

# Fogyasztók részére szóló kiegészítő tájékoztató

## 1. A FOGYASZTÓKAT MEGILLETŐ 14 NAPON BELÜLI ELÁLLÁSI JOG

1.1. A Fogyasztó 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni a Webshop-on, illetve telefonon, e-mailen keresztül megkötött szerződéstől kivéve:

- olyan nem előre gyártott Termék esetén, amelyet a Fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezetten kérésére állítottak elő, vagy olyan Termék esetében, amelyet egyértelműen a Fogyasztó egyedi igényeire szabtak;
- olyan Termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
- olyan javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából, amelynél a COMTHERM-ÉTA Kft. a Fogyasztó kifejezett kérésére keresi őt fel.

1.2. Az elállási határidő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amikor a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a megvásárolt Terméket átvette. Ha a Fogyasztó egyszerre több Terméket rendelt meg, akkor ezek közül egy vagy több, illetve akár az összes tekintetében is elállhat a Szerződéstől. Amennyiben több Termék esetén azok átvételi időpontja eltérő, a 14 napos elállási határidő a teljes szerződés vonatkozásában az utoljára átvett Termék átvételétől számítódik.

1.3. A Fogyasztó az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a Termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja, illetve a szerződés megkötését megelőzően a szerződéskötésre irányuló ajánlatát visszavonhatja.

1.4. A Fogyasztó elállási nyilatkozatából egyértelműen ki kell derülnie, hogy mely Termék(ek)re vonatkozóan gyakorolja elállási jogát.

1.5. Ha a Fogyasztó az elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni a COMTHERM-ÉTA Kft.-hez (például postán vagy elektronikus úton küldött levél útján) az alábbi elérhetőségek bármelyikére vagy akár személyesen is átadhatja.

postai cím : COMTHERM-ÉTA Kft. (1097 Budapest, Gubacsi út 30/a.)

e-mail: [comtherm@comtherm.hu](mailto:comtherm@comtherm.hu)

**A Fogyasztó ebből a célból felhasználhatja a jelen tájékoztató 1. számú mellékletében szereplő elállási nyilatkozat-mintát is.**

1.6. A Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejártá előtt elküldi elállási nyilatkozatát. A nyilatkozat elküldési idejét a Fogyasztónak kell bizonyítania.

1.7. A COMTHERM-ÉTA Kft. e-mailben haladéktalanul visszaigazolja a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését.

1.8. Elállás esetén a Fogyasztó köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni, illetve a COMTHERM-ÉTA Kft.-nek vagy a COMTHERM-ÉTA Kft. által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a Fogyasztó a terméket a határidő lejártá előtt elküldi. A Fogyasztó kérésére a COMTHERM-ÉTA Kft. gondoskodik a visszaszállítás megszervezéséről, azonban a visszaszállítás közvetlen költsége ebben az esetben is a Fogyasztót terheli.

1.9. Ha a Fogyasztó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül a COMTHERM-ÉTA Kft. visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a kiszállítási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a Fogyasztó a COMTHERM-ÉTA Kft. által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott). A visszatérítés során a COMTHERM-ÉTA Kft. az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz, kivéve, ha a Fogyasztó más fizetési mód igénybeviteléhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából

kifolyólag a Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli. A visszatérítést a COMTHERM-ÉTA Kft. mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta a Terméket, vagy a Fogyasztó nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Nem illeti meg azonban a COMTHERM-ÉTA Kft-t a visszatartás joga, ha vállalta, hogy a Termék maga fuvarozza vissza.

1.10. A Fogyasztó kizárólag akkor vonható felelősségre a Termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a Termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be. Ezen értékcsökkenéssel arányos összeget a COMTHERM-ÉTA Kft. az elállási joggal érintett Termék vételárának visszatérítése során érvényesítheti, azaz ezen összeget a visszatérítendő vételárból beszámítással levonhatja. Ennek elmaradása esetén a COMTHERM-ÉTA Kft. fenntartja jogát arra, hogy az értékcsökkenés megtérítését később követelje. Az értékcsökkenés nagysága az elállással érintett Termék jellege, értéke (vételára), valamint a fentiek szerinti használatból eredő kopás/elhasználódás mértéke alapján kerül megállapításra.

