Honlapunkon a termékek mellett a csomagküldő szolgálatunk áfát is tartalmazó diszkont árai szerepelnek.

Webáruházunk kizárólag Magyarország területére vállal teljesítést.
Webáruházas rendelésnél személyes átvételre nincs lehetőség!

A szerződés nyelve magyar.

**Szerződéskötés feltételei**

A megérkezett rendelés munkanapokon 48 órán belül visszaigazoljuk. Abban az esetben, ha a visszaigazolás nem történik meg akkor nem minősül szerződéskötésnek.
Az e-mail-ben küldött visszaigazolást 2 évig elektronikusan tároljuk (elektronikus szerződés) és bármikor visszakereshető és nem minősül írásbeli szerződésnek

**Vásárlás menete**

Ha a kiválasztott terméket szeretné megvásárolni, akkor a termék melletti kosár gombra kattintva kezdeményezheti az áru vásárlását. Miután berakta a kosárba az Önnek tetsző termékeket, folytathatja a vásárlást. A termék mennyiségét is tetszés szerint átírhatja, megváltoztathatja. Az alapértelmezés szerint 1 db-ot kínálunk fel.

**A kosár tartalma**

A kosár tartalma mindig megjelenik, miután árut rakott bele. A kosár tartalma ablakban minden kiválasztott termék és az aktuális végösszeg - böngészés közben is - nyomon követhető. Ez bármikor tetszés szerint módosítható, törölhető. Ha ki akarunk venni valamit a kosárból, akkor a kosár tartalma ablakban a termék sorának a végén „x” nyomógombbal törölhetjük az adott terméket. Egy vásárlás alkalmával korlátlan számú terméket tehet a kosarába. Mindaddig nem kerül feldolgozásra a megrendelésre, amíg Ön a Megrendelő adatait nem adta meg. Kérjük, pontosan töltse ki a szállítási címet, és különösen fontos, hogy olyan (mobil) telefonszámot adjon meg itt, amelyen napközben is el lehet Önt érni. Ki kell választania, hogy milyen módon kíván fizetni. A böngészés befejezése után a „Megrendelés Küldése” gombra kell kattintani. A csomagfutár sms értesítőt küld a várható érkezés időpontjáról. A leszállításra kerülő termékekről tételes számlát küldünk Önnek, amelyen a vevő címe megegyezik a szállítási címzettel. Ha a szállítási cím és vevő nem azonos, kérjük, töltse ki a számlázási adatokat is. Ebben az esetben a számlán az itt feltüntetett adatok fognak szerepelni. Technikai hiba vagy téves adatbevitel esetén (Pl. 1 db helyett 11 darabot ütött be) visszalépéssel (böngészőben vissza nyíl) vagy módosítással az adott termék mennyiség oszlopában (fel-le nyilakkal) javítható a hiba.

**A rendelés elfogadása**

A rendelés leadásáról és elfogadásáról rendszerünk Önt egy emlékeztető e-mailben tájékoztatja. Amennyiben a rendelt tételek szállításával kapcsolatban bármilyen kérdésünk lenne (pl. nem tudunk szállítani az adott termékből, nincs esetleg a kiválasztott méret vagy szín) munkatársunk a megadott telefonszámon megkeresi Önt 2 munkanapon belül.

**Értesítő e-mail a csomag érkezéséről**

Miután a szállításra előkészített csomagot átadtuk a futárszolgálatnak, küldünk Önnek egy értesítő e-mailt, amelyben arról tájékoztatjuk, a csomagot átadtuk a futárszolgálatnak

A beérkezett megrendelés teljesítésekor csomagolási költséget nem számítunk fel.

