visszaküldött termék árát fizeti vissza, ugyanazon további feltételek fennállása mellett, mint a teljes elállás esetén. Ez azt jelenti, hogy ilyen esetben a szállítási díj – akár részleges – visszafizetése nem történik meg.

5.2 Amennyiben Ön eláll a szerződéstől, köteles a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb az elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy a BSH által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni:

BSH Logisztikai Központ: BSH webshop raktár (Gebrüder Weiss) – 2330 Dunaharaszti Raktár utca 2 – 2-es kapu.

Kérjük, hogy a fenti elérhetőséget a termék visszaküldéséhez használja!

A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket. A termék visszaküldésének közvetlen költségét Ön viseli.

A nagykészülékek esetében a terméket visszafuvarozzuk Öntől, amelynek a költségeit mi viseljük. A nagykészüléknek minősülő terméktípusokról a következő linken talál információt: <https://www.bosch-home.com/hu/webshop/gyik>

5.3 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).

Kifejezetten felhívjuk a figyelmét arra, hogy amennyiben a termékhez kapcsolódóan beüzemelési szolgáltatást is rendelt, a termék beüzemelésének a költségeit a termék beüzemelését (a szolgáltatás egészének teljesítését) követően nem térítjük vissza.

A visszatérítéskor az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli. A visszatérítést mindaddig visszatartjuk (kivéve a nagykészülékek esetében), amíg vissza nem kaptuk a terméket, vagy Ön nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

5.4 Ön kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

5.5 Nem gyakorolható az elállási jog a következő esetekben:

- romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;
- olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel.

6. Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás

6.1 Kellékszavatosság

Abban az esetben, ha a kiszállított terméknek hibája van, kérjük, hogy a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, fogyasztók esetében nem később, mint a hiba felfedezésétől számított 2 hónapon belül közölje velünk a 06 80 200 201 ingyenes telefonszámon, a bsh-szerviz@bshg.com címre küldött e-mailben vagy a 1023 Budapest, Árpád fejedelem útja 26-28. címre küldött levélben. Ugyanakkor felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított egy éves, fogyasztó esetén két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

Ön a BSH-val szemben érvényesítheti a kellékszavatossági igényét. Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a BSH 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. Amennyiben Ön fogyasztó, 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.

Amennyiben Ön fogyasztó, a teljesítéstől számított egy éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket a BSH 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.

6.2 Termékszavatosság

Amennyiben Ön fogyasztó, az áru hibája esetén Ön – választása szerint – a fent meghatározott kellékszavatossági jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet. Termékszavatossági igényként Ön kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

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

Termékszavatossági igényét Ön a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti. Termékszavatossági igényét kizárólag a termék gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

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

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

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

6.3 Jótállás

Amennyiben Ön fogyasztó, a BSH az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján jótállásra köteles, a kormányrendelet 1. számú mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkek vonatkozásában, hibás teljesítés esetén.

A jótállás időtartama:

- 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,
- 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- 250 000 forint eladási ár felett három év.

A megadott jótállási időszakon túl a BSH önkéntesen, minden 10 000 forintot el nem érő termékre – kivéve az akkumulátorokra - 24 hónap jótállást, a 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási árú termékek – kivéve az akkumulátorokat – esetén pedig további 12 hónap (összesen tehát 24 hónap) jótállást biztosít.

A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a BSH vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezetteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

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

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

A jótállással kapcsolatos további tájékoztatást a jótállási jegyhez kapcsolva talál. A jótállási jegyet a BSH elektronikus úton (e-mail) bocsátja a Vásárló rendelkezésére.

Felhívjuk a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Önt a jótállásból fakadó jogok a 6.1. és a 6.2. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik. Továbbá az önként vállalt jótállás nem érinti az Ön jogszabály alapján fennálló jogait, különös tekintettel a 6.1. és a 6.2. pontban, és a jelen pont kötelező jótállásról szóló részében meghatározott jogokat.

