

## **I. Bevezető:**

Jelen ÁSZF rögzíti a Goodwill National Trading Zrt. (székhely: 2142 Nagytarcsa, Alsó Ipari krt. 16. cégjegyzékszám: 13-09-154755, a Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága által bejegyezve, adószám: 12197129-2-13, a továbbiakban: cég), [www.gwn.hu](http://www.gwn.hu) weboldalán elérhető online szolgáltatás (továbbiakban: a „Szolgáltatás”) leírását és igénybevételének feltételeit.

A Szolgáltató adatai:

### **Goodwill National Trading Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

**Székhelye:** 2142 Nagytarcsa, Alsó ipari körút 16.

**Cégjegyzékszám:** 13-10-042530

**Nyilvántartást vezető hatóság:** Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága

**Adószáma:** 32382781-2-13

**Elektronikus levelezési cím:** [info@gwn.hu](mailto:info@gwn.hu)

**Telefonszám:** +36 28 920 900

**Panaszügyintézés helye:** 2142 Nagytarcsa, Alsó ipari körút 16.

**Tárhelyszolgáltató neve, székhelye, fióktelepe:**

**Tárhelyszolgáltató e-mail címe:**

A jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Magyarország területén nyújtott valamennyi elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, amely a [www.gwn.hu](http://www.gwn.hu) weboldalon (a továbbiakban: Weboldal) található elektronikus áruházban (a továbbiakban: webshop/webáruház) történik.

A webshop-ban történő vásárlásra természetes személyek részére mind regisztráció nélkül, mind elektronikus úton leadott regisztrációt követően, jogi személyek esetében pedig kizárólag regisztrációt követően a jelen ÁSZF-ben részletezett megrendelés útján van lehetőség.

A honlapon leadott megrendeléssel egyidejűleg a Felhasználó magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen ÁSZF-ben foglalt rendelkezéseket.

A [www.gwn.hu](http://www.gwn.hu) honlap hatályos Általános Szerződési Feltételei (továbbiakban: ÁSZF) a honlapon elhelyezett „ÁSZF” linkre kattintva érhetők el.

## **II. Az ÁSZF módosítása, annak hatálybalépése és Felhasználó általi elfogadása**

A [www.gwn.hu](http://www.gwn.hu) honlap üzemeltetője, azaz a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítsa. A módosítás tényéről, és a változással érintett rendelkezésekről a mindenkor hatályos ÁSZF-re kattintva a Felhasználó külön tájékoztatásban részesül. Szolgáltató a tervezett módosításokat a módosítást megelőző 14 nappal a [www.gwn.hu](http://www.gwn.hu) honlap főoldalán mindenki számára jól látható módon elhelyezi. Az ÁSZF módosításáról Szolgáltató regisztrált ügyfeleit a módosítás hatályba lépés előtt 14 nappal, a módosítással érintett rendelkezések megjelölésével a regisztrált e-mail címre küldött email útján értesíti. Amennyiben Szolgáltató a Felhasználót a jelen pont szerint az ÁSZF módosításáról tájékoztatta és a Felhasználó regisztrációját a módosítás hatályba lépéséig nem szüntette meg, Szolgáltató ezt úgy tekinti, hogy a Felhasználó az ÁSZF módosításához hozzájárult és annak valamennyi rendelkezését magára nézve kötelezőnek ismeri el.

A mindenkor hatályos ÁSZF a honlap valamennyi látogatója és regisztrált felhasználója számára a honlapon elhelyezett ÁSZF földre kattintva elérhető és letölthető, továbbá az esetlegesen leadott megrendelést visszaigazoló elektronikus levél mindenkori mellékletét is képezi.

Jelen szerződés a Ptk. 6:82.§-a alapján elektronikus úton kötött szerződésnek minősül, a Szolgáltató által nem kerül iktatásra.

A szerződés a Felek között magyar nyelven kerül megkötésre.

## **III. Regisztráció, annak módosítása, felfüggesztése, törlése, automatikus visszaigazolás**

A természetes személy Felhasználó választása szerint előzetes regisztrációt követően, avagy ennek hiányában, míg a jogi személy kizárólag regisztrációt követően jogosult a termékek kiválasztására és a bevásárlólista összeállítására. Felhasználó a regisztráció során köteles pontos és valós adatokat megadni. Ha változás következik be a Felhasználó adataiban, akkor köteles azonnal értesítést küldeni erről a változásról a Szolgáltatás telefonos ügyfélszolgálatán keresztül, vagy e-mailben. A Felhasználó ugyanilyen módon kérheti regisztrációja törlését is. Nem a fentieknek megfelelő adatok megadásából vagy az értesítés elmaradásából eredően a Szolgáltatás elmaradásáért, illetve esetleges kárért a Goodwill National Trading Zrt. nem vállal felelősséget.