A Webáruház Csomagküldő szolgálatánál rendeléseit telefonon és e-mailben is leadhatja:

 A rendelés@fisch.hu vagy a contact@fisch.hu e-mail címekre küldött elektronikus levél formájában, mely levélben feltüntette a rendelés teljesítéséhez szükséges adatokat. A megrendelő pontos neve, számlacíme, a csomagküldés pontos címe (utca, házszám, emelet, ajtó, város és irányítószám), egy telefonszámot, amelyen munkatársunk egyeztetni tud a rendeléssel kapcsolatban (ha a rendelt termékből átmenetileg nincs készlet, vagy nem az Ön által rendelt méretben, ízben, színben stb. nincs készleten). A visszaélések elkerülése végett minden e-mailben leadott rendelést a megadott telefonszámon visszaigazolunk, ezért ha nincs a rendelésben telefonszám megadva, vagy azon nem tudjuk a megrendelőt elérni, a megrendelést semmisnek tekintjük.

A 06-34/337-142 vagy a 06-34/312-496 telefonszámokon munkaidőben (H-P:8-16:00 óra között) munkatársunk felveszi a rendelést.

**Személyes adatok módosítása**

A csomagcímke készítő és a Számlázó program is az elsőként megadott adatokkal dolgozik, melynek módosításait nem veszi észre. Gyakori probléma az egy e-mail címről elküldött több, különböző címre történő megrendelések eljuttatása. A kérésünk az, hogy bármilyen változás történik (telefonszám, e-mail cím, lakhely) kérjük, jelezze ezt nekünk, hogy garantáltan célba érjen csomagja! E jelzés háromféle módon történhet: 1. telefonon, a 06-34/337-142; 06-34/312-496 számokon, 2. e-mail-ben a rendelés@fisch.hu, contact@fisch.hu címen, 3. a megrendelés megjegyzés rovatában feltüntetve vagy a rendelés leadása közben a szállítási cím módosításával.

**A termékek szállítási módja**

Cégünk igyekszik a csomagolási és postaköltségeket a minimálisra csökkenteni, de a kiszállítás minőségét a maximálisra növelni. A csomagokat az Express One mellett már a Sprinter futárszolgálattal is szállítjuk.

Az Express One vállalja, hogy csomagokat az átadást követően a következő munkanapon kiszállítja az ország teljes területén. Előre megadják címzettjeik részére azt a 60 perces időkaput, amikor futáruk várhatóan érkezni fog. Első sikertelen kézbesítés esetén a futár kísérletet tesz a csomag újbóli kiszállítására a következő munkanapon. Kiegészítő szolgáltatásaik között szerepel, hogy a címzettnek a kézbesítés pillanatában lehetősége van eldönteni, hogy a termék értékét készpénzzel vagy bankkártyával kívánja rendezni. A bankkártyás fizetési igényt nem kell a megrendeléskor jeleznie. Az utánvét kezelési díjon felül nem jár egyéb költséggel. A megújult nyomon követési rendszer segítségével a címzettek gyorsan és kényelmesen, saját otthonukból, vagy akár okos telefonjukról kezelhetik csomagjaik kézbesítését. Online portálukon (<https://tracking.expressone.hu/>) pillanatok alatt pontosan értesülhetnek a futár érkezéséről. Csomagok után a 06-1/8777-400 ügyfélszolgálat telefonszámán is lehet érdeklődni csomagszám alapján.

A Sprinter vállalja, hogy csomagokat az átadást követően a következő munkanapon kiszállítja az ország teljes területén. Előre megadják címzettjeik részére azt a 60 perces időkaput, amikor futáruk várhatóan érkezni fog. Első sikertelen kézbesítés esetén a futár kísérletet tesz a csomag újbóli kiszállítására a következő munkanapon. Kiegészítő szolgáltatásaik között szerepel, hogy a címzettnek a kézbesítés pillanatában lehetősége van eldönteni, hogy a termék értékét készpénzzel vagy bankkártyával kívánja rendezni. A bankkártyás fizetési igényt nem kell a megrendeléskor jeleznie. Az utánvét kezelési díjon felül nem jár egyéb költséggel. A megújult nyomon követési rendszer segítségével a címzettek gyorsan és kényelmesen, saját otthonukból, vagy akár okos telefonjukról kezelhetik csomagjaik kézbesítését. Online portálukon (<https://www.sprinter.hu/csomagkereso/>) pillanatok alatt pontosan értesülhetnek a futár érkezéséről. Csomagok után a 06/1 347-3000 ügyfélszolgálat telefonszámán is lehet érdeklődni csomagszám alapján.