A BSH által kizárólag a megjelölt termékeket érintő, időszakos és promóciós jellegű, önként vállalt jótállással kapcsolatos feltételeket a következő oldalon találja: <https://www.bosch-home.com/hu/mybosch/kiterjesztett-garanciak>

7. Panaszkezelés

7.1 Törekszünk arra, hogy az Ön esetleges panaszát Önnel együttműködve, tárgyalás és közös megegyezés formájában rendezzük. Erre tekintettel kérjük, hogy első körben hozzánk forduljon a panaszával. A telefonos ügyfélszolgálatunk a 06 80 200 201 telefonszámon az alábbi nyitvatartási időben hívható:

- Hétfő-csütörtök 9:00 – 17:00;
- Péntek: 9:00 – 15:00.

7.2 A panaszügyintézés helye a BSH székhelye.

7.3 A fogyasztó a panaszát szóban vagy írásban közölheti a BSH-val. A szóbeli panaszt a BSH azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja, amennyiben a panasz jellege ezt megengedi.

Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a BSH a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul

jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben azt a fogyasztónak átadja; telefonon közölt szóbeli panasz esetén azt a fogyasztónak legkésőbb az írásbeli panaszról szóló részben meghatározott érdemi válasszal egyidejűleg megküldi, és a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Az Eladó az írásbeli panaszt a beérkezését követően harminc napon belül megvizsgálja, érdemben megválaszolja és azt közli a fogyasztóval, elutasítás esetén a döntését indokolja.

7.4 A fogyasztó jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz.

Fogyasztóvédelmi hatóságok elérhetősége:

https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag

Budapesten a Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály elérhetősége:

Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.

Telefonszáma: +36 (1) 450-2598

E-mail címe: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

7.5 Amennyiben a BSH és a fogyasztó közötti fogyasztói jogvita a felek közötti tárgyalások során sem rendeződik, a fogyasztó jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulni. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a BSH székhelye alapítja meg (Budapesti Békéltető Testület).

Budapesti Békéltető Testület elérhetősége:

Székhelye: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Levelezési címe: 1253 Budapest, Pf.: 10.

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

Telefonszáma: +36 1 488-2131

Illetékességi területe: Budapest

Baranya Vármegyei Békéltető testület elérhetősége:

Székhelye: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Levelezési címe: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

E-mail címe: info@baranyabekeltetes.hu

Telefonszáma: +36 72 507-154

Illetékességi területe: Baranya, Somogy és Tolna vármegye

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület elérhetősége:

Székhelye: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Levelezési címe: 3501 Miskolc, Pf. 376.

E-mail címe: bekeltetes@bokik.hu

Telefonszáma: +36 46 501-090

Illetékességi területe: Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves és Nógrád vármegye

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület elérhetősége:

Székhelye: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Levelezési címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

E-mail címe: bekelteto.testulet@cskik.hu

Telefonszáma: +36 62 554-250/118

Illetékességi területe: Csongrád-Csanád, Bács-Kiskun és Békés vármegye

Fejér Vármegyei Békéltető Testület elérhetősége:

Székhelye: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Levelezési címe: H-8050 Székesfehérvár, Pf. 357.

E-mail címe: bekeltetes@fmkik.hu

Telefonszáma: +36 22 510-310

Illetékességi területe: Fejér, Komárom-Esztergom és Veszprém vármegye

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület elérhetősége:

Székhelye: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Levelezési címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

E-mail címe: bekelteto.testulet@gysmkik.hu

Telefonszáma: +36 96 520-217

Illetékességi területe: Győr-Moson-Sopron, Vas és Zala vármegye

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület elérhetősége:

Székhelye: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.

Levelezési címe: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

E-mail címe: bekelteto@hbkik.hu

Telefonszáma: +36 52 500-710, +36 52 500-745

Illetékességi területe: Jász-Nagykun-Szolnok, Hajdú-Bihar és Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye

Pest Vármegyei Békéltető Testület elérhetősége:

Székhelye: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.