Amennyiben a természetes személy Felhasználó előzetes regisztráció nélkül kezdi el a termékek kiválasztását, a bevásárlólista összeállítását és a rendelést is ilyen módon adja le, azaz igénybe veszi a szolgáltatást, ez esetben a megrendelését a cég feldolgozásra átveszi, de a [www.gwn.hu](http://www.gwn.hu) weboldalon nem fog hozzáférni korábbi rendelésének adataihoz.

A Felhasználó egy telefonszámhoz és egy email-címhez egy felhasználói fiókot jogosult regisztrálni. A Goodwill National Trading Zrt. jogosult a Felhasználó regisztrációját (és ezzel együtt Felhasználói fiókját) azonnal törölni, ha oka van azt feltételezni, hogy a Felhasználó megszegte az ÁSZF-et.

A Goodwill National Trading Zrt. a bevásárlólista összeállítását követő legkésőbb 72 órán belül visszaigazolást küld a Felhasználó részére, amely tartalmazza a kiválasztott termékek megnevezését, azok kiválasztáskor érvényes árát, valamint a szolgáltatási díj összegét.

#### **IV. Rendelés menete:**

##### **Ár, mennyiségi eltérések, költségek**

**Ár:** A honlapon szereplő termékek árai érvényes átadási árak, amely azt jelenti, hogy egyes árucikkek kiszállításkor érvényes árai nem térhetnek el a [www.gwn.hu](http://www.gwn.hu) honlapon meghatározott, kiválasztáskor érvényes áraktól. A megállapított árak magyar forintban értendők és az ÁFA-t tartalmazzák, ugyanakkor nem tartalmazzák a szállítási díjat.

**Költségek:** Abban az esetben, ha a kiválasztott termékek közül a Felhasználó végül egyet sem vesz át, a Goodwill National Trading Zrt. a kiszállításért szolgáltatási díjat számol fel, a szolgáltatás díjköteles. Felhasználó a szolgáltatási díjat a ténylegesen átvett termékek vételárával egyidejűleg köteles megfizetni a Goodwill National Trading Zrt. részére.

25.000 Ft felett a vásárlást ingyenesen kiszállítjuk.

**A kiszállítás díja 2500 Ft** minden zónában

##### **A bevásárlólista összeállítása, termékek elérhetősége**

A bevásárló lista a [www.gwn.hu](http://www.gwn.hu) honlapon található termékekből való válogatást jelenti. A bevásárlólista összeállítása nem azonosítható a termékek megrendelésével, a Felhasználó oldalán nem teremt kötelezettséget a termékek megvásárlására.

##### **A szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés a következő folyamaton keresztül jön létre:**

- I. A Felhasználó összeállítja, leadja a bevásárlólistát (amely a szolgáltatási díjat tartalmazza)
- II. Goodwill National Trading Zrt. tájékoztatja a Felhasználót a megrendelt termék(ek)ről és a fizetendő ellenszolgáltatásról (adóval növelt, szolgáltatási díjat is tartalmazó összegéről), a kosár tartalmáról.
- III. Ezt követően a Felhasználó a termék(ek) megrendelésével (kosár lezárása) kifejezi abbéli szándékát, hogy az átvett termék(ek)re vonatkozóan az adásvételi szerződést meg kívánja kötni. Az így létrejövő szerződést a Goodwill National Trading Zrt. által kibocsátott számla igazolja. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet alapján az így létrejövő szerződés üzlethelyiségen kívül kötött, magyar nyelvű, írásba nem foglalt szerződésnek minősül, melyet a Goodwill National Trading Zrt. nem iktat.

##### **A Felhasználó kérésének feladása, módosítása vagy törlése**

- A Felhasználó a házhozszállítás kérését a [www.gwn.hu](http://www.gwn.hu) honlapon található kérelem kitöltésével adja fel, a következők szerint. A Felhasználó a terméket kiválasztja, kosárba helyezi, és megadja a szállítási, fizetési, valamint egyéb feltételeket, adatokat.
- Kiszállítás: A Goodwill National Trading Zrt. a kiválasztott termékeket a munkaszüneti napok kivételével hétfő és péntek között, 07:00 – 15:00 óra között szállítja ki.