**Házhoz szállítási költség**

Megrendelés esetén, az alábbi árakon számlázunk:

|  |  |
| --- | --- |
| Vásárlási érték | Szállítási költség |
| 1 - 9.990 Ft | Bruttó 1.270,- Ft |
| 9.990 felett | Ingyenes |

Akváriumot csak személyesen szállítunk előzetes egyeztetés alapján, szállítási költségről kérjen ajánlatot.

A fent leírt szállítási költségek csak belföldi szállítás esetén érvényesek.

**Szállítási határidők**

Web áruházunk a sajátmárkás termékeinken kívül több beszállító termékeit kínálja. A termékek jelentős része állandóan van készleten, ám egy kisebb részüket nekünk is csak megrendelésre szállítják. Átlagos esetben a megrendelt termékeket 2-5 munkanap alatt ki tudjuk szállítani, ha erre nincs lehetőség, akkor ügyfélszolgálatunk e-mailben vagy telefonon értesíti Önt arról, hogy melyik termékre kell várni. Ilyenkor lehetőség van arra, hogy az adott terméket kihagyjuk a rendelésből, és a csomagot e nélkül küldjük el, vagy arra, hogy másik, hasonló (helyettesítő) terméket válasszon.

Cégünk minden esetben a Vevő érdekeit tartja a legfontosabbnak. Ha mód és lehetőség van rá, akkor a rendeléseket gyorsan és precízen kezeljük. Néhány esetben (pl. ha a megrendelő nem ad meg telefonszámot, és több e-mailünkre sem válaszol) önhibánkon kívül nem tudjuk a rendelést a kellő sebességgel feldolgozni. Véleményét, észrevételeit, panaszait kérjük, írja meg e-mailben, minden észrevételre reagálunk, és minden olyan esetet, amikor a megrendelő igényeit tőlünk vagy besszállítónktól eredő hiba miatt nem sikerül kielégíteni, maximális rugalmassággal és pénz visszafizetési garanciával kezelünk!

**Fizetési módok**

- utánvét
- előreutalás (Egyedi kérés esetén van mód átutalásos fizetésre is. Ilyen esetben kizárólag az általunk visszaigazolt megrendelés alapján készült elő számla alapján kell az átutalást megtenni. Az utalás beérkezése után küldjünk a csomagot a megrendelőnek.)

Ha a csomaghoz utánvéttel kívánja átvenni, akkor a teljes összeget a csomagfutárnak kell kifizetni, aki a pénz átvétele után átadja Önnek a megrendelt termékeket tartalmazó csomagot.
Minden kikézbesített csomagban megtalálja az ÁFA-s számlát, amely tartalmazza a termékeket tételesen és a szállítási költséget.
A jelen szolgáltatás igénybevételével a felek között - magyar nyelvű - írásbeli szerződés jön létre.

Ha csomagok sérülten érkeznek, átvételkor kérjük, készíttessen jegyzőkönyvet a futárral.

Panaszkezelési mód:

Bármely kifogás szóban és írásban is leadható!
Szóbeli panasz (telefonon vagy személyesen) leadás esetén Cégünk az ügyet azonnal kivizsgálja. Írásban leadott problémákról jegyzőkönyv készül. Panasz bejelentési mintát az alábbi linkről letöltheti: link. Az írásban leadott panasszal legkésőbb 30 napon belül foglalkozunk.

