

Általános Szerződési Feltételek

Jelen dokumentum tartalmazza az RLP Higiénia Kft., mint szolgáltató (a továbbiakban: **Szolgáltató**) által a www.rlpshop.hu és a www.ipari-tisztitoszer.hu címeken elérhető internetes oldalon (a továbbiakban: **Webshop**, vagy **Honlap**) keresztül értékesített termékek Vásárlóira (a továbbiakban: **Vásárló**) vonatkozó általános szerződési feltételeket (a továbbiakban: **ÁSZF**).

Jelen ÁSZF a Szolgáltató valamennyi, a Webshopon keresztül a Vásárló által megvásárolható termék általános szerződési feltételeit tartalmazza.

A Webshop használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, melyet jelen ÁSZF nem tartalmaz, a Webshopon elérhető egyéb tájékoztatások nyújtják.

A szerződés nyelve magyar és a szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, azokat Szolgáltató nem iktatja, így az utólag nem hozzáférhető, és nem megtekinthető, ide nem értve a megrendelések adatait.

Szolgáltató semmilyen magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát.

1 Szolgáltató adatai

Név: RLP Higiénia Kft.

Székhely: 2100 Gödöllő, Kőrösi Csoma utca 42. A. ép. 1.

Cégjegyzékszám: 13-09-195726

Adószám: 13216126-2-13

E-mail cím: iroda@rlphigienia.hu

Az értékesítés nyújtásához igénybe vett tárhelyszolgáltató:

Neve: Shoprenter.hu Kft.

Címe: 4028 Debrecen, Kassai út 129.

E-mail cím: info@shoprenter.hu

2 A Vásárlás feltételei és menete

2.1 Regisztráció

A Webshop tartalma nem regisztráló Vásárlók részére is elérhető el. Regisztrálni van lehetőség a vásárlás megkönnyítése céljából, a 'Regisztráció' menüpontban.

2.2 Termék megrendelése

Vásárló az alábbi módon tud megrendelést leadni a Webshopban elérhető termékekre:

2.2.1 Termék kiválasztása

A Webshopban a Vásárlónak ki kell választania azt termékkategóriát jelölő menüpontot, amely iránt érdeklődik, majd a megjelenő almenüpontokra kattintva megjelenik a Termékeket bemutató oldal, részletekkel, fotókkal, árral.

2.2.2 Megrendelés folyamata

A terméket a 'Kosárba' gombra kattintva tudja a Vásárló a kosarába elhelyezni.

A Webshop jobb felső sarkában található a 'Kosár' ikon, amelyre kattintva a Vásárló láthatja a kosár tartalmát.

Vásárlónak lehetősége van a termék jellegétől függően a darabszám módosítására, valamint az adott Termék törlésére is.

A számlázási és szállítási adatok megadásához, valamint a fizetéshez a 'Tovább a Pénztárba' gombra kell kattintani a Vásárlónak.

Ezt követően tudja megjelölni a Vásárló az elérhetőséget, szállítási és fizetési módot.

A kiszállítást a Vásárló által a Webshopban kiválasztott futárszolgálat végzi, de lehetőség van a személyes átvételre is a Szolgáltató székhelyén.

A 'Tovább az összegzéshez' gombra kattintva a Vásárlónak a megrendelés leadása előtt lehetősége van áttekinteni és módosítani a megrendelés adatait, így a számlázási és szállítási adatokat, a fizetés módját, lehetősége van megjegyzést írni a megrendeléshez, valamint láthatja a rendelés részösszegeit, a szállítás díját amennyiben van, és a teljes összeget is.

Vásárlónak a rendelés leadásához el kell fogadnia bekattintással a jelen Általános Szerződési Feltételeket, illetve az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltakat.

Vásárló a 'Megrendelem' gombra kattintva tudja rendelését leadni.

Tájékoztatjuk, hogy a 'Megrendelem' gombra kattintás fizetési kötelezettséget von maga után.

