Általános Szerződési Feltételek – Reserva Mobil webáruház

Hatályos: 2026.11.12. · **Verzió:** 1.0

1. Bevezető rendelkezések

1.1. Az ÁSZF tárgya

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) a Reserva Home Kft. (a továbbiakban: **Szolgáltató** vagy **Eladó**) által üzemeltetett, a **www.reservamobil.com** címen elérhető webáruház (a továbbiakban: **Webáruház**) használatának, valamint a Webáruházban kínált termékek megvásárlására irányuló, a Szolgáltató és a Vásárló között távollévők között, elektronikus úton létrejövő adásvételi szerződéseknek a feltételeit tartalmazza.

A 6. fejezet a viszonteladókra és üzleti partnerekre (B2B) vonatkozó külön feltételeket tartalmazza. Ahol a 6. fejezet eltérően nem rendelkezik, az ÁSZF többi rendelkezése a B2B partnerekre is irányadó.

1.2. A Szolgáltató adatai

- **Cégnév:** Reserva Home Kft.
- **Márkanév:** Reserva Mobil
- **Székhely és postai cím (egyben a panaszügyintézés helye):** 4030 Debrecen, Monostorpályi út 197. B. ép.
- **Cégjegyzékszám:** 09-09-034673 (nyilvántartó bíróság: Debreceni Törvényszék Cégbírósága)
- **Adószám:** 32164798-2-09
- **Közösségi adószám:** HU32164798
- **Képviselő:** Erdei Róbert
- **E-mail:** iroda@reservamobil.com
- **Telefon:** +36 70 557 4216
- **Ügyfélszolgálat nyitvatartása:** hétfőtől péntekig 09:00–18:00
- **Bankszámlaszám:** Raiffeisen Bank, 12052729-01890309-00100007

1.3. Fogalmak

- **Vásárló:** az a természetes vagy jogi személy, illetve egyéb szervezet, aki a Webáruházban terméket rendel.

- **Fogyasztó:** a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy (Ptk. 8:1. § (1) bekezdés 3. pont).
- **KKV-Vásárló:** a kis- és középvállalkozásokról szóló 2004. évi XXXIV. törvény szerinti mikro-, kis- vagy középvállalkozás, amely a terméket szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül, saját használatra (nem továbbértékesítésre) vásárolja.
- **Üzleti Vásárló / B2B Partner:** a Fogyasztónak nem minősülő Vásárló, különösen a 6. fejezet szerinti viszonteladó.
- **Termék:** a Webáruházban értékesítésre kínált minden ingó dolog, ideértve a digitális elemeket tartalmazó árut is.
- **Távollévők közötti szerződés:** a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül, kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz (különösen a Webáruház és az e-mail) igénybevételével megkötött szerződés.
- **Tartós adathordozó:** olyan eszköz, amely lehetővé teszi a személyesen a Vásárlónak címzett adat tárolását, azzal, hogy az adat a későbbiekben is hozzáférhető és változatlan formában megjeleníthető legyen (pl. e-mail, PDF).
- **Elállási funkció:** a Webáruházban „Elállás a szerződéstől” felirattal elérhető online funkció, amellyel a Fogyasztó elektronikusan gyakorolhatja elállási jogát (lásd: 1. melléklet).
- **Jótállás:** a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet szerinti kötelező jótállás, illetve a Szolgáltató vagy a gyártó által vállalt önkéntes (kereskedelmi) jótállás.

1.4. Az ÁSZF hatálya, elfogadása és módosítása

1.4.1. Az ÁSZF a Webáruházon keresztül leadott valamennyi megrendelésre kiterjed. A megrendelés leadásának feltétele, hogy a Vásárló a megrendelés elküldése előtt az ÁSZF-et és az Adatkezelési tájékoztatót megismerje, és erről külön jelölőnégyzet bejelölésével nyilatkozzon.

1.4.2. A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. A módosítás a Webáruházban történő közzététellel lép hatályba, és kizárólag a hatálybalépését követően leadott megrendelésekre alkalmazandó. A már létrejött szerződésekre a megrendelés leadásakor hatályos ÁSZF irányadó. A korábbi ÁSZF-verziókat a Szolgáltató a Webáruházban letölthető formában elérhetővé teszi.

1.4.3. A szerződés nyelve a magyar. A szerződés nem minősül írásba foglalt szerződésnek, azt a Szolgáltató nem iktatja; a szerződés tartalma a megrendelés-visszaigazoló e-mailekből és a jelen ÁSZF-ből utólag is megismerhető. A Szolgáltató magatartási kódexnek nem vetette alá magát.

1.4.4. Az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a magyar jog, különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.), az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokról szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ekertv.), a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.), a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet, az áruk adásvételére vonatkozó szerződések egyes kérdéseiről szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet, a szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet, valamint az általános adatvédelmi rendelet (GDPR) rendelkezései irányadók.

1.4.5. Az ÁSZF Fogyasztóra vonatkozó rendelkezései a jogszabályokban biztosított fogyasztói jogokat nem korlátozhatják. Az ÁSZF-nek a Fogyasztó hátrányára a jogszabálytól eltérő rendelkezése semmis.