**Kupon szabályzat:**

A vásárlások alkalmával kupon pontokat lehet szerezni webáruházunkban. A vásárlás értékének megfelelően, az alábbiak szerint lehet kupon-pontokat szerezni, amiket a későbbiekben levásárolhat.

**PONTGYŰJÉS:**

100 Ft után 10 pont jár (azaz a vásárolt összeg 10%-a.)!

Pl.: 2000 Ft-os vásárlás esetén 200 pontot írunk Önnek jóvá.

Fontos: A megszerzett pontok érvényessége 180 nap. Az érvényességi idő lejárta után automatikusan törlődnek azok a pontok, amik megszerzése a kapott dátumtól számított 180 napon belül nem lett beváltva. A lejárat előtt e-mailben értesítjük, hogy pontjai le fognak járni.

Két ÉRTESÍTŐ levelek küldünk Önnek, a lejárat előtt egy hónappal, illetve a lejárat előtt 10 nappal.

**PONTBEVÁLTÁS:**

A beváltáskor 1 pont, 1 forintot ér.

Pl. 200 pont = 200 Ft kedvezmény a vásárlás végösszegéből.

Rendelésenként a rendelés értékének maximum az 50%-ig válthat be pontot.
A megszerzett pontok akkor aktiválódnak, ha rendelését visszaigazolt státuszba állítjuk.
Amennyiben rendelésénél kupon pontot vált be, akkor azért a rendelésért nem kap újabb pontokat.
Akciós termékek vásárlásáért nem jár kuponpont, illetve nem vásárolható le ilyen termékekre.
A rendelésénél beváltani kívánt kuponpontok adminisztrációját a kosár tartalma mezőben található részletek gomb megnyomásával éri el. Itt a mennyiség oszlop utolsó sorában található a jóváírásra felhasználható pont mennyiség. Ha változtatni szeretne a beváltandó pontok darabszámán, akkor annyit kell tennie, hogy átírja a mennyiséget, majd a „Módosít” gomb megnyomásával véglegesítheti a változásokat.
A kupon rendszerben csak magánszemélyek vehetnek részt! A pontok másra nem átruházhatóak.

**A KUPONOKRÓL:**

Kupon pontjait a Felhasználói fiók mezőben található „Kupon pontok” nyomógomb segítségével tekintheti meg. Itt a listában szereplő kuponpontoknál, amelyik sorban a szöveg szürke, azt még nem hagytuk jóvá Önnek, vagy már beváltotta, ami kékkel látható, azok a felhasználható pontok. A felület felső részén található kupon kód aktiválása mezőben tudja beváltani egyedi kupon pont szelvényét, ami beváltáskor azonnal jóváíródik kupon-pont számláján. Egy kupon szelvény kód csak egyszer aktiválható.

Kék színű kupon: felhasználható kupon
Szürke színű kupon: inaktív, felhasznált, vagy lejárt kupon

**Akciók**

Folyamatosan különböző akciókat szervezünk. Ezek az akciók a készletek erejéig vagy az akciók határidejéig érvényesek. A határidős akciók esetén az akció érvényesítéséhez a rendelés beérkezése számít, nem a rendelés teljesítése. Akciós termékek esetében a megrendelő a visszaigazolásainkon az akciós árakat fogja látni. Az akciós árainkat a honlapunkon megtalálható normál árainkból képezzük. Ez vagy fix akciós árat vagy százalékos kedvezményt jelent. Az akciók az akciós készletek erejéig érvényesek a megrendelésekről visszaigazolásokat küldünk, melyeken az akciós termékek és az akciós áraik is szerepelnek. Ha az akciós termékek elfogytak, a megrendelőt erről írásban értesítjük.

**Téves megrendelés**

Amennyiben rendelését tévedésből adta le, azt a leadást követően e-mailben a contact@fisch.hu címen vagy a 06-34/312-496 vagy a 06-34/337-142 telefonszámokon személyesen mondhatja le, a csomag feladása előtt minden következmény nélkül. Amennyiben a rendelést az Ön által kért módon nem tudjuk az Ön által elvárt idő alatt teljesíteni (pl. több hetet kellene várni az adott termék megérkezésére), a rendelést szintén következmények nélkül lemondhatja.