3 Termékek árának megfizetése

A Webshopban feltüntetett árak a rendelés időpontjában érvényes árak, amelyeket a Webshopban a termékek mellett talál a Vásárló. Az oldalon a bruttó és nettó árak is elérhetőek, azonban ezek az árak nem tartalmazzák a szállítási költséget.

Szolgáltató nem vállal felelősséget a gondossága ellenére és/vagy a rendszer hibájából eredően hibásan feltüntetett árért, illetve a nyilvánvalóan téves, a termék közismert nagyságrendű áráról jelentősen eltérő, irreális árra (pl.: 0 Ft-os ár). Ilyen esetekben Szolgáltató nem köteles a terméket a Webshopban hibásan feltüntetett áron szolgáltatni. Hibás ár feltüntetése esetén a Szolgáltató, a rendelés visszaigazolásában ajánlja fel, a termék valós áron történő megvásárlásának lehetőségét, mely információ birtokában a Vásárló eldöntheti, hogy megrendeli valós áron a terméket vagy minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül lemondja a megrendelést.

4 Adatbeviteli hibák javítása

Vásárlónak a rendelés bármely szakaszában és a megrendelés Szolgáltató részére való elküldéséig a Webshopban bármikor lehetősége van az adatbeviteli hibák javítására az űrlap módosításával.

Amennyiben a Vásárló véglegesítette rendelését és a megadott adatokban hibát fedez fel, akkor a lehető legrövidebb időn belül kezdeményeznie kell a rendelése törlését vagy módosítását. A hibás rendelés törlését a megrendeléskor megadott e-mail címről küldött levéllel vagy telefonhívással jelezheti Vásárló a Szolgáltató felé. Ezt követően a helyes adatokat tartalmazó rendelés újra feladható.

5 Ajánlati kötöttség, visszaigazolás

A Szolgáltató a megrendeléseket automatikusan feldolgozza és e-mail értesítésben visszaigazolja a Vásárló részére a megrendelés elfogadását és a szerződés létrejöttét, mely visszaigazoló e-mail tartalmazza a Vásárló által a vásárlás megrendelése során megadott adatokat (számlázási és szállítási információk), a rendelés azonosítóját, a rendelés dátumát, a megrendelt termékek felsorolását, mennyiségét, a termék árát, szállítási költséget és a fizetendő végösszeget, és a Szolgáltató elérhetőségi adatait.

A visszaigazoló e-mail Szolgáltató részéről a Vásárló által tett ajánlat elfogadásának minősül, mellyel érvényes szerződés jön létre Szolgáltató és Vásárló között.

Vásárló mentesül az ajánlati kötöttség alól, ha legkésőbb 48 órán belül nem kapja meg Szolgáltatótól az elküldött rendelésre vonatkozó visszaigazoló e-mailt.

Ha Vásárló rendelését már elküldte a Szolgáltató részére és hibát vesz észre a visszaigazoló e-mailben szereplő adatok tekintetében, azt 1 napon belül jeleznie kell Szolgáltató felé, a nem kívánt rendelések teljesítésének elkerülése érdekében.

A megrendelés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak irányadóak.

A megrendelés beérkezését követően előfordulhat, hogy bizonyos termékekből nem áll rendelkezésre elegendő mennyiség a Vásárló kiszolgálásához (törekszünk arra, hogy mindig a legfrissebb készlettel dolgozzunk). Ebben az esetben Szolgáltató munkatársa e-mailben vagy a Vásárló által megadott telefonszámon informálja a Vásárlót és tájékoztatja az alternatív megoldásokról.

6 Fizetés

A termék ellenértékét a Vásárló a következő lehetséges módokon tudja teljesíteni:

- **készpénzes vagy bankkártyás fizetéssel a Szolgáltató irodájában,**

Címünk: RLP Higiénia Kft. (RLP Higiénia nagykereskedés), 2100 Gödöllő, Kőrösi Csoma utca 42. A. ép. 1.

Nyitvatartás: H-P: 08-16 óráig

- **utánvétellel a csomag kézhezvételekor,**
- **banki átutalással (előre utalással)**

Az átutaláshoz szükséges adatok:

RLP Higiénia Kft.