1.5. Szerzői jogok és védjegyek

A Webáruház tartalma (szövegek, grafikák, fotók, arculati elemek, szoftver) szerzői jogi védelem alatt áll; előzetes írásbeli engedély nélküli felhasználása tilos. Az Apple, iPhone, iPad, Mac, Apple Watch és egyéb kapcsolódó megjelölések az Apple Inc. védjegyei. A Szolgáltató önálló, az Apple Inc.-től független kereskedő.

2. Termékkínálat, árak, regisztráció

2.1. Termékkínálat

2.1.1. A Webáruházban a Szolgáltató kizárólag új, eredeti, gyári csomagolású Apple termékeket (különösen iPhone, iPad, Mac, Apple Watch) és tartozékokat forgalmaz.

2.1.2. A termékoldalak tartalmazzák a Termék lényeges tulajdonságait, bruttó árát, a jótállás időtartamát és – ha a gyártó ilyet biztosít és erről a Szolgáltatót tájékoztatja – a gyártó által vállalt, tartósságra vonatkozó kereskedelmi jótállás fennállását és időtartamát, a szoftverfrissítések biztosításának várható időtartamát, valamint a javíthatósági pontszámot vagy annak hiányában a pótalkatrészek elérhetőségére vonatkozó információt. Mobiltelefonok és táblagépek esetében a termékoldal tartalmazza a Termék energiacímkéjét és termékadatlapját.

2.1.3. A termékfotók illusztrációk, a Termék színe, megjelenése a képernyő beállításaitól függően eltérhet. A Termék pontos műszaki adatait a gyártó hivatalos specifikációja tartalmazza.

2.1.4. A készletinformáció tájékoztató jellegű; a készlet a megrendeléssel egyidejűleg változhat. Ha a megrendelt Termék nem áll rendelkezésre, a Szolgáltató a 3.4. pont szerint jár el.

2.2. Árak

2.2.1. A Webáruházban feltüntetett árak forintban (HUF) értendő bruttó árak, amelyek tartalmazzák a 27%-os általános forgalmi adót. Az árak nem tartalmazzák a szállítás díját, amelyet a Szolgáltató a megrendelés elküldése előtt, a kosár összesítőjében külön feltüntet. A szállítási díjon és a választott fizetési mód esetleges díján kívül a Vásárlót egyéb költség nem terheli.

2.2.2. A B2B Partnerek számára a partnerportálon megjelenített árak nettó árak (6. fejezet).

2.2.3. Árcsökkentés közlése esetén a Szolgáltató az árcsökkentést megelőző 30 napban alkalmazott legalacsonyabb árat is feltünteti, a vonatkozó jogszabály szerint.

2.2.4. A Szolgáltató nem alkalmaz automatizált döntéshozatalon alapuló, személyre szabott árazást.

2.2.5. A Szolgáltató jogosult az árakat bármikor módosítani; a módosítás a már leadott megrendelésekre nem vonatkozik.

2.3. Nyilvánvaló árhiba

2.3.1. Nyilvánvaló árhibának minősül különösen a 0 Ft-os vagy 1 Ft-os ár, illetve a Termék közismert piaci árától jelentősen, egyértelműen tévesen eltérő ár (pl. egy elírt számjegy miatt). Nyilvánvaló árhiba esetén a Szolgáltató nem köteles a Terméket a hibás áron értékesíteni.

2.3.2. Ha a megrendelés hibás áron érkezik be, a Szolgáltató erről a Vásárlót haladéktalanul értesíti, és felajánlja a Termék helyes áron történő megvásárlását. Ha a Vásárló a helyes árat nem fogadja el, a megrendelés költségmentesen megszűnik, és a Szolgáltató a Vásárló által már megfizetett összeget haladéktalanul visszatéríti. Ha a szerződés már létrejött, a Szolgáltató a Ptk. tévedésre vonatkozó szabályai szerint jogosult a szerződést megtámadni.

2.4. Mennyiségi korlátozás

Akciós vagy korlátozott készletű Termékekből a Szolgáltató háztartási mennyiséget meghaladó (tételenként 3 darabot meghaladó) mennyiséget a Webáruházon keresztül nem köteles teljesíteni. Nagyobb mennyiségű vásárlás a 6. fejezet szerinti B2B csatornán, egyedi árajánlat alapján lehetséges.

2.5. Regisztráció és vendégvásárlás

2.5.1. A Webáruházban regisztráció nélkül, vendégként is lehet vásárolni. A regisztráció önkéntes; a felhasználói fiókban a Vásárló nyomon követheti rendeléseit, kezelheti adatait.

2.5.2. A Vásárló felel az általa megadott adatok valóságáért és pontosságáért, valamint jelszava titokban tartásáért. A hibásan megadott adatokból (pl. téves szállítási cím, elírt e-mail cím) eredő teljesítési késedelemért vagy többletköltségért a Szolgáltató nem felel.

2.5.3. A Vásárló a fiókja törlését bármikor kérheti az iroda@reservamobil.com címen vagy a fiókbeállításokban. A jogszabály alapján megőrzendő adatok (pl. számlák) a fiók törlése után is megőrzésre kerülnek az Adatkezelési tájékoztató szerint.