## 2. KELLÉKSZAVATOSSÁG, TERMÉKSZAVATOSSÁG, JÓTÁLLÁS Kellékszavatosság

2.1.1. A Fogyasztó a COMTHERM-ÉTA Kft. hibás teljesítése esetén a COMTHERM-ÉTA Kft.-vel szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

2.1.2. A Fogyasztó - választása szerint - az alábbi kellékszavatossági igényvel élhet:

- Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha a választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a COMTHERM-ÉTA Kft.-nek - a másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a szavatossági igény teljesítésével a Fogyasztónak okozott érdeksérelmet; vagy
- ha a COMTHERM-ÉTA Kft. a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, vagy e kötelezettségének megfelelő határidőn belül nem tud eleget tenni, illetve, ha a Fogyasztónak a kijavításhoz / kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, a Fogyasztó a vételár arányos leszállítását igényelheti, a hibát a COMTHERM-ÉTA Kft. költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja vagy – végső esetben - elállhat a Szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. A hiba jelentéktelen jellegének bizonyítása a COMTHERM-ÉTA Kft-t terheli.

2022. január 1. napjától kezdődően az ingó dolognak minősülő áru adásvétele esetén a fogyasztó a hibát a COMTHERM-ÉTA Kft. költségére nem javíthatja, illetve mással nem javíttathatja ki. 2.1.3. A fentiekben túl a Fogyasztó akkor is jogosult - a szerződésszegés súlyához igazodva - az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni, ha

- a) a COMTHERM-ÉTA Kft. nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést, vagy elvégezte azt, de részben vagy egészben nem teljesítette a 373/2021. (VI. 30. Korm. rendelet 13. § (3) bekezdésében meghatározott feltételeket, vagy ha a COMTHERM-ÉTA Kft. megtagadta az áru szerződésszerűvé tételét arra hivatkozással, hogy a kijavítás, illetve a kicserélés lehetetlen, vagy az aránytalan többletköltséget eredményezne a COMTHERM-ÉTA Kft.-nek, figyelembe véve valamennyi körülményt, ideértve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, valamint a szerződésszegés súlyát;
- b) ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a COMTHERM-ÉTA Kft. megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;
- c) a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy

- d) a COMTHERM-ÉTA Kft. nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a COMTHERM-ÉTA Kft. észszerű határidőn belül vagy a Fogyasztónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.

2.1.4. A Fogyasztó jogosult a vételár még fennmaradó részét - a szerződésszegés súlyához igazodva - részben vagy egészben visszatartani mindaddig, amíg a COMTHERM-ÉTA Kft. nem tesz eleget a teljesítés szerződésszerűségével és a hibás teljesítéssel kapcsolatos kötelezettségeinek.

2.1.5. A Fogyasztó a választott kellékszavatossági jogáról másakra is áttérhet, az áttérés költségét azonban a Fogyasztó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a COMTHERM-ÉTA Kft. adott okot.

2.1.6. A Fogyasztó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a COMTHERM-ÉTA Kft.-vel közölni. Fogyasztó esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni.

2.1.7. A Fogyasztó a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

2.1.8. A Fogyasztó kellékszavatossági igényét a COMTHERM-ÉTA Kft.-vel szemben érvényesítheti.

2.1.9. A teljesítéstől számított egy éven belül felfedezett hiba esetén vélelmezni kell, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt, kivéve, ha ez a Termék természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. A vélelem fennállása esetén a COMTHERM-ÉTA Kft.-t terheli annak bizonyítása, hogy a hiba a Termék átadás-átvételét követően következett be, és így azért nem tartozik kellékszavatossággal. Az egy éven túl közölt igény esetén a Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy a Termékben a hiba már az átadás-átvételkor megvolt. A Fogyasztó köteles továbbá minden esetben bizonyítani, hogy a Terméket a COMTHERM-ÉTA Kft.-től vásárolta és mikor.

