

Általános Szerződési Feltételek

Vetera Webáruház – hatályos: 2026. szeptember 7.

1. Hatály, fogalmak és a szerződés

1.1. Jelen Általános Szerződési Feltételek („ÁSZF”) a HYD Rákkutató és Gyógyszerfejlesztő Korlátolt Felelősségű Társaság („Szolgáltató”) által a <https://www.vetera.hu> oldalon működtetett webáruházban („Webáruház”) megrendelhető termékekre és az ezekhez kapcsolódó elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokra alkalmazandók.

1.2. A Webáruházból bármely országba lehet rendelni. Magyarországra, az Európai Unió tagállamaiba, EU-n kívüli európai országokba és az Amerikai Egyesült Államokba történő megrendelés esetén a pénztár az adott címet és terméket kiszolgálhatónak jelzi. Amennyiben a Vásárló ettől eltérő országba kíván rendelni, a Szolgáltató tájékoztatja a Vásárlót a szállítási lehetőségekről.

1.3. Vásárló alatt értendő minden természetes, illetve jogi személy, valamint jogi személyiséggel nem rendelkező jogalany, aki a Webáruházban megrendelést ad le. Fogyasztó az a természetes személy, aki szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül jár el. A fogyasztókra vonatkozó külön rendelkezések nem alkalmazandók vállalkozási célú vásárlásra. Jogi személy, valamint jogi személyiséggel nem rendelkező jogalany esetén kizárólag a vonatkozó jogszabályok alapján képviseleti joggal felruházott képviselője vagy írásbeli meghatalmazással rendelkező meghatalmazottja jogosult eljárni.

1.4. Az ÁSZF-re és a szerződésre a magyar jog irányadó. Ez a jogválasztás nem fosztja meg az EU-ban lakóhellyel rendelkező fogyasztót a lakóhelye szerinti jog azon kötelező védelmétől, amelytől megállapodással nem lehet eltérni. Az USA-ban élő vásárlóra is alkalmazandók a lakóhelye szerint kötelezően érvényesülő fogyasztóvédelmi szabályok.

1.5. A szerződés nyelve a Vásárló által használt magyar, angol vagy német felület nyelve. Eltérés esetén a magyar szöveg az irányadó, de csak annyiban, amennyiben ez nem korlátozza a fogyasztót megillető kötelező jogokat.

1.6. A szerződés elektronikus úton jön létre és írásba foglaltnak minősül. A Szolgáltató a szerződést iktatja, és annak létrejöttét követő 5 évig őrzi.

1.7. A Szolgáltató nem rendelkezik a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény szerinti magatartási kódexszel.

2. A Szolgáltató és a technikai szolgáltató adatai

- Szolgáltató:
 - Cégnév: HYD Rákkutató és Gyógyszerfejlesztő Korlátolt Felelősségű Társaság
 - Székhely: 1119 Budapest, Fehérvári út 79., Magyarország
 - Cégjegyzékszám: 01-09-260799
 - Adószám: 10805459-2-43
 - E-mail: info@vetera.hu
 - Telefon: +36 1 365 1660; +36 1 381 0765
 - Ügyfélszolgálat: munkanapokon 9:00–17:00.
- Tárhely/technikai szolgáltató:
 - NetBlaze Group Szociális Szövetkezet, 8790 Zalaszentgrót, Cser-Zilai u. 10.; cégjegyzékszám: 20-02-050340; adószám: 24804413-1-20; e-mail: info@netblaze.hu, valamint
 - United Call Center, 3525 Miskolc, Kis-Hunyad utca 9/2; cégjegyzékszám: 05-09-018137; adószám: 11843157-2-05; e-mail: info@unitedcallcenters.hu

3. Termékek, árak és rendelés

3.1. A Webáruházban a Webáruház aloldalain részletes termékismertetővel ellátott Vetera-DDW-25 csökkentett deutériumtartalmú állatgyógyászati gyógyhatású készítmény, a Preventa laskagomba étrend-kiegészítő, valamint a deutériumcsökkentésről szóló könyvek vásárolhatóak meg. A Webáruházban a Szolgáltató részletesen feltünteti a forgalmazott termék nevét, leírását, a termékről és/vagy azok csomagolásáról fotó(ka)t jelenít meg. A termék adatlapján megjelenített képek – figyelemmel a gyártási folyamatra – eltérhetnek a valóságtól, illusztrációként szerepelnek. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Webáruházban megjelenő kép és a termék tényleges kinézete miatti különbözőség miatt. A termékoldalon szereplő leírás, összetétel, használati útmutató és figyelmeztetés a szerződés részét képezi.