Levelezési címe: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.

E-mail címe: pmbekelteto@pmkik.hu

Telefonszáma: +36 1 792-7881

Illetékességi területe: Pest vármegye

A békéltető testületek elérhetősége területi illetékesség szerint megtalálható a <https://bekeltetes.hu/udvozlo> honlapon a „Testületek” menüpont alatt.

Tájékoztatjuk a fogyasztókat, hogy amennyiben a békéltetési eljárásban nem jön létre a felek között egyezség, és a fogyasztó panasa megalapozott, a 200.000 Ft-ot meg nem haladó fogyasztói igényeknél az eljáró békéltető testület kötelezést tartalmazó határozatot hoz.

7.6 Amennyiben a fogyasztónak a szokásos tartózkodási helye Magyarországtól eltérő uniós tagállamban található, a BSH-val szemben fennálló jogvitájának rendezése érdekében

lehetősége van igénybe venni az Európai Bizottság által működtetett online vitarendezési platformon nyújtott vitarendezési eljárást. Az online vitarendezési platform a következő címen érhető el: <http://ec.europa.eu/odr>.

7.7 A Vásárló jogosult a követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári peres eljárás keretében.

7.8 Jelen pont alkalmazásában fogyasztónak minősül a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény 2. § a) pont szerint fogyasztónak minősülő Vásárló is.

8. Adatvédelem

8.1 Ön a Bosch Shop használatával kapcsolatos adatkezelésről, személyes adatai védelméről és az adatvédelemmel kapcsolatos jogairól az Adatkezelési tájékoztatóban olvashat.

9. Digitális elemeket tartalmazó termékek

9.1 A Bosch Shop-ban megvásárolható bizonyos termékek digitális elemeket tartalmaznak. Ezen termékek vonatkozásában a BSH feltünteti, hogy a termék Home Connect funkcióval van ellátva.

9.2 A Home Connect a Home Connect GmbH szolgáltatása.

9.3 A digitális elemeket tartalmazó termékek működéséről, az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésekről, továbbá a BSH észszerűen elvárható ismereteinek megfelelően a kompatibilitásáról és interoperabilitásáról szóló tájékoztatást a következő oldalon találja: <https://www.home-connect.com/hu/hu/metaoldalok>.

10. Egyéb rendelkezések

10.1 A BSH magatartási kódex rendelkezéseinek nem vetette alá magát.

10.2 A szerződő felek mentesülnek a szerződés alapján őket terhelő kötelezettségek teljesítésének részleges, vagy teljes elmulasztása miatti felelősség alól, amennyiben azok vis maior következményeként állnak elő. A vis maior fogalmkörébe tartoznak mindazok az események, amelyek bekövetkeztét a felek nem láthatták előre, illetve nem kerülhették el semmilyen ésszerű intézkedéssel. Ezen rendkívüli események körébe tartoznak különösen: közművek működésének hiánya, polgári felkelések, energia-hiány, robbanás, eszköz-meghibásodás, széleskörű anyagihiány, felszerelések és anyagok tűz általi megsemmisülése, földrengések, áradások, viharok, munkahelyi zavargások, sztrájk, járványok, kormányzati tevékenységek, terrorizmus, szabotázs, kisajátítás, zavargások, háborúk, és bármely más a felek elvárható befolyási körén kívül eső körülmények. Ilyen jellegű esemény beálltakor, az érintett fél, a tudomásszerzést követően haladéktalanul köteles írásban értesíteni a másik felet a vis maior természetéről, mértékéről és várható

időtartamáról, továbbá köteles minden, tőle általában elvárható megtenni a vis maiorból származó károk enyhítése érdekében.