2.1.10. A Fogyasztót terhelő bizonyítási kötelezettség esetén a Fogyasztó köteles a kellékszavatossági igénybejelentéssel egyidejűleg az állítását megalapozó bizonyítékokat a COMTHERM-ÉTA Kft. rendelkezésére bocsátani, valamint köteles az érintett Termék COMTHERM-ÉTA Kft. általi megvizsgálását lehetővé tenni. A COMTHERM-ÉTA Kft. vállalja, hogy a szavatossági igényt haladéktalanul, lehetőség szerint 15 napon belül kivizsgálja.

## 2.2. **Termékszavatosság**

2.2.1. A Fogyasztó a Termék hibája esetén - választása szerint - az előzők szerint meghatározott kellékszavatossági igény helyett az alábbi termékszavatossági igényt érvényesítheti.

2.2.2. A Termék a termékszavatossági igény szempontjából akkor minősül hibásnak, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

2.2.3. Termékszavatossági igényként a Fogyasztó kizárólag a hibás Termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

2.2.4. Termékszavatossági igényét a Fogyasztó a Termék gyártó által forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével a jogosultságát elveszti.

2.2.5. Termékszavatossági igényét a Fogyasztó kizárólag a Termék gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A Termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Fogyasztónak kell bizonyítania.

2.2.6. A gyártó (forgalmazó) 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 a fentiek közül.

2.2.7. A COMTHERM-ÉTA Kft. felhívja a figyelmet arra, hogy **ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igény egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető.** Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a Fogyasztó a gyártóval (forgalmazóval) szemben érvényesítheti.

## 2.3. **Jótállás**

2.3.1. Hibás teljesítés esetén a COMTHERM-ÉTA Kft. az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003 Korm. rendelet alapján fogyasztónak eladott és a rendelet hatálya alá tartozó termék esetén jótállásra köteles.

2.3.2. A jótállás időtartama

a) 10.000,- forintot elérő, de 100.000,- forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,

b) 100.000,- forintot meghaladó, de 250.000,- forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,

c) 250.000,- forint eladási ár felett három év.

2.3.3. A jótállási idő a Termék Fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a COMTHERM-ÉTA Kft. vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Amennyiben viszont a Fogyasztó a Terméket az átadástól számított hat hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási idő kezdő időpontja a Termék átadásának napja.

2.3.4. A Termék kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a Fogyasztó a terméket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.

2.3.5. A Fogyasztó a jótállási jogokat a jótállási idő végéig a COMTHERM-ÉTA Kft.-nél közvetlenül a jótállási jeggyel, illetve számlával érvényesítheti.

2.3.6. Ha a jogszabályban meghatározott kötelező jótállási időtartam alatt a Termék első alkalommal történő javítása során a COMTHERM-ÉTA Kft. részéről megállapítást nyer, hogy a Termék nem javítható, a Fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a COMTHERM-ÉTA Kft. köteles a Terméket nyolc napon belül kicserélni. Ha a Termék cseréjére nincs lehetőség, a COMTHERM-ÉTA Kft. köteles a Fogyasztó által bemutatott, a Termék ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

2.3.7. Ha a jogszabályban meghatározott jótállási időtartam alatt a Termék három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik - a Fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában -, valamint ha a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés b) pontja alapján a Fogyasztó nem igényli a vételár arányos leszállítását, és a Fogyasztó nem kívánja a Terméket a COMTHERM-ÉTA Kft. költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, a COMTHERM-ÉTA Kft. köteles a Terméket nyolc napon belül kicserélni. Ha a Termék kicserélésére nincs lehetőség, a COMTHERM-ÉTA Kft. köteles a Fogyasztó által bemutatott, a Termék ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat nyolc napon belül a Fogyasztó részére visszatéríteni.

2.3.8. Ha a Termék kijavítására a kijavítási igény COMTHERM-ÉTA Kft. részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, - a Fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában - a COMTHERM-ÉTA Kft. köteles a Terméket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a Termék cseréjére nincs lehetőség, a COMTHERM-ÉTA Kft. köteles a Fogyasztó által bemutatott, a Termék ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a Fogyasztó részére visszatéríteni.