3.2. A Vetera-DDW-25® állatgyógyászati terméket kizárólag a terméktájékoztató, a vonatkozó állategészségügyi előírások és szükség esetén állatorvos utasítása szerint szabad alkalmazni. Nemzetközi rendelésnél a Vásárló felel azért, hogy a termék birtoklása, behozatala és felhasználása a célországban megengedett legyen.

3.3. A Webáruházban történő megrendelés érdekében nincs szükség regisztrációra, a Vásárló ugyanakkor a megrendelés során, a megfelelő, erre a célra kialakított felületen – saját döntése alapján – létrehozhat olyan felhasználói fiókot, amelyben a megrendelés során megadott személyes adatai eltárolásra kerülnek. A felhasználói fiók létrehozása könnyebbé teszi a Webáruházban történő ismételt megrendelések során; ekkor a felhasználói fiókba történő bejelentkezés esetén személyes adatait nem kell megadni. A felhasználói fiók létrehozása során egy azonosítót és jelszót kell megadni, amelyek a későbbiekben a Vásárlót megfelelően azonosítják. A biztonságos jelszóval kapcsolatos követelmény, hogy a jelszó legalább 6 karakter legyen, melynek tartalmaznia kell nagybetűt és szám(ka)t is. A Szolgáltató nem javasolja könnyen kitalálható vagy személyéhez kötődő jelszó használatát. Amennyiben a Vásárló a felhasználói jelszavát elfelejti, a regisztráció során megadott elektronikus levelezési címére egyszer használható belépési jelszót küld a Szolgáltató, amely segítségével a Vásárló elfelejtett jelszava helyett újat tud megadni. A Szolgáltató a jelszavakat hozzá nem férhető, titkosított formában tárolja, így az eredeti jelszót a fogyasztó részére nem tudja visszafejteni és megadni.

3.4. A termékek ára és a pénznem a termékoldalon és a pénztárban jelenik meg. (Magyarországról történő rendelés esetén az elszámolás pénzneme HUF, külföldi megrendelés esetén EUR vagy USD a célországtól függően). Magyarországi és EU-fogyasztói rendelésnél az ár az alkalmazandó általános forgalmi adót tartalmazza, a szállítási díjat azonban csak akkor, ha ez kifejezetten fel van tüntetve. EU-n kívüli európai országba, USA-ba és egyéb harmadik országba történő rendelésnél importvám, adó és vámkezelési díj merülhet fel. EU-n kívüli európai országba történő szállítás esetén a Szolgáltató vámkezelési díjat számít fel, ami nem mentesíti a Vásárlót saját országában az import vámkezeléstől és az esetleges vámköltektől. 3.5. A megrendelés során az adatlap kitöltésekor a következő adatok megadása szükséges, illetve lehetséges: név, e-mail cím, telefonszám, számlázási cím, szállítási mód, szállítási cím, megjegyzés, kuponkód, kiszállítás napja, nem természetes személy esetén cégnév és adószám. A Vásárlók kizárólag saját személyes adataikat adhatják meg a Weboldalon. A sikeres megrendeléshez a Vásárlónak az adott mező kipipálásával el kell fogadnia a jelen ÁSZF-et és adatkezelési tájékoztatót. A mezők kipipálásával a Vásárló kijelenti, hogy a jelen ÁSZF és az adatkezelési tájékoztató valamennyi rendelkezését elolvasta, megértette, azokat maradéktalanul betartja, és annak valamennyi rendelkezését magára nézve kötelezőnek ismeri el.

3.6. A rendelés lépései: termék és mennyiség kiválasztása; kosár ellenőrzése; számlázási, szállítási és kapcsolattartási adatok megadása; szállítási és fizetési mód kiválasztása; az ÁSZF és az adatkezelési tájékoztató elfogadása; a fizetési kötelezettséggel járó rendelés elküldése.