2.5.4. 18. életévét be nem töltött személy a Webáruházban csak törvényes képviselője hozzájárulásával adhat le megrendelést.

3. Megrendelés, szerződéskötés, fizetés, szállítás

3.1. A megrendelés menete

1. A Vásárló a kiválasztott Terméket a „Kosárba” gombbal a kosárba helyezi.
2. A kosárban ellenőrzi és szükség szerint módosítja a Termékeket és a mennyiségeket.
3. Megadja a számlázási és szállítási adatait, kiválasztja a szállítási és a fizetési módot.
4. Ha KKV-Vásárlóként vásárol, ezt a megrendelés során külön nyilatkozattal jelzi (lásd 5.6. pont).
5. A megrendelés elküldése előtt az összesítő oldalon ellenőrzi a megrendelés teljes tartalmát, a fizetendő végösszeget (a szállítási díjjal együtt), és az esetleges adatbeviteli hibákat a „Vissza” vagy „Módosítás” funkcióval javítja.
6. Elfogadja az ÁSZF-et és tudomásul veszi az Adatkezelési tájékoztatót.
7. A megrendelést a **„Megrendelés fizetési kötelezettséggel”** feliratú gombbal küldi el. A gomb megnyomásával a Vásárló kifejezetten tudomásul veszi, hogy a megrendelés fizetési kötelezettséggel jár.

3.2. Visszaigazolás és a szerződés létrejötte

3.2.1. A Szolgáltató a megrendelés beérkezését haladéktalanul, automatikus e-mailben visszaigazolja. Ez az e-mail csak a megrendelés beérkezését igazolja, a Szolgáltató részéről nem minősül a megrendelés elfogadásának.

3.2.2. A szerződés akkor jön létre, amikor a Szolgáltató a megrendelést külön e-mailben („Megrendelés elfogadása”) elfogadja. A Szolgáltató a megrendelést a beérkezéstől számított legkésőbb 48 órán belül elfogadja vagy elutasítja. Ha a beérkezést igazoló vagy az elfogadó e-mail 48 órán belül nem érkezik meg, a Vásárló mentesül az ajánlati kötöttség alól.

3.2.3. A Szolgáltató a megkötött szerződésről tartós adathordozón (e-mailben) visszaigazolást küld, amelynek mellékleteként megküldi a jelen ÁSZF-et, az elállási tájékoztatót és az elállási nyilatkozatmintát.

3.2.4. A Szolgáltató jogosult a megrendelést elutasítani, különösen, ha a megadott adatok hiányosak vagy nyilvánvalóan valótlanok, ha visszaélés (pl. csalárd fizetés) alapos gyanúja merül fel, vagy ha a 2.3. vagy 2.4. pont szerinti eset áll fenn. Az elutasításról a Szolgáltató a Vásárlót értesíti, és a már megfizetett összeget haladéktalanul visszatéríti.

3.3. A megrendelés módosítása, lemondása

A megrendelés a Termék futárnak történő átadásáig e-mailben díjmentesen módosítható vagy lemondható. Átadás után a Fogyasztó az 1. melléklet szerinti elállási jogát gyakorolhatja.

3.4. A Termék elérhetetlensége, előrendelés

3.4.1. Ha a szerződés létrejötte után derül ki, hogy a Termék nem áll rendelkezésre, a Szolgáltató erről a Vásárlót haladéktalanul tájékoztatja, és a már megfizetett teljes összeget haladéktalanul, legkésőbb 14 napon belül visszatéríti. A Vásárló hozzájárulásával a Szolgáltató hasonló Terméket ajánlhat fel.

3.4.2. Előrendelés (pl. új Apple termék megjelenése előtt) esetén a Termékoldalon és a visszaigazolásban közölt ár a megrendelésre kötelező, a várható szállítási időpont tájékoztató jellegű. Az előrendelés a Termék futárnak történő átadásáig költségmentesen lemondható.

3.5. Fizetési módok

- **Online bankkártyás fizetés** – a fizetés a Barion biztonságos fizetési felületén történik. A Szolgáltató a bankkártyaadatokat nem ismeri meg és nem tárolja.
- **Előre utalás** – a Vásárló a visszaigazolásban közölt bankszámlaszámra, a rendelésszámot közleményként feltüntetve utal. A Szolgáltató a Terméket az összeg jóváírását követően adja át a futárnak. Ha az összeg 2 munkanapon belül nem érkezik meg, a Szolgáltató a Vásárlót értesíti, és ennek eredménytelensége esetén a megrendelést törölheti.

A Termék a vételár teljes kifizetéséig a Szolgáltató tulajdonában marad.

3.6. Számlázás

A Szolgáltató a vásárlásról elektronikus számlát állít ki, amelyet e-mailben küld meg a Vásárlónak. Cégnévre szóló számla igénylése esetén a Vásárló köteles a cég adószámát megadni. A jótállási jegyet a Szolgáltató – ha jogszabály előírja – elektronikus úton bocsátja

a Vásárló rendelkezésére.