- 10.3 A Bosch Shop felületén elhelyezett valamennyi anyag (így a teljes szöveg, grafikai, illetve egyéb tartalom, minden tartalmi és formai elem), valamint bármely egyéb szellemi tulajdon szerzői jogi, illetve egyéb jogi védelem alatt áll. A szerzői jogok, illetve egyéb szellemi tulajdonjogok kizárólagos jogosultja a BSH. A Bosch Shop tartalmának, illetve a BSH egyéb szellemi tulajdonának bármely felhasználása kizárólag a BSH előzetes írásbeli engedélyével lehetséges.
- 10.4 Ön tudomásul veszi, hogy a Bosch Shop-t kizárólag saját felelősségére használhatja. A BSH kizárja felelősségét a vásárlás során rendelkezésre bocsátott téves, hibás vagy hamis adatok megadásából eredő kárért. A Vásárló köteles betartani minden jogszabályt, előírást és kötelezettséget a Bosch Shop használata során. A Bosch Shop-ba 18. életévüket betöltött természetes személyek regisztrálhatnak és adhatnak le megrendelést. A Vásárló a jelen ÁSZF elfogadásával kijelenti, hogy 18. életévét betöltötte. A természetes személy jogi személy képviseletében, vagy nem fogyasztóként is eljárhat, és számlát kérhet a rendelésről. A Vásárló a jelen ÁSZF elfogadásával, valamint a számlaigény leadásával kijelenti, hogy az adott jogi személy képviseletében eljárhat. Amennyiben a BSH tudomására jut, hogy az adott Vásárló a 18. életévét nem töltötte be, vagy a jogi személy képviseletére nem jogosult, a BSH jogosult törölni az adott Vásárló MyBosch fiókját.
- 10.5 A BSH fenntartja a jogot arra, hogy a Bosch Shop-on megjelenő tartalmakat bármikor módosítsa, elérhetőségét megváltoztassa, illetve a Bosch Shop üzemeltetését felfüggeszse, vagy véglegesen megszüntesse. A BSH nem garantálja a Bosch Shop hibamentes és zavartalan működését. A Bosch Shop-ban a termékekhez kapcsolódó fényképek illusztrációk, melytől bizonyos esetekben a valós termék színében, méretében vagy részleteiben eltérhet.

11. Elállási-minta

A jelen elállási-mintát csak a szerződéstől való elállási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza.

Címzett:

BSH Kft.

Postai cím: 1023 Budapest, Árpád fejedelem útja 26-28. (elállási nyilatkozat)

Készülékviszakerülés címe: BSH Logisztikai Központ: BSH webshop raktár (Gebrüder Weiss) – 2330 Dunaharaszti Raktár utca 2 – 2-es kapu.

Elektronikus levelezési cím: bosch-home-shop@bshg.com

Alulírott(ak) kijelenti(k), hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi áru(k) adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja/átvétel időpontja:

Megrendelésszám:

Fogyasztó(k) neve:

Fogyasztó(k) címe:

Termékek, melyek esetében az elállást gyakorolni kívánják:

A fogyasztó(k) aláírása (kizárólag papír alapon tett nyilatkozat esetén):

Kelt:

1. melléklet: Beüzemelési szabályzat

Háztartási nagygép üzembe helyezés alapvető feltételei

A megrendelt szolgáltatás elengedhetetlen feltételei, melyek megléte nélkül a szolgáltatás nem végezhető el.

Működési hely:

- A befogadó bútor, (vagy egyéb befogadó környezet) kialakítása feleljen meg *a készülékhez mellékelte* *beszerelési útmutatóban meghatározottaknak*. Különös tekintettel a méret és kötelező szellőzési és távolságtartási elvárásokra vonatkozólag.
- Külön figyelmet kell fordítani készülékcsere esetén arra, hogy a régi és az új készülékek beépítési helyigénye teljesen azonos-e.
- A beépítés helyének megfelelő állapotúnak és minőségűnek kell lennie. Bútorok esetén különös tekintettel a bútorok ázása esetén (vagy más minőségi hiba esetén) a beépítés nem kivitelezhető. Ezen felül a helyiség egyéb tekintetű állagának is megfelelőnek kell lennie a beépítés megfelelő elvégzéséhez. Különös tekintettel, de nem kizárólag a burkolat, padozat állapotára, és minőségére.