**Csomag újrakézbesítés**

Amennyiben mi elküldtük Önnek a megrendelt csomagot, és azt Ön 2 munkanapon belül nem veszi át, a csomagot sajnos automatikusan visszaküldi a szállító cég a címünkre, ebben az esetben a szállítási költség Ön hibánkon kívül cégünket terheli. Előfordulhat, hogy nem kap értesítőt, vagy nem találja meg a szállítónk a címet, zárva az ajtó, nem tartózkodik senki a megadott címen, elutazott külföldre stb. Ilyen esetben, amennyiben ezt Ön kezdeményezi, a csomagot a szállítási költség újbóli felszámításával elküldjük Önnek, de csakis akkor indítjuk útjára ismét a csomagot, ha annak ellenértéke a bankszámlánkon (átutalással) jóváíródott! Amennyiben egy címről két vagy több alkalommal is visszakapjuk a csomagot, Áruházunk fenntartja a jogot, hogy erre a névre és címre a továbbiakban NE küldjön újra csomagot.

**Elállási jog**

Webáruházunk szolgáltatásai terén etikusan, törvényesen, a Vásárlók érdekeit szem előtt tartva jár el. A Vásárló a szerződéstől a 45/2014 kormányrendeletben foglaltak szerint 14 naptári napon belül indoklás nélkül elállhat. A vásárló az elállási joga gyakorlását írásban (e-mailben vagy postai úton) köteles az eladónak bejelenteni. A fogyasztó az elállás jogát attól a naptól kezdve gyakorolhatja, amikor az árut átvette. Az elállási határidő meghosszabbodik a 14 napot követő legfeljebb 12 hónappal, ha előzetes tájékoztatás az elállási jog meglétéről és feltételeiről elmarad! Ha e 12 hónapon belül sor kerül a tájékoztatásra, akkor, a fogyasztó számára az elállásra nyitva álló 14 napos határidő attól a naptól kezdődik, amikor a tájékoztatót kézhez kapta. Több termék rendelése esetén az utolsó termék átvételétől kezdődik a határidő (egy megrendelés, de többszöri kiszállítás esetén). A fogyasztó köteles legkésőbb az elállás jogának gyakorlásától számított 14 napon belül visszaküldeni az árukat vagy átadja azokat a kereskedőnek vagy a kereskedő által felhatalmazott személynek. A vállalkozás az elállásról való tudomásszerzéstől számított 14 napon belül visszatéríti a fogyasztó által megfizetett teljes összeget. A fogyasztó viseli az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségeket. A fogyasztót ezen felül egyéb költség nem terheli. A fogyasztó csak az áruk jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges kezelésből adódó értékcsökkenést meghaladó értékcsökkenésért felel. Az ezt meghaladó értékcsökkenést követelheti az eladó a fogyasztótól. Ha a fogyasztó él elállási jogával, akkor annak tényét a vállalkozásnak tartós adathordozón (pl.: e-mail) haladéktalanul vissza kell igazolnia a fogyasztó nyilatkozatát. A fogyasztó által kifizetett összeg visszatérítése a fogyasztó fizetési módjával megegyező módon történik, kivéve, ha a fogyasztó más visszatérítési módba egyezik bele (ez nem járhat költséggel a számára). Elállás esetén csak a legkevésbé költséges szállítási mód költségét kell visszatéríteni (pld. expresz kiszállítás költségét nem) a fogyasztó részére. A vállalkozás - amennyiben nem vállalta, hogy az árut maga szállítja vissza - mindaddig visszatarthatja a visszatérítést, amíg vissza nem kapta az árut. A felek eltérő megállapodása hiányában a fogyasztó nem gyakorolhatja az elállási jogot, a hang-, illetve képfelvétel példányára vonatkozó szerződés esetében, valamint a zárt csomagolású termékek kibontása után. (Pl.: halcsali) 45/2014. korm. rendelet 29. § 1. bekezdésének e. pontja.