3.7. Szállítás

3.7.1. A Szolgáltató Magyarország területére szállít. (B2B Partnerek részére az Európai Unió más tagállamaiba is, lásd 6. fejezet.) A szállítást a GLS és FoxPost végzi.

3.7.2. Szállítási módok és díjak: GLS futárszolgálat, GLS és FoxPost csomagautomaták.

3.7.3. Szállítási határidő: raktáron lévő Termék esetén a megrendelés elfogadásától (előre utalásnál a vételár jóváírásától) számított 48 órán belül, munkanapokon. Ez a határidő vállalt célérték; a teljesítési határidő legkésőbb a szerződés megkötésétől számított 30 nap.

3.8. Átvétel

3.8.1. A Vásárló a csomagot átvételkor köteles a futár jelenlétében szemrevételezni. Sérült, bontott vagy hiányos csomag esetén a Vásárló a futárral jegyzőkönyvet vesz fel, vagy az átvételt megtagadhatja. Ez nem érinti a Vásárló szavatossági és jótállási jogait.

3.8.2. A Termék elvesztésének, megsérülésének kockázata a Termék Fogyasztó (vagy az általa megjelölt harmadik személy) részére történő átadásával száll át a Fogyasztóra. Ha a fuvarozót a Fogyasztó maga bízta meg, a kockázat a fuvarozónak történő átadással száll át.

3.8.3. A Termék nagy értékére tekintettel a futár az átvevő személyazonosságát ellenőrizheti. Harmadik személy csak a Vásárló által megadott név szerinti átvevőként vagy meghatalmazás alapján veheti át a csomagot.

3.8.4. Ha a kézbesítés a Vásárlónak felróható okból (pl. téves cím, ismételt sikertelen kézbesítés) meghiúsul, a Szolgáltató a Vásárlóval egyeztet. Az ismételt kiszállítás igazolt többletköltségét a Szolgáltató a Vásárlóra háríthatja.

3.8.5. Személyes átvétel: Debrecen

4. Elállási jog

> Részletes szabályok, a visszaküldés menete és a nyilatkozatminta: **1. melléklet – Elállási és visszaküldési tájékoztató**, amely jelen ÁSZF elválaszthatatlan része.

4.1. A Fogyasztó a Termék átvételétől számított **14 napon belül indokolás nélkül elállhat** a szerződéstől. Az elállási jog a szerződés megkötése és a Termék átvétele közötti időszakban is gyakorolható.

4.2. Az elállás gyakorolható:

- a Webáruházban folyamatosan elérhető **„Elállás a szerződéstől”** online funkcióval (elállási funkció),
- az 1. melléklet szerinti nyilatkozatminta kitöltésével és megküldésével,
- vagy egyéb, az elállási szándékot egyértelműen kifejező nyilatkozattal e-mailben (iroda@reservamobil.com) vagy postán (4030 Debrecen, Monostorpályi út 197. B. ép.).

4.3. A Fogyasztó a Terméket az elállás közlésétől számított 14 napon belül köteles visszaküldeni; a visszaküldés közvetlen költsége a Fogyasztót terheli. A Szolgáltató az elállásról való tudomásszerzéstől számított 14 napon belül visszatéríti a Fogyasztó által megfizetett teljes összeget, ideértve a legolcsóbb szokásos szállítási mód díját is. A Szolgáltató a visszatérítést visszatarthatja, amíg a Terméket vissza nem kapta, vagy a Fogyasztó nem igazolta, hogy azt visszaküldte – a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

4.4. A Fogyasztó a Termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megismeréséhez szükséges mértéket meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.

4.5. **Apple eszközökre vonatkozó külön kérés:** visszaküldés előtt a Fogyasztó kapcsolja ki a „Lokalizálás” (Find My) funkciót, távolítsa el az eszközt Apple-fiókjából, és állítsa vissza gyári állapotra, mert az aktiválási zárral érkező eszköz nem vizsgálható és nem használható. A részleteket az 1. melléklet tartalmazza.

4.6. Nem illeti meg az elállási jog a Fogyasztót a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. §-ában meghatározott esetekben, különösen:

- a Fogyasztó kifejezett kérésére személyre szabott (pl. gravírozott) Termék esetén,
- olyan zárt csomagolású Termék esetén, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza,
- zárt csomagolású szoftverpéldány esetén, ha a Fogyasztó a csomagolást felbontotta,
- nem tartós adathordozón nyújtott digitális tartalom esetén, ha a teljesítés a Fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdődött meg.

Az Apple készülékek (iPhone, iPad, Mac, Apple Watch) gyári csomagolásának felbontása önmagában **nem** zárja ki az elállási jogot.

4.7. Az elállási jog kizárólag a Fogyasztót illeti meg. KKV-Vásárlót és B2B Partnert törvényes elállási jog nem illet meg; rájuk a 6. fejezet rendelkezései irányadók.

5. Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás

> A Szolgáltató a jogszabály szerinti szavatossági jogokról a Webáruházban jól látható helyen, az európai uniós **harmonizált értesítés** formájában is tájékoztat. A gyártó által vállalt, tartósságra vonatkozó kereskedelmi jótállásról – ha ilyen van – a termékoldalon **harmonizált címke** tájékoztat.