Előzetes beépítés:

Amennyiben a készüléket a megrendelő előzetesen behelyezi a működési helyére, az nem lehet beragasztva, vagy más nem oldható módon rögzítve.

Kiegészítők, alkatrészek:

A készülék összes kiegészítőjének, beépítési segédanyagának, és gyári alkatrészének meg kell lennie a beépítés helyén.

Bekötési pontok:

- *Elektromos áram bekötés*
Minden készülék esetén a termékismertetőben leírtaknak pontosan megfelelő áramerősségű és fázisszámú elektromos kiállítás, a készülék felhasználási helyétől számított 1 méter távolságon belül, az építési szabványokban megfelelő módon kiépített állapotban, biztonságos munkavégzést lehetővé tevő módon. Általánosságban ez szabványos, földelt, 220V –os dugalj. Főzőlapok esetén szükséges a termékismertetőben leírtaknak megfelelő áramerősségű, és fázisszámú elektromos kiállítás.
Amennyiben termékismertetőben több lehetséges, és megfelelő elektromos áramforrás teljesítmény is meg van határozva, úgy a megrendelő az eszköz lehetséges maximális teljesítményét csak akkor tudja kihasználni, ha a legnagyobb teljesítményű áramforrást biztosítja a bekötéshez.

- **Víz és csatorna bekötés**
Készülék típustól függően (amennyiben a készülék vezetékes víz és csatorna bekötését igényli) úgy a készülék esetén a termékismertetőben leírtaknak pontosan megfelelő víz és csatorna kiállítás szükséges, a készülék felhasználási helyétől számított 1 méter távolságon belül, az építési szabványokban megfelelő módon kiépített állapotban, biztonságos munkavégzést lehetővé tevő módon.
- **Légtechnika bekötése**
A légtechnikai bekötést igénylő eszközök, légtechnikai rendszerbe való bekötése akkor lehetséges, ha a teljes légtechnikai kiépítés megtörtént termékismertetőben leírtaknak pontosan megfelelő, és a rendszerhez közvetlenül csatlakoztatható a készülék a készülék gyári alkatrészei és kellékei segítségével.
- **Home Connect bekötése**
Amennyiben a készülék alkalmas a home connect online szolgáltatáshoz való kapcsolódásra úgy a beüzemelés része a home connect bekötés is.
Ennek alapfeltétele, hogy a háztartási gép üzemelési helyén, legyen megfelelően erős wifi jel. A megfelelően erős jel azt jelenti, hogy a háztartási gép megfelelően tud csatlakozni az internethez, és más internetképes eszközök működése, vagy jelerőssége nem jelent referenciát. A háztartási gépek hálózati kapcsolódási képességei eltérnek a mobil berendezések hasonló tulajdonságaitól.
A rendelkezésre álló wifi hálózat kapcsolódási lehetőségei, és beállításai tegyék lehetővé az új eszköz kapcsolódását.

A Home connect szolgáltatás bekötése a következőket tartalmazza:

- A telefonos applikáció letöltéséhez, és regisztráció elvégzéséhez szükséges tanácsadás. (Az ügyfél eszközén végrehajtott tevékenység nem része a telepítésnek)
- A háztartási készülék kapcsolása a wifi hálózathoz. (A wifi jelerősség problémák megoldása, vagy a wifi hálózat beállításainak kezelése nem része beüzemelésnek.)
- A technikus számára tilos az ügyfél saját informatikai rendszereinek kezelése, vagy a beállítások megváltoztatása.
- Az ügyfél informatikai rendszereit az ügyfélnek kell kezelni (router, vezetékek, telefon, egyéb eszközök, ezen eszközök beállítása, ki-/bekapcsolása, egyéb kezelése).