Nincs elállási jog olyan termékek tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékekkel.

Előfordul, hogy az Internetes áruházban kiválasztott termék a valóságban mégsem olyan, mint amilyet Ön szeretett volna. Az ilyen esetekben a következő a teendő:

jelzi a termékkel kapcsolatos elégedetlenségét Ügyfélszolgálatunkon, telefonon 06-34/337-142, 06-34/312-496 vagy e-mailben (contact@fisch.hu)

munkatársunk az egyeztetés után (számla visszakeresése, a termék értékének megállapítása) közli Önnel, hogy a termék visszavehető-e vagy sem (megbontott etetőanyagot, használt fonott zsinórt és damilt csak indokolt esetben, használt, mosott ruházatot pedig csak rejtett, a használat során kiderülő gyári hiba esetén tudunk visszavenni). Bontatlan és sértetlen terméket minden kérdezés nélkül visszaveszünk!

Ön postai csomagként feladja címünkre a visszaküldeni szánt terméket:
Fisch Kereskedelmi Kft.
2800 Tatabánya, Kossuth Lajos utca 55.
Kérjük, a csomagot értéknyilvánítással adja fel, ne küldje vissza portós vagy utánvéttel terhelt csomagban, mert ezeket nem áll módunkban átvenni!

A termék megérkezésekor munkatársunk ellenőrzi annak sértetlenségét, és piros postai utalványon, vagy banki átutalással visszaküldi Önnek a termék értékét.

**Elállási/Felmondási nyilatkozatminta**

(csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltse ki és juttassa vissza)

Letölthető formátum: Link

Címzett:

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

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

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

Kelt:

**Szavatosság, garancia**

**Kellékszavatosság**

Az Ügyfél a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet. Fogyasztói szerződés esetén az Ügyfél az átvétel időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit, azokért a termékhibákért, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek. Két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait az Ügyfél érvényesíteni már nem tudja.

Nem fogyasztóval kötött szerződés esetén a jogosult az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.

Az Ügyfél - választása szerint - kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ügyfél által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést az Ügyfél nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a Szolgáltató költségére az Ügyfél is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

Az Ügyfél a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban köteles viselni, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

Az Ügyfél köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni a Szolgáltatóval.

Az Ügyfél közvetlenül a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

A szerződés teljesítésétől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha az Ügyfél igazolja, hogy a terméket a Szolgáltatótól vásárolta (számla vagy a számla másolatának bemutatásával). Ilyen esetben a Szolgáltató csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája az Ügyfél részére történő átadást követően keletkezett. Amennyiben a Szolgáltató bizonyítani tudja, hogy a hiba oka az Ügyfélnek felróható okból keletkezett, nem köteles az Ügyfél által támasztott szavatossági igénynek helyt adni. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már az Ügyfél köteles bizonyítani, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Ha az Ügyfél a szavatossági igényét a terméktől - a megjelölt hiba szempontjából - elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a termék egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

**Termékszavatosság**

A termék (ingó dolog) hibája esetén a fogyasztónak minősülő vásárló - választása szerint - kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Az Ügyfelet azonban nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét az Ügyfél a gyártóval szemben érvényesítheti.

Termékszavatossági igényként az Ügyfél kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén az Ügyfélnek kell bizonyítania.

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

Termékszavatossági igényét az Ügyfél a termékgyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti. Az Ügyfél a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közöltnek kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős.

Az Ügyfél termékszavatossági igényét az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával (Szolgáltató) szemben gyakorolhatja.

A Ptk. értelmében gyártónak minősül a termék előállítója és forgalmazója.