## **Átadás-átvétel**

A termékek [www.gwn.hu](http://www.gwn.hu) honlapon történő kiválasztásakor a Felhasználó megadja a pontos szállítási címet. A Felhasználó köteles biztosítani, hogy a megadott szállítási cím egyértelműen beazonosítható és könnyen, biztonságosan megközelíthető legyen. Ennek elmulasztása esetén a Goodwill National Trading Zrt. nem vállal felelősséget a házhozszállításért vagy annak elmaradásáért, illetőleg az ezzel kapcsolatban esetlegesen felmerült károkért.

Goodwill National Trading Zrt. a kiszállítást főszabály szerint a főbejáratig vállalja.

A Goodwill National Trading Zrt. köteles mindent megtenni annak érdekében, hogy a termékeket a kért időpontban szállítsa le, de nem vállal felelősséget olyan késedelemért vagy a teljesítés olyan elmaradásáért, amely olyan tények és/vagy körülmények következtében állt elő, amelyeket a Goodwill National Trading Zrt. nem, vagy csupán indokolatlan kiadások mellett befolyásolhatna (pl. közlekedési akadály).

Csak 18 éven felüli személy jogosult a termékeket az átadás helyén átvenni. Amennyiben a futárnak kétségei merülnének fel a termékeket átvevő személy életkorát illetően, az adott személy azonban önként nem mutatja be a személyazonosságot igazoló okmányát életkorának ellenőrzésére, a futár a termék(ek) átadását megtagadja. Ugyanígy jár el a futár akkor is, ha a személyazonosságot igazoló okmány szerint az adott személy még nem múlt el 18 éves.

## **A fizetés**

A [www.gwn.hu](http://www.gwn.hu) weboldalon a vásárlók részére három féle fizetési mód áll rendelkezésre:

- Helyszíni készpénzes fizetés
- Helyszínen átvételkor POS terminálon keresztül bankkártyával
- Banki átutalás

Utalásos fizetés esetén a fizetési határidő 5 munkanap. A megrendelések további feldolgozását csak az átutalás beérkezése után folytatjuk. Amennyiben a megrendelt termékek ellenértéke nem érkezik meg a Goodwill National Trading Zrt. bankszámlájára a fizetési határidő lejártáig, abban az esetben a megrendelés automatikusan törlésre kerül.

Átutalás esetén, a közlemény rovatba kérjük a rendelésszámot feltüntetni.

Ha a Felhasználó az ÁSZF rendelkezései szerint törli a kérését, vagy a kiszállított termékeket végül nem veszi át, a Goodwill National Trading Zrt. minden esetben jogosult (az ingyenes szállítási határ elérésekor is) a szállítási díjat követelni.

## **Számlázás**

A fogyasztó a fizetést követően minden esetben számlát kap online formában elküldve az általa megadott elérhetőségre (e-mail cím), és/vagy nyomtatott formában a megrendelt termékek átadásával egyidejűleg.

Az elektronikus formában elküldött számlát a Felhasználónak kell kinyomtatni a kapott e-mailből. A távszámla ugyanúgy papír alapú számlának minősül, mintha azt postán adta volna fel a számla kibocsátója, nem elektronikus számla, így kizárólag elektronikusan nem megőrizhető.

A Fogyasztó e-mail felületének beállításai, illetve az e-mail szolgáltató szabályai alapján előfordulhat, hogy az érkező e-mail nem a beérkező levelekbe, hanem a „Spam” (levélszemét) mappába kerül, ezért amennyiben a vásárlást követően nem kapja a számlát, a Fogyasztónak érdemes ezt a mappát ellenőriznie.

Webshopunkban a vásárlási folyamat végén a PÉNZTÁR menüben kell kiválasztani/kipipálni a "CÉGES SZÁMLÁZÁS" opciót, majd meg kell adni a cég nevét, címét és a céges adószámot amelynek eredményeképpen céges ÁFÁ-s számlát fog a rendszer automatikusan kiállítani vásárlóink számára.

Minden egyes vásárlás végén a PÉNZTÁR menüben ki kell pipálni a négyzet alakú checkboxot ahhoz, hogy a pénztár funkcióban rögzített Céges adatok (név, cím, adószám stb.) feltüntetésre kerüljenek a számlán. Ennek hiányában a www.gwn.hu fiókban rögzített eredeti névre és címre kerül kiállításra az érintett rendelés számlája, amelyet a későbbiekben nem tudunk visszamenőleg módosítani.