3.7. A Vásárló a rendelés elküldéséig javíthatja az adatbeviteli hibákat. A Vásárló a megrendelés elküldését követően észlelt hibát azonnal köteles jelezni az ügyfélszolgálatnak; a módosítás csak addig lehetséges, amíg a teljesítés meg nem kezdődött.

3.8. A rendelés elküldése a Vásárló ajánlata. Az automatikus kézhezvételi visszaigazolás önmagában nem jelenti az ajánlat elfogadását. A szerződés akkor jön létre, amikor a Szolgáltató e-mailben kifejezetten elfogadja a rendelt, vagy a termék feladását visszaigazolja. Ha 48 órán belül nem érkezik visszaigazolás, a Vásárló ajánlati kötöttsége megszűnik.

3.9. Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül az online áruház felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen eltérő,

esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" forintos vagy "1" forintos árra, akkor a Szolgáltató nem köteles a terméket hibás áron értékesíteni, hanem felajánlhatja a helyes áron történő szállítást, amelynek ismeretében a Vásárló elállhat vásárlási szándékától.

3.10. A Szolgáltató készlethiány, nyilvánvaló árhiba, fizetési sikertelenség, szállítási/importkorlátozás vagy csalásgyanú esetén a rendelést visszautasíthatja. Már megfizetett összeget ilyen esetben indokolatlan késedelem nélkül visszatéríti.

3.11. A Webáruházban elérhető termékek árai változtatásának jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy a módosítás a Weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. A módosítás a már megrendelt termékek vételárát kedvezőtlenül nem befolyásolja.

4. Fizetés és számlázás

4.1. A pénztárban elérhető fizetési módok:

- magyarországi rendelés esetén:
 - online bankkártyás fizetés SimplePay szolgáltatás segítségével
 - utánvét a futárnál készpénzzel vagy bankkártyával – amennyiben a megrendelés során a rendszer ezt felajánlja;
 - előzetes egyeztetés alapján a Szolgáltató bankszámlájára történő átutalással.
- külföldi megrendelés esetén:
 - online bankkártyás fizetés Stripe-on és SimplePay-en keresztül;

banki átutalásos/wire transfer fizetési lehetőség. 4.2. Az online bankkártyás fizetés a Szolgáltatótól független, a Szolgáltatóval szerződött pénzforgalmi szolgáltató által üzemeltetett elektronikus rendszeren keresztül valósul meg. Magyarországi megrendelés esetén az online bankkártyás fizetés lehetőségét SimplePay Zrt. (1138 Budapest, Váci út 135-139. B. ép. 5. em.; ügyfelszolgalat@simple.hu; +36 1/20/30/70 3-666-611) biztosítja. Külföldi megrendelés esetén az online bankkártyás fizetés lehetőségét a SimplePay Zrt., illetve a Stripe [Stripe Payments Europe, Ltd. (<https://stripe.com/en-hu/privacy>)] biztosítja. Online bankkártyás fizetés esetén a Vásárlónak a fizetési szolgáltató saját fizetési oldalán van lehetősége a fizetés teljesítésére. Az online fizetésre a pénzforgalmi szolgáltató, az érintett kártyatársaság, továbbá a kártya kibocsátó és az összeget jóváíró pénzügyi intézmény üzletszabályzata irányadóak. A Szolgáltató a Vásárló bankkártyaadatát (a teljes kártyaszámot, a CVC/CVV-kódot és a hitelesítési adatokat) nem kapja meg és nem kezeli.

4.3A díjfizetést abban az időpontban tekintik teljesítettnek a Felek, amikor a teljesítendő összeg a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik.

4.4. Utánvét csak magyarországi címre és akkor választható, ha a pénztár felajánlja. Nemzetközi rendelésnél utánvét nem biztosított.

4.5. Előreutalásnál a teljesítés a jóváírást követően kezdődik. A fizetési határidő elmulasztása esetén a rendelés törölhető.

4.6. A számla a rendelésben megadott számlázási adatok alapján készül. Belföldi utánvételes és külföldi megrendelés esetén a Szolgáltató csomagban küldi el a számlát. A számla főszabály szerint elektronikus úton kerül megküldésre.