5.1. Kellékszavatosság

5.1.1. A Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Vásárló kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Szolgáltatóval szemben a Ptk. és – Fogyasztó esetén – a 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet szabályai szerint.

5.1.2. A Vásárló választása szerint **kijavítást vagy kicserélést** igényelhet, kivéve, ha a választott igény teljesítése lehetetlen, vagy a Szolgáltatónak a másik igény teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséget eredményezne. Ha a kijavítást vagy kicserélést a Szolgáltató nem vállalta, nem tudja teljesíteni, vagy azt megtagadta, illetve ha ugyanaz a hiba ismételten jelentkezik, vagy a hiba olyan súlyos, hogy azonnali árleszállítást vagy elállást indokol, a Vásárló a vételár **arányos leszállítását** igényelheti, vagy a szerződéstől **elállhat**. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. A Vásárló a választott jogáról másikra térhet át; az áttérés költségét viseli, kivéve, ha arra a Szolgáltató adott okot.

5.1.3. A Vásárló a hibát felfedezése után haladéktalanul köteles közölni; a felfedezéstől számított két hónapon belül közölt hibát időben közöltnek kell tekinteni. A kellékszavatossági igény a teljesítéstől számított **két év** alatt évül el.

5.1.4. Fogyasztó esetén a teljesítéstől számított **egy éven belül** felismert hibáról vélelmezni kell, hogy az már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha ez a vélelem a Termék természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Az egy év eltelte után a hiba teljesítéskori meglétét a Fogyasztó köteles bizonyítani.

5.1.5. Digitális elemeket tartalmazó Termék esetén a Szolgáltató gondoskodik arról, hogy a Fogyasztó a Termék szerződésszerűségének fenntartásához szükséges frissítésekről (beleértve a biztonsági frissítéseket) tájékoztatást kapjon, és azokat megkapja. Az Apple készülékek szoftverfrissítéseit az Apple Inc. biztosítja.

5.2. Termékszavatosság

5.2.1. Ingoság (Termék) hibája esetén a Fogyasztó – választása szerint – kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet. Termékszavatossági igényként kizárólag a hibás Termék kijavítását vagy kicserélését kérheti, közvetlenül a **gyártótól vagy forgalmazótól**.

5.2.2. A termékszavatossági igény a Termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesíthető; a hibát a Fogyasztónak kell bizonyítania. A gyártó csak akkor mentésül, ha bizonyítja, hogy a Terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta vagy hozta forgalomba, a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető, vagy a hiba jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

5.2.3. Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igény egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető.

5.3. Kötelező jótállás

5.3.1. A 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet hatálya alá tartozó, új tartós fogyasztási cikkekre (különösen mobiltelefon, táblagép, számítógép) a Szolgáltató kötelező jótállást vállal, amelynek időtartama:

- 10 000 Ft és 250 000 Ft közötti eladási ár esetén **2 év**,
- 250 000 Ft feletti eladási ár esetén **3 év**.

A jótállási idő a Termék átadásával kezdődik. A rendelet hatálya alá nem tartozó Termékeknél (pl. egyes tartozékok) a Vásárlót a kellék- és termékszavatossági jogok, valamint az esetleges gyártói jótállás illetik meg.

5.3.2. A jótállási igény a jótállási jeggyel, illetve – ha jótállási jegy kiadására jogszabály nem kötelez – a számlával érvényesíthető. A jótállási jegy szabálytalan kiadása vagy hiánya a jótállás érvényességét nem érinti. Az igény a Szolgáltatónál vagy a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál is bejelenthető.

5.3.3. A Szolgáltató a kijavítást vagy kicserélést lehetőség szerint **15 napon belül** elvégzi; ha ez nem lehetséges, a Vásárlót a várható időtartamról tájékoztatja. Ha a Termék nem javítható, a Szolgáltató **8 napon belül** kicseréli, illetve ha a csere nem lehetséges, a vételárat visszatéríti. Ha a kijavítás vagy kicserélés a bejelentéstől számított **30 napon belül** nem történik meg, a Terméket a 30 napos határidő eredménytelen elteltét követő 8 napon belül ki kell cserélni, vagy csere hiányában a vételárat vissza kell téríteni.

5.3.4. Ha a Vásárló a Termék hibája miatt a vásárlástól (átadástól) számított **3 munkanapon belül** él csereigénnyel, a Szolgáltató nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a Terméket kicserélni, feltéve, hogy a hiba a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

5.3.5. Ha a Termék a jótállási idő alatt háromszori kijavítást követően ismét meghibásodik, a Vásárló – eltérő rendelkezéséig – a Termék kicserélését, illetve ha a csere nem lehetséges, a vételár visszatérítését kérheti.

5.3.6. A jótállási idő meghosszabbodik a kijavítás idejével, amely alatt a Vásárló a Terméket nem tudta rendeltetésszerűen használni. Csere esetén a jótállási idő a kicserélt Termékre az átadásától újrakezdődik.