**Szállítási költség** kezelése a rendelés kapcsán:

Az ingyenes házhoz szállítás abban az esetben vehető igénybe, ha a rendelés értéke meghaladja az ingyenes házhoz szállítás szolgáltatáshoz meghatározott értéket. Jelen ÁSZF hatályba lépésekor az ingyenes házhoz szállítás összeghatára 25.000 Ft. Amennyiben a rendelés összege nem éri el az ingyenes házhoz szállítás szolgáltatás igénybevételére jogosító összeget, a Felhasználó nem jogosult az ingyenes házhozszállítás szolgáltatásra, ebben az esetben a Goodwill National Trading Zrt. szállítási díjat számít fel.

## **V. Biztonság**

A regisztráció során a Felhasználónak létre kell hoznia egy jelszót a saját felhasználói fiókjához. A Felhasználó köteles ezt a jelszót titokban tartani, és azt illetéktelen harmadik fél számára nem adhatja ki. A Felhasználó teljes felelősséggel tartozik a fiókjából történt ügyletekért. A Felhasználó köteles haladéktalanul tájékoztatni Goodwill National Trading Zrt-t, ha azt feltételezi, hogy jelszavával harmadik személy(ek) visszaél(nek) vagy ahhoz hozzájutott(ak). Ha megalapozott a Felhasználó ezen feltételezése, Goodwill National Trading Zrt. jogosult a Felhasználó fiókját zárolni

és ezzel egyidejűleg a Felhasználót arra felkérni, hogy változtassa meg a jelszavát. A Goodwill National Trading Zrt. nem felelős a Felhasználóval szemben olyan kárért, amely annak eredményeként merült fel, hogy a Felhasználó a jelszavát felfedte vagy azzal akár a Felhasználó, akár harmadik fél visszaélt.

## **VI. Szellemi tulajdonjogok védelme, a weboldal használata, működése**

A [www.gwn.hu](http://www.gwn.hu) honlap tulajdonosa és üzemeltetője a Goodwill National Trading Zrt., amelyet megillet minden olyan jog (ideértve a szerzői és egyéb jogokat), amelyek alapján az említett weboldallal és annak tartalmával (különösen, de nem kizárólagosan annak megjelenítésével, az azon található adatbázisokkal, illusztrációkkal, tájékoztatókkal stb.) jogszerűen rendelkezhet. A Felhasználók a látogatás időtartama alatt kötelesek betartani a kapcsolódó jogszabályokat és az ÁSZF rendelkezéseit, emellett nem csorbíthatják sem Goodwill National Trading Zrt., sem más Felhasználók jó hírét és jogait.

A Weboldal egyes részei a Felhasználó azonosításának érdekében kisméretű adatfájlokat, ún. cookie-kat használnak, amelyek a Felhasználó számítógépén tárolódnak. A böngészőprogram segítségével a Felhasználó beállíthatja, meggátolhatja a cookie-kal kapcsolatos tevékenységet, azonban felhívjuk figyelmét arra, hogy a cookie-k használata nélkül előfordulhat, hogy nem képes használni az adott weboldal minden szolgáltatását. Jelen weboldal látogatásával és annak egyes funkcióinak használatával a Felhasználó hozzájárulását adja ahhoz, hogy az említett cookie-k a Felhasználó számítógépén kerüljenek tárolásra és ahhoz az adatkezelő hozzáférhessen. A cookie-kkal kapcsolatban további információk találhatóak az adatvédelmi tájékoztatóban.

## **VII. A Szolgáltatás elérhetősége**

A [www.gwn.hu](http://www.gwn.hu) jelenleg Budapest közigazgatási határain belül és Pest megyében, Budapest közigazgatási határától számított 15km körzeten belül nyújtja szolgáltatását.

A Goodwill National Trading Zrt. fenntartja magának a jogot, hogy a Felhasználók hozzáférését korlátozza a [www.gwn.hu](http://www.gwn.hu) honlaphoz mindaddig, ameddig az szükséges a javítások és karbantartások elvégzéséhez, illetve a rendszer fejlesztéséhez vagy új rendszeremlek bevezetéséhez.