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

**Jótállás**

A Fisch Kereskedelmi Kft. a saját termékeire 1év kötelező jótállást valamint azon termékeknél, amelyeknél nem kötelező a jótállás 2 év termékszavatosságot vállal. Az EHEIM cég egyes termékeire a hazai importőr, a 3 év garanciát biztosít. A jótállási határidő az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) kormányrendeletben foglaltaknak megfelelően a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása napjával kezdődik. A forgalmazó köteles a fogyasztónak a fogyasztási cikkel együtt - külön kérés nélkül - magyar nyelvű jótállási jegyet átadni. A jótállási igény a jótállási jeggyel érvényesíthető. Jótállási igény esetén a vevő kérheti:
 - Elsősorban választása szerint - kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a webáruház a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatott dolog hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát, és a jótállási jog teljesítésével a jogosultnak okozott kényelmetlenséget;- ha sem kijavításra, sem kicserélésre nincs joga, vagy ha a webáruház a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta, vagy e kötelezettségének nem tud eleget tenni - választása szerint - megfelelő árleszállítást igényelhet vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.
A nem rendeltetésszerű használatból eredő hibák esetén a jótállási igény nem érvényesíthető. A jótállási igény leértékelt áru esetén is érvényesíthető, ilyenkor is lehet minőségi kifogással élni, amennyiben a kereskedő nem jelölte meg a leértékelés okát. (151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet, 49/2003. (VII.30.) GKM rendelet ) (A jótállás időtartama, valamint a szavatosság első 6 hónapja alatt a kereskedőnek kell bizonyítania, hogy a termék a vásárláskor hibátlan volt, illetve, hogy a hiba a használat során következett be a termékben. 6 hónap letelte után a fogyasztónak kell bizonyítania, hogy a hiba a termékben már a vásárlás idejekor is fennállt.)

Az új PTK. konkrétan meghatározza, hogy a jótállásból eredő jogokat a dolog tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a jótállást vállalóval szemben.

Békéltető testületek elérhetőségei

Kormárom-Esztegom Megyei Békéltető Testület

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefon: 06-34-513-010
Fax: 06-34-316-259
[web: www.kemkik.hu](http://www.kemkik.hu/)

[http://kem-bekeltetes.webnode.hu](http://kem-bekeltetes.webnode.hu/)

A vonatkozó jogszabályok teljes szövege itt olvasható:
- [17/1999.(II.5.) Korm. rendelet a távollevők között kötött szerződésekről](https://www.haldorado.hu/assets/front/files/17_1999_korm_rend.htm)
- [49/2003.(VII.30.) GKM rendelet a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről](https://www.haldorado.hu/assets/front/files/49_2003_GMK_rend.htm)
- [151/2003.(IX.22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról](https://www.haldorado.hu/assets/front/files/151_2003_korm_rend.htm)
- [2001.évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről](https://www.haldorado.hu/assets/front/files/2001_108_torveny.htm)
- [Ptk. a hibás teljesítésről](https://www.haldorado.hu/assets/front/files/ptk_hibas_teljesites.htm)

- [45/2014 kormányrendelet](http://www.kozlonyok.hu/nkonline/MKPDF/hiteles/MK14030.pdf)