K&H Bank Zrt.-nél vezetett bankszámla száma: 10400494-50526951-53881008

7 Számla

Szolgáltató a Vásárló részére:

- PDF távnyomtatású számlát küld a regisztrált e-mail címére,
- utólagos fizetés esetén a kiszállításkori dátummal kerül kiküldésre a számla.

8 A Vásárlót megillető szavatossági jogok

Tisztítószerek, higiéniai termékek (pl. szappanok, krémek stb.) és elsősegély termékek esetében minden egyes árucikknek saját szavatossági ideje van, amely megmutatja a használat lejáratát, amelyeket természetesen figyelembe kell venni a vásárlást követően.

Mindennapi használati takarítóeszközeink (pl. mosogatószivacs, mop, stb.) megbízható forrásból származnak, arra törekszünk, hogy megfelelő minőségben, hiba nélkül értékesítsük őket, és ennek megfelelően kézbesítéskori minőségi garanciát vállalunk, de ezen termékek a használatuk mennyiségétől függően elhasználódnak, ily módon a jogszabályi előírások szerint ezen termékeknek nincs meghatározott szavatossági idejük.

Takarítóeszközökre, takarítókoszokra és takarítógépekre rendeltetésszerű használat és eredeti gyári (nem utángyártott) alkatrészek vagy fogyóanyagok használata mellett 1 év jótállás biztosított a mellékelt jótállási jegy alapján. Garanciális hiba esetén az adott terméket a gyártó szervezete fogadja garanciális javításra. Amennyiben helyszíni szerelést igényel, úgy a kiszállás díját a Vásárló fizeti.

A Tennant akkumulátoros takarítógépek esetében a jótállás egyedi módon 1+1 év, ami azt jelenti, hogy garanciális hiba esetén az első évben a kiszállás és a munkadíj is ingyenes, csak sürgősségi javítás kérése esetében kell a normál kiszállási díjat megfizetni. A második évben pedig már a kiszállás és munkadíj is minden esetben fizetendő, illetve sürgősség esetén ezek normál díjának kétszerese.

Utángyártott alkatrészek használata minden esetben a jótállás elvesztésével jár.

Vásárló a Szolgáltató hibás teljesítése esetén (hibás a teljesítés különösen, ha a termék valamilyen minőségi vagy mennyiségi hibában szenved a vásárlás pillanatában, vagy ha a termékben a vásárláskor meglévő hiba miatt következik be probléma) a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet.

A Fogyasztónak minősülő Vásárlót megillető - 14 napon belül gyakorolható - elállási jog gyakorlása, tekintve, hogy a terméket a Fogyasztó visszajuttatja a Szolgáltató számára, egyben kizárja a termék, vagy kellékszavatossági jog gyakorlását. Amennyiben a termék visszajuttatására sor kerül, de nem állapítható meg, hogy azt a 14 napon belül gyakorolható elállási jog, vagy szavatossági jog gyakorlása keretében juttatja vissza a Vásárló, nyilatkozattételre hívja fel ezzel kapcsolatban Szolgáltatót.

Termék, vagy kellékszavatossági jog gyakorlása esetén a Fogyasztónak minősülő Vásárló a vásárlást követő 14 napon belül élhet az indoklás nélküli elállási jogával, ezt követően elállási jogát csak a termék-, vagy kellékszavatossági jogra vonatkozó szabályok szerint gyakorolhatja. A 14 napon belül közölt elállás esetén a Szolgáltató a kellék-, vagy termékszavatossági igény kezelését leállítja.

Vásárlót nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét Vásárló a gyártóval szemben érvényesítheti.

Vásárló a jogait a 1. pontban feltüntetett elérhetőségeken keresztül jelentheti be, és érvényesítheti.

A jog gyakorlásához javasolt pontosan megjelölni, hogy a Vásárló melyik, az ÁSZF-ben leírt jogával kíván élni, hogy a Szolgáltató gyorsan és hatékonyan tudja kezelni Vásárló panaszát.

