



e-kereskedelmi kisokos

Az elmúlt években egyre többen vásárolunk interneten. Az online vásárlás azonban kockázatokkal is járhat, amelyeket mindig szem előtt kell tartanunk. Így megfelelő ismeretekkel, kellő körültekintéssel elkerülhetjük a kellemetlen meglepetéseket. Az alábbiakban összefoglaljuk, mire érdemes figyelni internetes vásárlás előtt, közben és a termék átvételét követően.



1

TERMÉK/SZOLGÁLTATÁS KIVÁLASZTÁSA

- A keresett termék/szolgáltatás kiválasztásakor nem feltétlenül az internetes kereső által kiadott első találat a legmegfelelőbb.
- Javasolt az ár-összehasonlító oldalak használata.
- Érdemes a vásárlói visszajelzéseket is áttekinteni.



A webáruház
oldalán fel kell
tüntetni a kereskedő

- nevét,
- székhelyét,
- telefonszámát, elektronikus levelezési címét, illetve faxszámát
- ha rendelkezik ilyennel, annak a vállalkozásnak a nevét és postai címét, akinek a nevében eljár.





2

VÁSÁRLÁS ELŐTTI TÁJÉKOZÓDÁS



- Érdemes a webáruházak üzemeltető cégeknek utánanézni, hogy valóban léteznek-e.
- Javasolt a súlyos jogsértést elkövető webáruházak adatbázisát megnézni. (<http://www.jogsertowebaruhazak.kormany.hu>)
- Célszerű elolvasni az Általános Szerződési Feltételeket (ÁSZF).
- Hasznos tudni azt is, melyik országból fog érkezni a termék.

3

SZÁLLÍTÁSI FELTÉTELEK ELLENŐRZÉSE

- Fontos megnéznünk, hogy mennyi időn belül, milyen feltételekkel vállalják a termék kiszállítását.
- Webáruházról függően a terméket kiszállíthatja futár, átvehető fix pontokon vagy üzletben.
- Érdemes tudni, hogy a 14 napon belüli elállás joga akkor is megilleti a vásárlót, ha üzletben veszi át az online megrendelt terméket.
- Fontos tisztázni, hogy a futár jelenlétében, az átvételt megelőzően lehetőségünk van-e a termék megvizsgálására.



Megtévesztésnek minősül, ha a kereskedő nem tartja be az általa vállalt szállítási határidőt.

4

FIZETÉSI FELTÉTELEK KIVÁLASZTÁSA

A termék vételére **előre fizetéssel** vagy **utánvétellel** rendezhető az alábbi módokon:



bankkártyás fizetéssel,



átutalással,



készpénzzel.

Érdemes tudni, hogy bankkártyás fizetés esetén lehetőség van arra, hogy a vásárló bankja visszavonjon egy már korábban jóváhagyott tranzakciót (chargeback).

Ezt akkor kérheti a vásárló a bankjánál, ha például a vásárolt terméket vagy szolgáltatást mégsem kapja meg, vagy ha időközben fizetéseképtelenné vált az eladó.



Biztonsági szempontból érdemes internetes vásárlásokra elkülönített webszámlát használni.



5

AZ ADÁSVÉTEL LÉTREJÖTTE



- A vásárló és a webáruház közötti szerződés akkor jön létre, ha a vásárló termék/szolgáltatás megrendelését követően olyan **visszaigazoló levelet kap**, amely tükrözi a vállalkozás egyértelmű szándékát a megrendelés elfogadására.
- Vagyis, ha az e-mail tartalmazza a vevő nevét, címét, a rendelés számát, a megrendelt termék/szolgáltatás díját és az egyéb költségeket.



Fontos tudni, hogy a kereskedőnek a visszaigazolásban szereplő áron kell biztosítania a terméket/szolgáltatást!

6

TERMÉK ÁTVÉTELE

- Javasolt a csomag sértetlenségének, illetve lehetőség szerint a termék **átvizsgálása**.
- Nagy értékű termékek esetében érdemes a kibontásról **fotó-, vagy videó dokumentációt** is készíteni!



Ha TETSZIK a termék

Nincs további teendő, hiszen a megrendelt termék megfelel az előzetes elvárásainknak.



Ha NEM TETSZIK a termék

Az átvételtől számított 14 napon belüli indoklás nélküli elállási jog illeti meg a vásárlót.

Az elállási jog a termék átvétele előtt is gyakorolható.

Az elállást írásban szükséges jelezni az eladó felé



7

A TERMÉK VISSZAKÜLDÉSE



- A terméket az elállás jelzésétől számítva haladéktalanul, de legkésőbb **14 napon belül** szükséges visszaküldeni a webáruház részére.
- A kereskedő **14 napon belül köteles megtéríteni a termék és a kiszállítás díját**, azonban a visszaküldés költségét nem.
- Fontos, hogy az elállási jog nem korlátlan, vagyis egyes termékkörökre nem vonatkozik, pl. koncert- vagy fesztivál jegy, élelmiszer, kibontott csomagolású CD, DVD, szoftver vagy letöltött számítógépes programok esetén.



Csak annyira próbáljuk ki a terméket, amennyire a boltban történő vásárlás esetén is tennénk!

8

HOVÁ FORDULHATUNK PANASZ ESETÉN?

Először mindig a kereskedőhöz fordulunk panaszunkkal.

Amennyiben nem sikerül panaszunkat az eladóval rendezni, úgy az alábbi fórumokhoz fordulhatunk:

Fogyasztóvédelmi hatóság

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

Európai Fogyasztói Központ

<https://www.magyarrefk.hu/hu/info@magyarrefk.hu>

külföldi webáruházak esetén
(EU, Egyesült Királyság, Izland és Norvégia)

Békéltető testület

<http://www.bekeltet.hu>

Online vitarendezés

<http://ec.europa.eu/consumers/odr>
odr@itm.gov.hu



További hasznos fogyasztóvédelmi információk és tanácsok a www.fogyasztovedelem.kormany.hu honlapon találhatóak.