5. Szállítás, vám és kárveszély

5.1. Magyarországon a rendelést a pénztárban elérhető GLS szolgáltatás kézbesíti. Az EU más tagállamaiba és az EU-n kívüli európai országokba történő szállítást a DPD teljesíti, az USA-ba kizárólag FedEx-szel történik a szállítás. Amennyiben a Vásárló ettől eltérő országba kíván rendelni, a Szolgáltató a megrendelést követően tájékoztatja a Vásárlót a szállítási lehetőségekről, a szállítás díjáról és az esetleges egyéb költségekről. Amennyiben a Vásárló ezt elfogadja, a Szolgáltató elküldi a fizetéshez szükséges linket.

5.2. A szállítási díj, az elérhető szolgáltatás és a becsült kézbesítési idő a rendelés elküldése előtt jelenik meg. A részletes és változatlan szállítási díjak, mennyiségi sávok és limitek a „Szállítási és fizetési tájékoztatóban” találhatóak.

5.3. EU-n kívüli európai országba, USA-ba vagy más harmadik országba a szállítási díjon felül további díjak, költségek is felmerülhetnek. A címzett köteles a vámkezeléshez szükséges adatokat megadni. Ha a pénztár kifejezetten nem jelzi az importterhek beépítését, a vámot, adókat és vámkezelési/brokerdíjakat a címzett viseli. Az olyan országok vásárlói esetében, amelyekbe DDP (leszállítva vámfizetéssel) szállítási feltételekkel szállít a Szolgáltató, a vonatkozó importvámot, adót és kezelési költséget is felszámítja. Ezekről a költségekről a Szolgáltató a tájékoztatja a Vásárlót a fizetést megelőzően és a költségeket a végleges vételár tartalmazza. Az olyan országok vásárlói esetében, amelyekbe DDU (leszállítva vámfizetés nélkül) szállítási feltételekkel szállít a Szolgáltató, csak a megvásárolt tételeket és a szállítási költséget számítja fel. Az import vám vagy adó költségét közvetlenül a szállítmányozó vagy a Vásárló által kijelölt import ügynök fogja számlázni. A Szolgáltató azt javasolja, hogy a Vásárló a megrendelés előtt az import költségekkel növelt ár megállapítása érdekében forduljon a helyi vámhatósághoz.

5.4. A megadott szállítási idő tájékoztató becslés. A Szolgáltató nem felel a fuvarozó, vámhatóság, vis maior vagy a Vásárló hibás adatai miatt bekövetkező, neki fel nem róható késedelemért.

5.5. Fogyasztói szerződésnél a kárveszély akkor száll át a fogyasztóra, amikor ő vagy az általa kijelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket birtokba veszi.

5.6. Látható csomagsérülés esetén a Vásárló kérjen jegyzőkönyvet a fuvarozótól és értesítse a Szolgáltatót. A jegyzőkönyv hiánya nem szünteti meg a fogyasztó törvényes kellékszavatossági jogait.

6. Elállási jog fogyasztók részére

6.1. A fogyasztó a termék átvételétől számított 14 napon belül indoklás nélkül elállhat. Több termék különböző időpontú kézbesítése esetén a határidő az utolsó termék átvételével kezdődik. Az elállás az átvétel előtt is közölhető.

6.2. Ha a Vásárló az elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni a Szolgáltatóhoz (például postán, elektronikus úton küldött levél útján) az ÁSZF 2. pontjában feltüntetett elérhetőségek egyikén. Az elektronikus úton megküldött elállást a Szolgáltató a megküldést követően haladéktalanul, legkésőbb 2 munkanapon belül visszaigazolja. A Vásárló ebből a célból felhasználhatja a jelen ÁSZF 1. számú mellékletében szereplő elállási nyilatkozat-mintát is. Az elállási nyilatkozat az info@vetera.hu e-mail-címre vagy a 1119 Budapest, Fehérvári út 79., Magyarország postacímre küldhető. A melléklet szerinti minta használható, de nem kötelező. A Vásárló továbbá a www.vetera.hu weboldalon elérhető elállási funkció használatával is gyakorolhatja elállási jogát. A Szolgáltató a Vásárló részére az elállásról való tudomásszerzésről indokolatlan késedelem nélkül, tartós adathordozón átvételi elismervényt küld, amely tartalmazza az elállás tartalmát, valamint a megküldés napját és időpontját.

6.3. A terméket az elállás közlésétől számított 14 napon belül kell visszaküldeni. A visszaküldés közvetlen költségét a fogyasztó viseli. Nagy tömegű terméknél a visszaküldés költsége a választott fuvarozótól és a célországtól függhet.