5.3.7. A Szolgáltató a jótállási kötelezettség alól csak akkor mentésül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett, különösen rendeltetésellenes vagy a használati útmutatótól eltérő használat, baleset, folyadékbehatolás, szakszerűtlen beavatkozás vagy javítás, illetve a gyártó által nem engedélyezett szoftveres módosítás következtében.

5.3.8. A jótállás a Vásárló jogszabályból eredő jogait – így különösen a kellék- és termékszavatossági jogokat – nem érinti.

5.4. Az igények bejelentése és intézése

5.4.1. Szavatossági vagy jótállási igényt az iroda@reservamobil.com címen, illetve postán lehet bejelenteni. A szerződés megkötését a számla vagy a jótállási jegy igazolja.

5.4.2. A Szolgáltató az igényről a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet szerinti jegyzőkönyvet vesz fel, amelynek másolatát haladéktalanul, igazolható módon a Vásárló rendelkezésére bocsátja. A jegyzőkönyvet a Szolgáltató 3 évig megőrzi. Ha a Szolgáltató az igény teljesíthetőségéről a bejelentéskor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – **5 munkanapon belül** értesíti a Vásárlót.

5.4.3. A Termék Szolgáltatóhoz történő eljuttatásának módjáról (pl. díjmentes futárszolgálat) a Szolgáltató a bejelentést követően tájékoztat. Megalapozott szavatossági vagy jótállási igény esetén a kijavítás, kicserélés és a szállítás költsége a Szolgáltatót terheli.

5.4.4. A javításra átadott Apple eszközön a „Lokalizálás” (Find My) funkciót ki kell kapcsolni, mert ennek hiányában az Apple által előírt szervizfolyamat nem végezhető el. Javasoljuk, hogy a Vásárló az eszköz átadása előtt készítsen biztonsági mentést adatairól. A Szolgáltató a javítás során bekövetkező adatvesztésért akkor felel, ha az neki felróható.

5.5. Apple gyártói garancia

Az Apple Inc. által nyújtott korlátozott gyártói garancia és az esetleges AppleCare+ szolgáltatás a gyártó önkéntes vállalása, amely az Apple feltételei szerint, hivatalos Apple szervizpartnernél vehető igénybe. Ez a Vásárlónak a Szolgáltatóval szemben fennálló törvényes jótállási és szavatossági jogait nem korlátozza, azok mellett érvényesíthető.

5.6. KKV-Vásárlókra vonatkozó szabályok

5.6.1. A KKV-Vásárlót – ha a Terméket szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül, saját használatra vásárolja – a hatályos jogszabályok alapján megilleti a kötelező jótállás, valamint a kellékszavatossági jogok a jogszabály szerinti, a Fogyasztóéhoz hasonló terjedelemben; a teljesítéstől számított hat hónapon belül felismert hibáról vélelmezni kell, hogy az már a teljesítéskor megvolt.

5.6.2. A KKV-státuszról és a vásárlás céljáról a Vásárló a megrendelés során nyilatkozik. Az elállási jog a KKV-Vásárlót nem illeti meg (4.7. pont).

5.7. Üzleti Vásárlók

A KKV-Vásárlónak nem minősülő Üzleti Vásárló, illetve a továbbértékesítés céljából vásárló B2B Partner szavatossági jogaira a 6. fejezet irányadó.

6. Viszonteladói (B2B) feltételek

6.1. Hatály

6.1.1. Jelen fejezet a Szolgáltató és a partnerportálon („B2B Portál”) regisztrált, továbbértékesítés vagy saját üzleti tevékenység céljából vásárló vállalkozások (viszonteladók, flottát üzemeltető cégek; a továbbiakban: **Partner**) közötti jogviszonyra vonatkozik. A Partner általános szerződési feltételei a Szolgáltató kifejezett írásbeli elfogadása nélkül nem válnak a szerződés részévé.

6.1.2. A felek között megkötött egyedi keretszerződés rendelkezései a jelen fejezettel szemben elsőbbséget élveznek.

6.2. Regisztráció és jóváhagyás

6.2.1. A regisztrációhoz a Partner megadja cégnevét, székhelyét, cégjegyzékszámát (nyilvántartási számát), adószámát, közösségi adószámát, képviselője és kapcsolattartója nevét és elérhetőségét, valamint szállítási címét, és csatolja a Szolgáltató által esetlegesen kért dokumentumokat.

6.2.2. A regisztrációt a Szolgáltató ellenőrzi (beleértve a közösségi adószám VIES-rendszerben történő ellenőrzését), és saját mérlegelése alapján, indokolás nélkül is elfogadhatja vagy elutasíthatja.

6.2.3. A Partner adatai megváltozását 5 munkanapon belül köteles bejelenteni. A B2B Portál hozzáférési adataiért és az azokkal leadott megrendelésekért a Partner felel.

6.3. Árak

6.3.1. A B2B Portálon feltüntetett árak nettó árak, amelyekhez a jogszabály szerinti általános forgalmi adó hozzászámítandó. A Szolgáltató a Partner részére a megrendelt mennyiség, illetve a forgalom alapján sávos nagykereskedelmi árakat és egyedi árakat alkalmazhat.

