

# Elállási jogról és panaszkezelésről szóló tájékoztató

## 1. Elállási jog

A fogyasztót – a Polgári Törvénykönyv és a fogyasztóvédelmi jogszabályok alapján – **14 napos indokolás nélküli elállási jog** illeti meg. Ez azt jelenti, hogy a termék átvételétől számított 14 napon belül, indokolás nélkül elállhat a vásárlástól.

## 2. Elállás menete

A vásárló az elállási szándékát **írásban** jelezheti a webshop részére az alábbi elérhetőségek egyikén:

- E-mail: [info@almaiberica.hu](mailto:info@almaiberica.hu)
- Postai cím: Alma Iberica – Csonkaréti Annamária ev. 1161 Budapest, Szent Imre utca 30.

## 3. Elállási nyilatkozat minta

### Elállási nyilatkozat

Alulírott.....

.....[név],

.....

[cím], ezúton **elálllok a** .....**[rendelés dátuma]**

**napján leadott** ..... **[rendelés azonosítója] számú**

**vásárlásomtól.**

Dátum: .....

Aláírás: .....

## 4. Visszaküldés és költségek

- Az elállás esetén a terméket **hiánytalanul, sértetlen állapotban** kell visszaküldeni.
- A visszaküldés költsége **a vásárlót terheli**, kivéve, ha a webshop másként vállalja.
- A webshop a vásárlás összegét **14 napon belül** visszatéríti, beleértve a termék vételárát és a szállítás alapdíját.

## **Panaszkezelési és jogorvoslati tájékoztató**

### **1. Panaszbejelentés**

A vásárló a panaszát az alábbi módokon teheti meg:

- E-mailen: [info@almaiberica.hu](mailto:info@almaiberica.hu)
- Postai úton: Alma Iberica – Csonkaréti Annamária ev. 1161 Budapest, Szent Imre utca 30.
- Telefonon: +36 30 369-8985

### **2. Panaszkezelés határideje**

A webshop a panasz beérkezésétől számított **30 napon belül** érdemben válaszol. Amennyiben a panasz nem kerül teljesítésre, a vásárlónak jogában áll **jogorvoslati eljárást kezdeményezni**.

### **3. Békéltető testület**

Amennyiben a panasz nem rendeződik, a fogyasztó a következő békéltető testülethez fordulhat:

- Név: Magyar Békéltető Testület
- Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 99.
- Telefon: +36 1 488 21 33
- Web: [www.bekelteto.hu](http://www.bekelteto.hu)

### **4. Online vitarendezési platform (ODR)**

Az Európai Bizottság online vitarendezési platformja (ODR) elérhető: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>