6.4. A Szolgáltató az elállási nyilatkozat kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatéríti a Vásárló által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a szállítási költséget (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a Vásárló a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott. A visszatérítés a termék visszaérkezéséig vagy a feladás igazolásáig visszatartható, és főszabály szerint az eredeti fizetési móddal történik.

6.5. Nem gyakorolható az elállási jog többek között olyan zárt csomagolású áru esetén, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okból az átadást követő felbontás után nem küldhető vissza, továbbá romlandó vagy rövid ideig megőrző áru, illetve egyedileg gyártott termék esetén. A kivétel alkalmazását a termékoldal külön jelzi.

6.6. A fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.

7. Hibás teljesítés, szavatosság és jótállás

7.1. Hibás teljesítés esetén a Vásárlót a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény és az alkalmazandó kötelező fogyasztóvédelmi szabályok szerinti kellékszavatossági és – feltételei fennállásakor – termékszavatossági jogok illetik meg.

a) Kellékszavatosság

A Vásárló a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Ptk. szabályai szerint.

A Vásárló - választása szerint - az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

- Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Vásárló által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató 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 – amennyiben a Vásárló nem minősül fogyasztónak – a hibát a Szolgáltató költségére a Vásárló is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat, ha a Szolgáltató a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a Vásárlónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye, ennek bizonyítása a Szolgáltató kötelezettsége.
- Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban a Vásárló viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

Szolgáltató megtagadhatja a termék szerződésszerűvé tételét, ha a kijavítás, illetve a kicserélés lehetetlen, vagy ha az aránytalan többletköltséget eredményezne a Szolgáltatónak, figyelembe véve valamennyi körülményt, ideértve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, valamint a szerződésszegés súlyát.

A Vásárló akkor is jogosult – a szerződésszegés súlyához igazodva – az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy az adásvételi szerződést megszüntetni (elállni), ha

- a) a Szolgáltató 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 az előző pont szerint megtagadta az áru szerződésszerűvé tételét;
- b) ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a Szolgáltató megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;
- c) a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali áruszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy
- d) a Szolgáltató nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a Szolgáltató észszerű határidőn belül vagy a Vásárlónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.

A Vásárló elállásra vonatkozó kellékszavatossági joga a Szolgáltatónak címzett, az elállásra vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolható.

A Vásárló köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul közölni. A Vásárló a Szerződés teljesítésétől számított egy éves (fogyasztónak minősülő Vásárló esetén kettő éves) elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

A Vásárló kellékszavatossági igényét a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti.

A kellékszavatossági jogok érvényesítésének egyéb feltételei:

- Fogyasztónak nem minősülő Vásárló esetén: A Vásárló köteles bizonyítani, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.
- Fogyasztónak minősülő Vásárló esetén:
 - A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni.
 - A teljesítéstől számított egy éven belül a kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Vásárló természetes személy és igazolja a Szolgáltatóval való Szerződés érvényes és hatályos fennállását. A teljesítéstől számított egy év eltelte után a Vásárló köteles bizonyítani, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt a Termékben.

Szolgáltató a Vásárló nála bejelentett szavatossági igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amely másolatát haladéktalanul, igazolható módon a Vásárló rendelkezésére kell bocsátani.

Szolgáltatónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a Szolgáltató a Vásárlót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról.

- b) Termékszavatosság (kizárólag fogyasztónak minősülő Vásárló esetén)

A fogyasztónak minősülő Vásárló a neki a Szolgáltató által eladott termék hibája esetén – választása szerint – az a) pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet. Termékszavatossági igényként a Vásárló 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 forgalmazó által adott leírásban (vagy a Weboldalon, az adott termék mellett elhelyezett fényképeken) szereplő tulajdonságokkal.

Termékszavatossági igényét a Vásárló a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

Termékszavatossági igényét a Vásárló kizárólag a termék gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Vásárlónak 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.

c) Szavatossági igény bejelentésének módja

A Vásárló bejelentheti jótállási vagy szavatossági igényét a Szolgáltatónak küldött postai levélben vagy elektronikus levélben.

A levélnek tartalmaznia kell:

- a Vásárló nevét, címét,
- a termék megnevezését, vételárát,
- a Vásárlás időpontját,
- a hiba bejelentésének időpontját,
- a hiba leírását,
- a Vásárló által érvényesíteni kívánt igényt.