6.3.2. Az egyedi árak és kondiciók üzleti titoknak minősülnek; azokat a Partner harmadik személy részére nem hozhatja nyilvánosságra.

6.3.3. A Szolgáltató az árakat a beszerzési árak és árfolyamok változásához igazodva bármikor módosíthatja; a módosítás a már visszaigazolt megrendeléseket nem érinti.

6.4. Megrendelés

6.4.1. A Partner a B2B Portálon vagy e-mailben rendel. A szerződés a Szolgáltató írásbeli (e-mailes vagy portálon megjelenő) visszaigazolásával jön létre. A Szolgáltató a megrendelést készlet, hitelkeret vagy egyéb üzleti ok miatt részben vagy egészben elutasíthatja.

6.4.2. Minimális rendelési érték: 1.- Ft.

6.5. Fizetési feltételek és hitelkeret

6.5.1. Eltérő megállapodás hiányában a Partner előre utalással fizet. Halasztott fizetésre (banki átutalás, 7 napos fizetési határidővel) kizárólag a Szolgáltató által jóváhagyott hitelkeret erejéig van lehetőség.

6.5.2. A hitelkeret megadása a Szolgáltató és hitelbiztosítója (Allianz Trade, korábban Euler Hermes) döntésén alapul. A Partner tudomásul veszi, hogy a hitelkeret elbírálása és fenntartása érdekében a Szolgáltató a Partner cégadatait és fizetési tapasztalatait a hitelbiztosító részére átadja. A Szolgáltató a hitelkeretet indokolt esetben (különösen a hitelbiztosítói limit csökkenése vagy fizetési késedelem esetén) azonnali hatállyal csökkentheti vagy felfüggesztheti.

6.5.3. Fizetési késedelem esetén a Partner a Ptk. 6:155. §-a szerinti késedelmi kamatot (a jegybanki alapkamat + 8 százalékpont), valamint 40 eurónak megfelelő forintösszegű behajtási költségátalányt köteles megfizetni. Késedelem esetén a Szolgáltató a további szállításokat felfüggesztheti, és a nyitott követeléseket azonnal esedékessé teheti.

6.5.4. A Termékek a vételár teljes megfizetéséig a Szolgáltató tulajdonában maradnak (tulajdonjog-fenntartás). A Partner a Szolgáltatóval szembeni ellenkövetelését csak a Szolgáltató írásbeli hozzájárulásával számíthatja be.

6.6. EU-n belüli adómentes értékesítés

6.6.1. Más EU-tagállamban nyilvántartott Partner részére a Szolgáltató az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 89. §-a szerinti, adómentes Közösségen belüli termékértékesítésként számláz, ha a Partner a teljesítéskor érvényes közösségi adószámmal rendelkezik, és a Termék igazoltan másik tagállamba kerül.

6.6.2. Ha a Partner vagy megbízottja szállítja el a Terméket, a Partner köteles az átvételt követő 5 napon belül a Termék rendeltetési tagállamba érkezését igazoló dokumentumokat (pl. CMR, átvételi nyilatkozat) a Szolgáltatónak átadni. Ennek elmulasztása esetén a Szolgáltató jogosult a magyar általános forgalmi adót utólag felszámítani, és a Partner köteles az ebből eredő adót, bírságot és késedelmi pótlékot megtéríteni.

6.7. Szállítás, kárveszély, átvétel

6.7.1. Eltérő megállapodás hiányában a kárveszély a Terméknek a fuvarozó, illetve a Partner vagy megbízottja részére történő átadásával száll át a Partnerre.

6.7.2. A Partner a szállítmányt átvételkor köteles mennyiségileg és a csomagolás éppégét illetően megvizsgálni. Mennyiségi eltérést és látható sérülést az átvételtől számított 2 munkanapon belül, fényképes dokumentációval kell jelezni.

6.8. Visszaküldés

A Partnert törvényes elállási jog nem illeti meg. Hibátlan Termék visszavételére kizárólag a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulásával, bontatlan gyári csomagolású Termék esetén, a visszavételkor közölt kezelési díj (a nettó ár 10%-a) felszámítása mellett kerülhet sor.

6.9. Szavatosság, RMA

6.9.1. A Szolgáltató a Partner felé a Ptk. szerinti kellékszavatossággal tartozik; a kellékszavatossági igény a teljesítéstől számított **egy év** alatt évül el. A hibát a Partner a felfedezést követően haladéktalanul köteles közölni.

6.9.2. Szavatossági igényt a Partner kizárólag az **RMA Garanciális Portálon** jelenthet be, a Termék sorozatszámának/IMEI-számának, a számla számának és a hiba leírásának megadásával. A Szolgáltató kizárólag RMA-számmal ellátott küldeményt vesz át. Az átvételkor hibás (DOA) Terméket az átvételtől számított 7 napon belül kell bejelenteni.

6.9.3. A Partner a saját ügyfeleivel szembeni szavatossági és jótállási kötelezettségeit saját maga teljesíti; a Szolgáltatóval szemben a jogszabály szerinti visszkereseti jogát érvényesítheti. A Termékekre az Apple Inc. gyártói garanciája az Apple feltételei szerint vehető igénybe.