2.3.9. Ha a Fogyasztó a Termék meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon

belül érvényesít csereigényt, a COMTHERM-ÉTA Kft. nem hivatkozhat a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés a) pontja értelmében aránytalan többletköltségre, hanem köteles a Terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

2.3.10. A COMTHERM-ÉTA Kft. jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Nem felel továbbá a COMTHERM-ÉTA Kft., ha a Fogyasztó a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte vagy ismernie kellett.

2.3.11. A Fogyasztót nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen. Ezen korlátozásoktól függetlenül a Fogyasztót a jótállásból fakadó jogok a kellék- és termékszavatossági jogoktól függetlenül is megilletik.

### 3. PANASZKEZELÉS

A Fogyasztó esetlegesen felmerülő panaszát, problémáját a COMTHERM-ÉTA Kft. elérhetőségein szóban vagy írásban közölheti.

- Írásbeli panaszt a COMTHERM-ÉTA Kft. 15 napon belül vizsgálja, és arra írásos választ ad a Fogyasztó által megadott e-mail vagy postai címre.
- A szóbeli panaszt a COMTHERM-ÉTA Kft. azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a Fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a szóbeli panasz azonnali vizsgálása nem lehetséges, a COMTHERM-ÉTA Kft. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel és a panaszt 15 napon belül írásban megválaszolja a Fogyasztó által megadott email vagy postai címre.

### 4. BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

4.1. Amennyiben tárgyalásos úton nem lehetséges a jogvita rendezése, a Fogyasztó a felmerülő fogyasztói jogvita egyszerű, gyors, bíróságon kívüli rendezése céljából a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testülethez fordulhat. A Fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a COMTHERM-ÉTA Kft. székhelye szerinti békéltető testület rendelkezik illetékességgel. A Fogyasztó erre irányuló

kérélmére alapján az előzőekben írtak szerint illetékes békéltető testület helyett a Fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testülethez is benyújtható a kérelem.

4.2. Online adásvételi szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén valamennyi megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamara által működtetett békéltető testület eljárhat.

4.3. A COMTHERM-ÉTA Kft-t a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

4.4. A COMTHERM-ÉTA Kft. székhelye szerinti békéltető testület elérhetőségei:

#### **Budapesti Békéltető Testület**

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99..

Postai cím: 1253 Budapest, Pf.:10.,

E-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Honlap: [bekeltet.bkik.hu](http://bekeltet.bkik.hu)

Telefonszáma: +36 (1) 488 21 31

További békéltető testületek elérhetőségei:  
<https://bekeltetes.hu>

### 5. ONLINE VITARENDEZÉS

A Fogyasztónak lehetősége van arra, hogy az online vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatos panaszának bíróságon kívüli rendezését online vitarendezési eljárás keretében kezdeményezze. Az online vitarendezést a következő weboldalon kezdeményezheti, valamint szintén ezen az oldalon kaphat részletes tájékoztatást az online vitarendezés lehetőségéről és feltételeiről:  
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>

### 6. EGYÉB

A COMTHERM-ÉTA Kft. nem rendelkezik a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény szerinti magatartási kódex-szel.

Budapest, 2023.11.02

**COMTHERM-ÉTA Kft.**

## 1. számú melléklet

### Elállási / Felmondási nyilatkozatminta

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

Címzett: **COMTHERM-ÉTA Kft.** (1097 Budapest, Gubacsi út 30/a., telefon: 06 (1) 348-0060, 06(1) 271-0604, 06 (1) 348-0059, 06(1) 280-2317, e-mail: comtherm@comtherm.hu)

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében: <sup>2</sup>

Szerződéskötés időpontja/átvétel időpontja:<sup>3</sup>

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

Kelt: ..... (hely), .....(év), .....(hó) .....(nap)

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

<sup>2</sup> Itt, kérjük, jelölje meg a szerződés tárgyául szolgáló terméket vagy szolgáltatást.

<sup>3</sup>A megfelelő jelölendő.