7.3. A kötelező jótállás csak olyan termékekre és értékhatárra vonatkozik, amelyet jogszabály annak hatálya alá von. A Szolgáltató külön önkéntes jótállást csak kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén vállal.

7.4. A minőségi kifogást a jelen ÁSZF megjelölt elérhetőségeken kell bejelenteni, lehetőség szerint a rendelési azonosító, a hiba leírása és fénykép megadásával.

8. Panaszkezelés és jogorvoslat

8.1. Panasz személyesen, telefonon, postán vagy e-mailben tehető a 2. pontban megadott elérhetőségeken.

8.2. A Vásárló szóbeli panaszát a Szolgáltató haladéktalanul megvizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja. Amennyiben a Vásárló a panaszkezelés módjával nem ért egyet vagy a panasz azonnali orvoslására nincsen lehetőség, úgy a Vásárló panaszáról a Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel, és annak tartalmát egyeztetni és jóváhagyatja a Vásárlóval. A jegyzőkönyv másolati példányát a Szolgáltató átadja a Vásárlónak. A panaszt annak beérkezését követően a Szolgáltató megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontjáról a benyújtástól számított 30 napon belül indokolással ellátott választ küld.

8.3. Írásbeli panasz esetén a panaszügyet a beérkezést követően a Szolgáltató megvizsgálja és a vizsgálat eredményéről a Vásárlónak a panasz közlését követő 30 napon belül írásbeli választ küld. Igény esetén a vizsgálat eredményéről a Vásárlót a Szolgáltató elektronikus úton értesíti. A Szolgáltató válaszlevelében kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz orvoslása érdekében tett intézkedésekre, elutasítás esetén pedig az elutasítás indokaira. A Szolgáltató tájékoztatását egyértelmű, közérthető indokolással látja el, melynek során egyszerű nyelvezetet használ, kerülve a jogi szakkifejezések indokolatlan használatát. A Szolgáltató törekszik arra,

hogy válaszlevelében a Vásárló valamennyi kifogására érdemi választ adjon. Az írásbeli panaszt, valamint a választ a Szolgáltató 3 évig megőrzi.

8.4. Jogvita esetén a Vásárló a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes regionális békéltető testülethez fordulhat. A békéltető testületek elérhetősége: <http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/bekeltetes.html>. A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület: Budapesti Békéltető Testület, 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.; e-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu; telefon: +36 1 488 2131.

8.5. Amennyiben a Vásárló fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult továbbá panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. Fogyasztóvédelmi hatósággént a kormányhivatalok járnak el. A fogyasztóvédelmi hatóságok elérhetőségei ide kattintva megtalálhatóak.

8.6. Amennyiben a fenti módok valamelyikén vagy egyéb tárgyalásos úton nem lehetséges a jogvita rendezése a Vásárló bírósághoz fordulhat.

9. Adatvédelem és záró rendelkezések

9.1. A személyes adatok kezelését a Weboldalon közzétett adatkezelési tájékoztató szabályozza. A SimplePay, Stripe és a szállítási szolgáltatók adatkezelési szerepét a tájékoztató részletezi.

9.2. A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et a jövőre nézve módosítani. A módosítás a közzétételt követően leadott rendelésekre alkalmazandó; a már létrejött szerződésre a rendeléskor hatályos feltételek irányadók.

9.3. Ha valamely rendelkezés érvénytelen, a többi rendelkezés hatályban marad. Az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekre a magyar jog és a fogyasztó lakóhelye szerint kötelezően alkalmazandó szabályok irányadók.

1. melléklet – Elállási nyilatkozatminta

(Csak elállási szándék esetén töltse ki és küldje vissza.)

Címzett: HYD Rákkutató és Gyógyszerfejlesztő Korlátolt Felelősségű Társaság, 1119 Budapest, Fehérvári út 79., Magyarország, info@vetera.hu

Alulírott kijelentem, hogy elállok az alábbi termék(ek) adásvételére irányuló szerződéstől:

Termék(ek): _____

Rendelési azonosító: _____

Szerződéskötés / átvétel időpontja: _____

Fogyasztó neve és címe: _____

Kelt: _____ Aláírás (papíron): _____