A Goodwill National Trading Zrt. igyekszik biztosítani a Szolgáltatás lehetséges maximális elérhetőségét és annak fokozatos kiterjesztését egyéb régiókra és városokra. A Felhasználó a weboldal látogatása során folyamatos tájékoztatást kap a Szolgáltatás aktuális elérhetőségéről.

## **VIII. Felelősség**

Annak ellenére, hogy a Goodwill National Trading Zrt. megtesz minden tőle elvárhatót a [www.gwn.hu](http://www.gwn.hu) honlapon található tartalmak pontosságának, ténybeli helyességének biztosítása érdekében, a teljes megfelelőséget azonban nem minden esetben tudja garantálni a Felhasználó számára. A Goodwill National Trading Zrt. nem vállal semmilyen garanciát és nem felel azokért a hibákért, kimaradásokért vagy műszaki nehézségekért, amelyek a honlap használata közben felmerülhetnek. Amennyiben a Goodwill National Trading Zrt. pontatlanságot fedez fel a

tartalmakban – feltéve, hogy az megvalósítható –, a lehető legrövidebb időn belül köteles azt kijavítani.

**A Goodwill National Trading Zrt. különösen nem felel az alábbiakért:** harmadik felekhez tartozó olyan honlapok tartalmai, amelyekre a www.gwn.hu honlapon keresztül lehet ellátogatni, a www.gwn.hu honlapon szereplő, harmadik személyek által üzemeltetett weboldalakra mutató linkek, harmadik személy által a Szolgáltatás honlapján keresztül megjelenített reklám vagy a hirdetés más formája; a hozzájárulása vagy tudomása nélkül a Szolgáltatás honlapjára feltett tartalom, amennyiben Goodwill National Trading Zrt. számára műszakilag nem lehetséges vagy kivitelezhető, hogy annak használatát megakadályozza; a www.gwn.hu honlap nem kompatibilis a Felhasználó termináljával és szoftverével, illetve elektronikus kommunikációs hálózathoz történő csatlakozásával; műszaki nehézségek, beleértve a www.gwn.hu honlappal kapcsolatban bekövetkező hibákat és meghibásodásokat. A jelen pont rendelkezései nem érintik Goodwill National Trading Zrt. tájékoztatással kapcsolatos és termékfelelősségét, továbbá a kellékszavatosságért való helytállását a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően.

## **IX. Személyes adatok védelme**

A GDPR kapcsolódó rendelkezései az Adatvédelmi tájékoztatóban érhetőek el.

## **X. A termékek átvételének megtagadása, a szerződéstől való elállás, azaz a termékek visszaadása**

A természetes személy Felhasználó jogosult a szerződéstől a termék(ek) kézhezvételét követő 14 naptári napon belül indoklás nélkül elállni, amely azt jelenti, hogy az átvett terméke(ke)t az említett határidőn belül indoklás nélkül, de sértetlen és eredeti csomagolásban visszaadhatja, kivételt képeznek a hűtést igénylő termékek. Ilyen esetben a Felhasználó köteles az elállási nyilatkozat megtételét követő 14 napon belül egyeztetni a Goodwill National Trading Zrt. ügyfélszolgálatával a visszaszállítás részleteivel kapcsolatosan.

A Goodwill National Trading Zrt. köteles a visszaadott termékek vételárát haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzést követő 14 naptári napon belül visszafizetni, vagy a Felhasználó – választása szerint - a visszaadott termékekért cserébe másik terméket választhat. (A vételár meghatározásakor a termékek átadás-átvétele alkalmával fizetett ára az irányadó.)

A Felhasználó elállás esetén felelős a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért.

A Felhasználó nem gyakorolhatja ezen jogát romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző élelmiszerek esetén, továbbá, ha a csomagolást a Felhasználó felbontotta.

Amennyiben egy új rendelést ad fel, és azt átveszi, akkor visszaküldheti a korábban elállt megrendelés tartalmát a kiszállítást végző személynek (futár). Vagy elpostázza a visszaküldendő tartalmat a www.gwn.hu ügyfélszolgálatunk által megadott címre. Ebben az esetben a postázás költsége a Felhasználót terheli.

Az elállási jog az 1. számú Függelékben meghatározott nyilatkozattal, vagy a Felhasználó egyértelmű, egyoldalú nyilatkozatával gyakorolható. Kérjük, hogy elállás esetén keresse ügyfélszolgálatunkat.