9 Elállási jog

Az e pontban foglaltak kizárólag a Fogyasztónak minősülő kiskereskedelmi vásárlókra vonatkoznak.

Fogyasztónak minősül a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy, aki a Honlapon árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (a továbbiakban Fogyasztó).

A Honlapon vásárolt termék esetében Fogyasztó jogosult:

- a termék,
- több termék szolgáltatásakor az utoljára szolgáltatott termék,
- több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tétel vagy darab,
- ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,
- a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy (14) napon belül a vásárlásától indokolás nélkül elállni.

Fogyasztót megilleti, hogy a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.

Ha a Fogyasztó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF 1. pontjában feltüntetett elérhetőségek igénybevételeivel a Szolgáltató részére. Ebből a célból Fogyasztó felhasználhatja az **ITT** elérhető elállási nyilatkozat-mintát is. Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárt előtt elküldi elállási nyilatkozatát a Szolgáltató részére.

A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát az ÁSZF jelen pontjában meghatározott rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta.

Mindkét esetben a Szolgáltató e-mailben haladéktalanul visszaigazolja a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését.

Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha Fogyasztó az erre irányuló nyilatkozatát 14 naptári napon belül (akár a 14. naptári napon) elküldi a Szolgáltatónak.

Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, e-mail-en keresztül történő értesítés esetén az e-mail küldésének idejét veszi figyelembe Szolgáltató a határidő számítás szempontjából. A Fogyasztó levelét ajánlott küldeményként köteles postára adni, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma.

Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató postai címére indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, ha Fogyasztó a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a terméket.

A termék Szolgáltató címére történő visszaküldésének költsége a Fogyasztót terheli. Szolgáltatónak az utánvétellel visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni. A termék visszaküldésének költségén kívül az elállás kapcsán a Fogyasztót semmilyen más költség nem terheli.

Ha Fogyasztó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül Szolgáltató visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási (kiszállításiért fizetett) költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Fogyasztó a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott. Szolgáltató jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy Fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül Szolgáltató a korábbi időpontot veszi figyelembe.

Fogyasztó kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be. A Szolgáltató tehát követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés, illetve ésszerű költségeinek – ha szolgáltatásnyújtásra irányuló szerződés teljesítését a Fogyasztó kifejezett kérésére a határidő lejárt előtt megkezdte és gyakorolja felmondási jogát - megtérítését.

A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz Szolgáltató, kivéve, ha Fogyasztó más fizetési mód igénybevételehez kifejezetten a hozzájárulását adja, e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.

10 Jogérvényesítési lehetőségek

10.1 Panaszügyintézés helye, ideje, módja

Vásárló a termékkel vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos kifogásait az 1-es pontban feltüntetett elérhetőségeken keresztül gyakorolhatja.

Szolgáltató a szóbeli panaszt, amennyiben arra lehetősége van, azonnal orvosolja. Ha a szóbeli panasz azonnali orvoslására nincs lehetőség, a panasz jellegéből adódóan, vagy ha a Vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a Szolgáltató a panaszt rögzíti és 30 napon belül érdemi választ küld.

Szolgáltató a hozzá írásban érkezett panaszt 30 napon belül érdemben megválaszolja. Az intézkedés jelen szerződés értelmében az elektronikus levelezési címre történő válaszadást, vagy postára adást jelenti.

A panasz elutasítása esetén Szolgáltató az elutasítás indokáról tájékoztatja a Vásárlót.