Garanciális javítások szervize

Ha a megvásárolt horgászeszköz a garanciális időn belül meghibásodik, kérjük, hozza el személyesen vagy küldje el postán a Fisch Kereskedelmi Kft. címére (2800 Tatabánya, Kossuth Lajos utca 55. Telefonszám:34/337-142, 34/312-496) a vásárlást igazoló számlával együtt. Botalkatrész vásárlásnál, vagy javításnál, ha valamelyik tagot pótolni kell, a Szakszerviznek szüksége van az egész botra, csak így kerülhető el az esetleges illesztési probléma.
Az orsók házának megbontása, a csavarfejek széthajtása a garancia azonnali elvesztését vonja maga után. Az orsók javításához a szerviznek szüksége van az orsó dobjára vagy pótdobjára. Ha a termék javítható, a Fisch Kereskedelmi Kft. szervizében a legrövidebb időn belül megjavítjuk és visszaküldjük Önnek. Ha nem javítható, újat küldünk helyette. Ha időközben a termék elfogyott, és nem beszerezhető, a termék árát vagy egy hasonló kategóriájú eszközt küldünk helyette, ahogyan ezt Ön kéri. A nem rendeltetésszerű használatból eredő károkért a Vásárló teljes körűen felelős.

A megvásárolt akvarisztikai eszköz a garanciális időn belül meghibásodik, kérjük, hozza el személyesen vagy küldje el postán a Fisch Kereskedelmi Kft. címére (2800 Tatabánya, Kossuth Lajos utca 55. Telefonszám: 06-34/337-142, 06-34/312-496) a vásárlást igazoló számlával együtt. Az akvarisztikai termék javításához küldje be kitakarítva a teljes terméket kivéve biológiai szűrőanyagokat. Ha a termék javítható, a Fisch Kereskedelmi Kft. szervizében a legrövidebb időn belül megjavítjuk és visszaküldjük Önnek. Ha nem javítható, újat küldünk helyette. Ha időközben a termék elfogyott, és nem beszerezhető, a termék árát vagy egy hasonló kategóriájú eszközt küldünk helyette, ahogyan ezt Ön kéri. A nem rendeltetésszerű használatból eredő károkért a Vásárló teljes körűen felelős.

**Online tartalom**

A weboldal tartalma informatív jellegű.

A weboldal üzemeltetője/szerzője pontos és hiteles információk közlésére törekszik, azonban nem vállal semmilyen felelősséget az információk teljességét, helyességét, vagy minőségét illetően. Nem terheli felelősség a feltüntetett információkért, az esetlegesen előforduló hibákért, amennyiben nem volt szándékos. Az üzemeltető/szerző fenntartja magának a jogot a tartalom módosítására, vagy törlésére az oldalon anélkül, hogy külön bejelentené.

**Hírlevél**

A Fisch.hu webáruház regisztrált felhasználóinak havi rendszerességgel, automatikusan küldünk hírlevelet. Ebben a portál életével kapcsolatos kiemelt eseményekről, és az aktuális vásárlási lehetőségekről tájékoztatjuk Önöket. Ha nem kíván hírlevelet kapni, kattintson a "leiratkozás a hírlevélről" feliratra, amelyet a hírlevelünk alján talál. Ugyanezt megteheti az adatlapján is, ha a hírlevél kockában a pipát kikapcsolja. Adatlapját a bejelentkezés után a felhasználói profil menüpont alatt, tudja tetszés szerint módosítani.

**Adatvédelem**

A Vásárlók adatait kizárólag saját számlázásunk és könyvelésünk dokumentálására használjuk. A vásárlói adatok a szállítás és kézbesítés idejére átadásra kerülnek a szállító cégeknek. A szállító vállalatok szerződésben nyilatkoznak az adatok bizalmas kezeléséről. Az adatok kezelésekor az Adatvédelmi Törvénynek megfelelően járunk el. Adatait írásos vagy e-mailben történő kérésre bemutatjuk, módosítjuk vagy töröljük (kivételt képeznek azok a számla adatok (a számlák tőpéldányai), melyeknek megőrzésére a Számviteli Törvény Kötelez bennünket). A szerződéseket a Fisch Kereskedelmi Kft. elektronikus nyilvántartásában iktatja és archiválja, ezzel biztosítva a szerződés adataihoz való utólagos hozzáférés lehetőségét.

Kérjük Önöket, hogy észrevételeiket, kérdéseiket, javaslataikat küldjék el a contact@fisch.hu címünkre.

Köszönettel!

Fisch Team