A jelen pont természetesen nem érinti azokat a jogokat, amelyek a Felhasználót a hibás termékekkel kapcsolatos reklamáció terén, a kapcsolódó hatályos jogszabályok alapján és az ÁSZF XI. pontja szerint megilletnek.

Áfás számla esetében, ha bármely termékkel kapcsolatban panasza van, vegye fel a kapcsolatot az ügyfélszolgálattal.

## **XI. Reklamációk, panaszkezelés, kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás**

A Felhasználó megtagadhatja azoknak a termékeknek az átvételét, amelyek az átadás-átvétel időpontjában bármilyen okból hibásak. Amennyiben a termékről csupán az átadást követően derül ki, hogy az már az átadás-átvétel időpontjában hibás volt (vagy legalább a hiba oka már akkor is fennállt), a Vásárlót ebben az esetben is megilleti a reklamáció joga, melyet a Szolgáltatás telefonos ügyfélszolgálatán keresztül szóban, email-ben, tehet meg. A reklamációra a rendelés átvételétől számított 72 órán belül van lehetőség.

Mindemellett a Felhasználó a szerződés megkötésével, a termékek forgalmazásával, illetve az értékesítéssel közvetlen kapcsolatban álló személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a XIII. pontban meghatározott elérhetőségeken. A Goodwill National Trading Zrt. a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

### Szóbeli panasz

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

A telefonon közölt panaszokat rögzítjük, így ebben az esetben a fentiek szerinti jegyzőkönyvet a hangfelvétel pótolja.

A panaszról készült jegyzőkönyv a következők adatokat tartalmazza:

a) a Felhasználó neve, lakcíme,

b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

c) a Felhasználó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

d) a vállalkozás nyilatkozata a Felhasználó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a Felhasználó aláírása,



f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

## Írásbeli panasz

Írásbeli panasz esetén a panaszügyet a beérkezést követően a Szolgáltató megvizsgálja és vizsgálat eredményéről a Felhasználónak a panasz közlését követő 30 napon belül írásbeli választ küld. Igény esetén a vizsgálat eredményéről a Felhasználót a Szolgáltató elektronikus úton értesíti.

A panaszt a hatályos jogszabályi előírások alapján a Szolgáltató vizsgálja meg, utasítja el, vagy orvosolja.

A Szolgáltató válaszlevelében kitér a panasz teljeskörű 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 Felhasználó valamennyi kifogására érdemi választ adjon.

## Panasznyilvántartás

A panaszkezelés során következő adatokat kérheti el a Szolgáltató el a Felhasználótól:

Felhasználó neve

Felhasználó lakcíme, székhelye, levelezési címe

Felhasználó telefonszáma

Értesítés módja

Panasszal érintett termék vagy szolgáltatás cikkszám vagy egyéb azonosító száma

Panasz leírása, oka

Felhasználó panasszal kapcsolatos igénye

A panasz alátámasztásához szükséges, a Felhasználó birtokában lévő dokumentumok másolata

A panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

A Szolgáltató a panaszkezelés során a Felhasználó által benyújtott adatokat az információs és önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat a Szolgáltató öt évig megőrzi. A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) a Szolgáltató leselejtezi.

A panasznyilvántartásban rögzített személyes adatokat kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának céljából használja fel a Szolgáltató.

## Jogorvoslat

Amennyiben a Felhasználó panasa teljesen vagy részlegesen elutasításra kerül, vagy a panasz kivizsgálására fent megszabott határidő eredménytelenül eltelt, úgy a Felhasználó az alábbi hatóságokhoz és testülethez fordulhat.

Az eljárásra a Felhasználó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes.

A Felhasználó belföldi lakóhelye vagy tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a jogvitával érintett Szolgáltató vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg.

A Felhasználó a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében jogosult a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását kezdeményezni.

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független testület.

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület:

A Fogyasztó lakóhelye alapján az alábbi Békéltető Testületekhez fordulhat a fogyasztói jogvita rendezése érdekében:

#### **Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.  
Telefon: 06-76-501-500  
Fax: 06-76-501-538  
Levelezési cím: 6001 Kecskemét Pf. 228.