10.2 Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

Amennyiben Szolgáltató és Vásárló között esetlegesen fennálló jogvita Szolgáltatóval folytatott tárgyalások során nem rendeződik, a Vásárló jogosult:

- Panasztételre a fogyasztóvédelmi hatóságnál,
- Békéltető testület eljárásának kezdeményezésére

A Békéltető testületek elérhetőségei:

Baranya Vármegyei Békéltető Testület Cím: 7625 Pécs, Majorosy Imre u. 36.; Telefonszám: 06-72-507-154; E-mail: kerelem@baranyabekeltetes.hu; info@baranyabekeltetes.hu; Honlap: www.baranyabekeltetes.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.; Telefonszám:06-46-501-091;06-46-501-870; E-mail: bekeltetes@bokik.hu; Honlap: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

Budapesti Békéltető Testület Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.; Telefonszám: 06-1-488-2131; E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu; Honlap: bekeltet.bkik.hu ;

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.; Telefonszám: 06-62-554-250/118; E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu; Honlap: <https://www.bekeltetes-csongrad.hu/>

Fejér Vármegyei Békéltető Testület Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.; Telefonszám:06-22-510-310; Fax: 06-22-510-312; E-mail: bekeltetes@fmkik.hu; Honlap: www.bekeltetesfejrer.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.; Telefonszám: 06-96-520-217; E-mail: bekeltetotestulet@gymkik.hu; Honlap: <https://bekeltetesgyor.hu/hu/>

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.; Telefonszám: 06-52-500-710, 06-52-500-745; Fax: 06-52-500-720; E-mail: bekelteto@hbkik.hu; Honlap: <https://www.hmbekeltetes.hu/>

Pest Vármegyei Békéltető Testület Cím: 1055 Budapest, Ballasi Bálint utca 25. 4/2.; Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81; Telefonszám: 06-1-792-7881; E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu; Honlap: www.panaszrendezes.hu, www.pestmegyeibekelteto.hu

- Online vitarendezés

Online adásvételi szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén a fogyasztók az online vásárláshoz kapcsolódó, határon átnyúló jogvitáikat elektronikusan tudják rendezni a következő linken <https://webgate.acceptance.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&reload=false>

elérhető online platformon keresztül beadott elektronikus panasz útján.

Magyarországon a Budapesti Békéltető Testület (BBT) jár el az online adásvételi szerződésekhez kapcsolódó határon átnyúló fogyasztó és kereskedő közötti jogvitákban.

- Bírósági eljárás kezdeményezésére.

11 Egyéb rendelkezések

11.1 Az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása

Szolgáltató jogosult jelen Általános Szerződési Feltételeket a Vásárlók Webshopon történő előzetes tájékoztatása mellett, egyoldalúan is módosítani. A módosított rendelkezések a hatályba lépést követően a Webshop első használata alkalmával válnak hatályossá Vásárlóval szemben, azokat a módosítást követően indított ügyekre kell alkalmazni.

Szolgáltató továbbá fenntartja a jogot, hogy bármikor, bármilyen változtatást, javítást hajtson végre a Webshopon, előzetes figyelmeztetés nélkül. A Szolgáltató továbbá fenntartja a jogot, hogy a Webshopot más domainnév alá helyezze át.

11.2 Szerzői jogok

A Honlap egésze, annak grafikus elemei, szövege és technikai megoldásai szerzői jogi védelem vagy más szellemi alkotáshoz fűződő jog védelme alatt állnak.

Szolgáltató a feljogosított felhasználója a Honlapon megjelenített valamennyi tartalomnak, bármely szerzői műnek, illetve más szellemi alkotásnak (ideértve többek közt valamennyi grafikát és egyéb anyagokat, a Honlap felületének elrendezését, szerkesztését, a használt szoftveres és egyéb megoldásokat, megvalósítást).

A Honlap használata, illetve az ÁSZF egyetlen rendelkezése sem biztosít jogot a Vásárlónak a Honlapon szereplő bármely kereskedelmi névnek vagy védjegynek bármely használatára, hasznosítására. A Honlap rendeltetésszerű használatával járó megjelenítésen, az ehhez szükséges ideiglenes többszörözésen és a magáncélú másolatkészítésen túl e szellemi alkotások a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül semmilyen egyéb formában nem használhatók fel vagy hasznosíthatók.

Tilos a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott felület, illetve keresőmotorok megkerülésével a Szolgáltató adatbázisát módosítani, lemásolni, abban új adatokat elhelyezni, vagy meglévő adatokat felülírni.

2024. április 15.

Jelen dokumentum letölthető változata [IDE](#) kattintva érhető el.