Amennyiben ezen feltételek nem adóttak, úgy a megrendelő nem jogosult a teljes szolgáltatásra. BSH Kft megkísérli a szolgáltatás egyes részeit elvégezni, de nem köteles azt teljeskörűen kivitelezni. Amennyiben ügyfél által kezdeményezett, előre egyeztetett módon újabb kiszállás során a feltételek rendelkezésre állnak, és BSH be tudja fejezni a szolgáltatást, úgy megrendelő köteles a második kiszállás, és munkadíj költségeit is megtéríteni BSH részére.

Egyéb feltételek

BSH Kft az üzembe helyezés szolgáltatásba a készülékek csomagoló anyagának elszállítása, kezelése nem tartozik bele.

Az üzembe helyezés szolgáltatás részét képezik a következő tevékenységek (azzal a feltétellel hogy az érintett konkrét eszközre vonatkozóan alkalmazható a tevékenység):

- a készülék elindítása,
- ellenőrzés, hogy a készülék funkciói jól működnek, és nincs hiba,
- alapvető funkciók bemutatása, és rövid magyarázata,
- alapvető beállítások elvégzése,
- felhasználói tisztítás, karbantartási tanácsadás.

Az üzembe helyezés szolgáltatásnak nem képezik részét a következő tevékenységek:

- teljes programok lefuttatása,
- a funkciók részletes magyarázata, vagy bemutatása,
- konkrét étel készítés, vagy főzési tanácsok, vagy főzéssel kapcsolatos oktatás,
 - ilyen jellegű tanácsadás a szolgáltató showroomjában érhető el.
- bútorok méretre alakítása, kivágása, módosítása,
- a készülékek gyári kellékein, alkatrészein, szerelvényein kívüli eszközök, kellékek, alkatrészek, szerelvények beszerelése vagy alkalmazása,
- légcsatorna, vagy szellőző eszközök és helyek tervezése, kialakítása, felszerelése,
- elektromos, víz, csatorna, internet, hálózat kiépítése, fejlesztése, kiegészítése,
- Régi eszközök kiszérése nem része a szolgáltatásnak!
- **falra vagy mennyezetre szerelhető eszközök esetén a szolgáltatásnak nem része a külső tartószerkezetekben (fal, plafon) kialakítani a megfelelő rögzítési pontokat (fúrás, tipli, csavarok...), és felszerelni a rögzítési szerelvényeket, akkor sem, ha a szerelvényeket a gyári csomagolás tartalmazza.**
- **A beépíthető eszközök esetén az eszközre felszerelendő bútorlapok felszerelése nem része a szolgáltatásnak.**

A beszerelési szolgáltatást háztartási környezetben történő munkavégzésre vonatkozik.

Ipari, kültéri, építési vagy egyéb nem szokványos helyszín esetén a munkavégzés megtagadható, és megrendelő az előzetesen megfizetett szolgáltatási díjon túl más igénnyel nem léphet fel szolgáltatóval szemben.

A beszerelési szolgáltatás alapvető feltétele, hogy csak olyan helyszínen végezhető, ami munkavédelmi szempontból biztonságos. Ennek hiányában a szolgáltató rögzíti a veszély okát, de nem kötelezhető a szolgáltatás nyújtására. A veszélyes helyzet bizonyított és teljes megszüntetése után, a többlet költségek vállalása mellett megrendelő kérheti a szolgáltatás elvégzését.

Azzal kapcsolatos szakmai döntést, hogy az adott szolgáltatás elvégezhető-e a kiszálláskor rendelkezésre álló feltételek alapján, a szolgáltató helyszínen tartózkodó megbízottja dönti el. A döntést megalapozó körülményeket dokumentálja.

Egyéb vonatkozó szabályok

Az üzembe helyezési szolgáltatás leírásában nem szabályozott esetek és kérdések tekintetében a BSH Kft. szervizének vállalási szabályzatát kell figyelembe venni, ami elérhető:

<https://www.bosch-home.com/hu/metaoldalak/impreszum/szerviz-jogi-nyilatkozatok>

A két szabály ütközése esetén ezen ÁSZF szabályait kell figyelembe venni.
Ezen felül nem szabályozott kérdések esetén a PTK szabályai a mérvadóak.