6.10. Felelősségkorlátozás

A Szolgáltató a Partnerrel szemben a közvetett károkért és az elmaradt haszonért nem felel, kártérítési felelősségének felső határa az érintett megrendelés nettó értéke. A korlátozás nem vonatkozik a szándékosan vagy súlyos gondatlansággal okozott, illetve az életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződésszegésre.

6.11. Megfelelés, védjegyhasználat, titoktartás

6.11.1. A Partner betartja a vonatkozó nemzetközi szankciós és export-ellenőrzési szabályokat, és a Termékeket nem értékesíti szankciós listán szereplő személy vagy térség részére.

6.11.2. A Partner az Apple védjegyeit kizárólag a Termékek jogszerű továbbértékesítéséhez szükséges mértékben használhatja, és nem tüntetheti fel magát a Szolgáltató vagy az Apple hivatalos képviselőjeként.

6.11.3. A felek a jogviszony során tudomásukra jutott üzleti titkokat a jogviszony megszűnését követően is megtartják.

6.12. Jogviták

A B2B jogviszonyból eredő jogvitákra – a felek külön megállapodása hiányában – a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság (Debreceni Járásbíróság, illetve hatáskör esetén a Debreceni Törvényszék) jár el.

7. Panaszkezelés és jogérvényesítés

7.1. Panaszkezelés

7.1.1. A Vásárló a Termékkel vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos panaszát az alábbi elérhetőségeken teheti meg:

- e-mail: iroda@reservamobil.com
- telefon: +36 70 557 4216 (hétfő–péntek 09:00–18:00)
- postai cím: 4030 Debrecen, Monostorpályi út 197. B. ép.

7.1.2. A szóbeli (telefonos) panaszt a Szolgáltató azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a Vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, amelynek másolatát legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi. A telefonon közölt panaszt a Szolgáltató egyedi azonosító számmal látja el.

7.1.3. Az írásbeli panaszt a Szolgáltató a kézhezvételtől számított **30 napon belül** érdemben, írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolja, és tájékoztatja a Vásárlót arról, hogy panaszával – annak jellegétől függően – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, megadva azok elérhetőségeit.

7.1.4. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a Szolgáltató 3 évig megőrzi.

7.2. Békéltető testület

7.2.1. Ha a fogyasztói jogvita a Szolgáltatóval folytatott tárgyalások során nem rendeződik, a Fogyasztó a békéltető testülethez fordulhat a jogvita bíróságon kívüli, ingyenes rendezése érdekében. A békéltető testületi eljárást – a jogszabályban meghatározott feltételekkel – mikro-, kis- és középvállalkozás is kezdeményezheti.

7.2.2. Az eljárásra a Fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testület jogosult; a Fogyasztó kérelmére a Szolgáltató székhelye szerint illetékes testület is eljár:

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

- Székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
- Ügyintézés helye: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13–15.
- Telefon: +36 52 500 710, +36 52 500 745
- E-mail: bekelteto@hbkik.hu
- Honlap: www.hbmbekeltetes.hu

Az ország valamennyi békéltető testületének elérhetősége a **www.bekeltetes.hu** oldalon található.

7.2.3. A Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli: a testület felhívására határidőben írásbeli válasziratát megküldi, és a meghallgatáson egyezség megkötésére feljogosított személy részvételét biztosítja. A Szolgáltató általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

7.3. Fogyasztóvédelmi hatóság

Fogyasztói jogai megsértése esetén a Fogyasztó a lakóhelye szerint illetékes vármegyei (fővárosi) kormányhivatal fogyasztóvédelmi hatóságánál is panaszt tehet. Az elérhetőségek a **www.kormanyhivatalok.hu** oldalon találhatók.

7.4. Bírósági út és határon átnyúló viták

7.4.1. A Vásárló igényét a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény szerint illetékes bíróság előtt is érvényesítheti; a Fogyasztó a lakóhelye szerinti bíróság előtt is perelhet.

7.4.2. Más EU-tagállamban élő Fogyasztó a határon átnyúló vitákban az Európai Fogyasztói Központ Magyarország (www.magyarefk.hu) segítségét is kérheti.

8. Vegyes rendelkezések

8.1. A Szolgáltató nem felel a vis maior (különösen természeti katasztrófa, háború, járvány, hatósági intézkedés, a fuvarozók országos sztrájka) miatt bekövetkező késedelemért vagy nemteljesítésért; erről a Vásárlót haladéktalanul tájékoztatja.

8.2. Ha az ÁSZF valamely rendelkezése érvénytelen vagy végrehajthatatlan, az a többi rendelkezés érvényességét nem érinti.

8.3. A személyes adatok kezelésére a Webáruházban közzétett **Adatkezelési tájékoztató** irányadó.

8.4. Az ÁSZF melléklete: **1. melléklet** – Elállási és visszaküldési tájékoztató, elállási nyilatkozatminta.

8.5. Jelen ÁSZF 2026.11.12. napján lép hatályba.

Reserva Home Kft.