#### **Baranya Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.  
Telefon: 0672-507-154  
Fax: 0672-507-152  
E-mail: [bekelteto@pbkik.hu](mailto:bekelteto@pbkik.hu)  
Web: [www.pbkik.hu](http://www.pbkik.hu)

#### **Békés Vármegyei Békéltető testület**

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.  
Telefon: 06-66-324-976  
Fax: 06-66-324-976

#### **Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.  
Telefon: 06-46-501-091, 501-870  
Fax: 06-46-501-099

#### **Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület**

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefon: 06-1-488-2131  
Fax: 06-1-488-2186  
E-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

**Csongrád – Csanád Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.  
Telefon: 06-62-554-250/118  
Fax: 06-62-426-149  
E-mail: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)

**Fejér Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.  
Telefon: 06-22/510-310 vagy 06/22-510-323  
Fax: 06-22-510-312  
E-mail: [fmkik@fmkik.hu](mailto:fmkik@fmkik.hu)

**Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.  
Telefon: 06-96-520-217  
Fax: 06-96-520-218  
E-mail: [bekelteto@gymkik.hu](mailto:bekelteto@gymkik.hu)

**Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület**

Székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.  
Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.  
Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745  
Fax: 06-52-500-720  
E-mail: [bekelteto@hbkik.hu](mailto:bekelteto@hbkik.hu)

**Heves Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint  
Telefon: 06-36-429-612/122  
Fax: 06-36-323-615

**Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 5000 Szolnok, Verseggy park. 8.  
Telefon: 20/373-2570  
E-mail: [bekeltetotestulet@jnszmkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@jnszmkik.hu)

**Komárom-Esztergom Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.  
Telefon: 06-34-513-027  
Fax: 06-34-316-259  
Email: [kemkik@kemkik.hu](mailto:kemkik@kemkik.hu)  
Web: [www.kemkik.hu](http://www.kemkik.hu)

**Nógrád Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fsz 14.  
Telefon: 06-32-520-860  
Fax: 06-32-520-862

E-mail: [nkik@nkik.hu](mailto:nkik@nkik.hu)

Web: [www.nkik.hu](http://www.nkik.hu)

### **Pest Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.

Levelezési cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.

Telefon: 06-1-269-0703

Fax: 06-1-269-0703

### **Somogy Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.

Telefon: 06-82-501-000

Fax: 06-82-501-046

### **Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefon: 06-42-311-544

Fax: 06-42-311-750

E-mail cím.: [bekelteto@szabkam.hu](mailto:bekelteto@szabkam.hu)

### **Tolna Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Telefon: 06-74-411-661

Fax: 06-74-411-456

E-mail: [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu)

### **Vas Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefon: 06-94-312-356

Fax: 06-94-316-936

### **Veszprém Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220

Telefon: 06-88-429-008, 08-88-814-111

Fax: 06-88-412-150

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

### **Zala Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.

Telefon: 06-92-550-513

Fax: 06-92-550-525

E-mail: [zmbekelteto@zmkik.hu](mailto:zmbekelteto@zmkik.hu)

A Goodwill National Trading Zrt. kellékszavatosságra, termékszavatosságra és jótállásra vonatkozó kötelezettségeit az 1. és 3. függelék tartalmazza.

## **XII. Vegyes rendelkezések**

A [www.gwn.hu](http://www.gwn.hu) weboldalon bemutatott termékekre vonatkozó információk az előzetes tájékozódást szolgálják. A Felhasználó által megvásárolt (átvett) termék csomagolása tartalmazza mindazon tájékoztatásokat, amelyek az adott termékre jellemzőek, mind összetételét, mind pedig használatát/felhasználását illetően, ezért a Felhasználó a termék átvételét követően köteles az említett tájékoztatást – saját és mások biztonsága érdekében – alaposan elolvasni és megismerni.

Az ÁSZF szabályozza a Szolgáltatás igénybevételének feltételeit, így a Felhasználóval létrejövő adásvételi szerződés megkötésének időpontjában annak rendelkezései az adásvételi szerződés szerves részévé válnak. Az ÁSZF-re a magyar jogszabályok irányadóak. Amennyiben az ÁSZF egyszeri vagy ismételt megszegése esetén a Goodwill National Trading Zrt. nem gyakorolja a szerződésszegés kapcsán őt megillető jogokat, az semmilyen módon nem tekinthető joglemondásnak. A Goodwill National Trading Zrt. nem vállal felelősséget az általa árusított cikkelemeken feltüntetett állításokért, deklarációkért és egyéb tartalmakért.

A weboldalon feltüntetett képek csak illusztrációk.

## **XIII. A Goodwill National Trading Zrt. elérhetőségei**

- Weboldal címe: [www.gwn.hu](http://www.gwn.hu)
- Ügyfélszolgálat e-mail címe: [info@gwn.hu](mailto:info@gwn.hu)
- Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 28 920 900
- Ügyfélszolgálat levelezési címe: 2142 Nagytarcsa, Alsó ipari körút 16.
- Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: Hétfőtől - Péntekig: 08:00-15:00
- Munkaszüneti napokon a Goodwill National Trading Zrt. nem nyújt szolgáltatást és az ügyfélszolgálat sem elérhető.

### **1. sz. Függelék**

#### **Elállási mintatájékoztató**

A Felhasználó 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni a szerződéstől.

Az elállási határidő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a Felhasználó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket / utolsó terméket átveszi.

Ha a Felhasználó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (javasoljuk, hogy postán vagy elektronikus úton küldött levél útján) az ÁSZF XX. pontjában megjelölt címek (2142 Nagytarcsa, Alsó ipari körút 16. vagy [info@gwn.hu](mailto:info@gwn.hu)) valamelyikére. Ebből a célból felhasználhatja az alább található elállási nyilatkozat-mintát is. A Felhasználó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejártá előtt elküldi elállási nyilatkozatát.

Az elállás joghatásai: Ha a Felhasználó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az elállási nyilatkozat kézhezvételétől számított 14 napon belül, visszatérítjük a teljesített valamennyi ellenszolgáltatást. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha más fizetési mód igénybevételehez a Felhasználó kifejezetten a hozzájárulását adja; ezen visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a Felhasználót semmilyen többletköltség nem terheli.

Amennyiben az elállási jog gyakorlására a termékek átvételével egyidejűleg valósul meg, úgy a terméket visszafuvarozzuk és termék(ek) visszaküldésének költségeit a vevő viseli.

Amennyiben a termék(ek) átvételét követően él elállási jogával, úgy a Felhasználó köteles a Goodwill National Trading Zrt. ügyfélszolgálatával felvenni a kapcsolatot és egyeztetni a termék(ek) visszaküldéséről.

### **Elállási nyilatkozat minta**

*Címzett:*

*Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási jogomat/jogunkat az alábbi termék/eladásvételére 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.*

## **2. sz. Függelék**

### **Termékszavatosság**

Milyen esetben élhet a termékszavatossági jogával? - Ingó dolog (termék) hibája esetén - választása szerint - az 1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg termékszavatossági igénye alapján? - Termékszavatossági igényként kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

Milyen esetben minősül a termék hibásnak? - A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Milyen határidőben érvényesíthető termékszavatossági igény? - Termékszavatossági igény a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított 2 éven belül érvényesíthető. E határidő elteltével e jogosultságát elenyészlik.

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét? - Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a vásárlónak kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól? - 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.

Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén a kicserélt termékre is érvényesíthető a gyártóval szemben termékszavatossági igény.

### **3. sz. Függelék**

A Goodwill National Trading Zrt. az egyes Ügyfelek magatartásából, a Honlap felhasználásának módjából, vagy az Ügyfélnek egyéb módon felrható körülményekből eredő vagy azzal kapcsolatos esetleges károkért, vagy bármilyen egyéb következményekért nem vállal felelősséget.

A vis maior helyzetek, illetve a Honlap elérhetetlenné válása, nem a Goodwill National Trading Zrt. által kiadott tájékoztatókban leírtaknak megfelelő, vagy azoktól eltérő működésből eredő károkért nem vállal felelősséget

A Goodwill National Trading Zrt. a Honlap zavartalan, folyamatos, hibátlan és biztonságos üzemeléséért nem vállal felelősséget. A Goodwill National Trading Zrt. a Honlapon keresztül történő, harmadik személyek általi reklámok és hirdetések tartalmából, harmadik személyek a Honlaphoz történő jogosulatlan hozzáféréséből, illetve a honlap nem megfelelő módon történő használatából eredő következményekért nem vállal felelősséget.

A Goodwill National Trading Zrt. a Szolgáltatás biztosításával kapcsolatban harmadik felek által nyújtott szolgáltatásokért (példálózó felsorolással élve, de nem kizárólagosan a Szolgáltatás díjának kifizetését végző online fizetési szolgáltatót, vagy a megrendelt árucikkek kiszállítását végző partnereket), az említett cégek magatartásából eredő következményekért, valamint az általuk nyújtott szolgáltatásokból eredő jogokért és kötelezettségeikért nem vállal felelősséget.

**Utolsó módosítás: 2023.10.02.**