

## Vásárlási Információk - Webáruház

### AZ ELADÓ ADATAI

Az eladó minden termék esetében a Primag Kereskedelmi és Szolgáltató Kft., továbbiakban "Eladó".

- Cégnév: Primag Kft.
- Székhely címe: 9022 Győr, Czuczor Gergely u. 18-24.
- Cégjegyzékszám: 08-09-002119
- Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróságon bejegyezve
- Adószám: 10598414-2-08
- Webáruház megnevezése: Webáruház
- Telefon: +36 30 444 88 77
- E-mail cím: [primag@primag.hu](mailto:primag@primag.hu)
- Szerződés nyelve: magyar

### TOVÁBBI NYILVÁNTARTÁSI ADATOK

- Adatvédelmi regisztrációs szám: 05385-0001
- Helyi jegyző bejelentési azonosító: 7733
- A nyilvántartásba vevő hatóság megnevezése: Győr - Megyei Jogú Város Jegyzője
- Vetőmag Szövetség Szakmaközi Szervezet és Terméktanács tagsági szám: 350
- Győr-Moson-Sopron megyei Kereskedelmi és Iparkamara tagsági szám: 00074953

### TÁRHELYSZOLGÁLTATÓ ADATAI

- Neve: Tárhely.Eu Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
- Címe: 1144 Budapest, Ormánság utca 4. X. em. 241
- Telefon: +36 1 789 2789
- E-mailcím: [support@tarhely.eu](mailto:support@tarhely.eu)
- Cégjegyzékszám: 01- 09-909968
- Adószám: 14571332-2-42

### ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ADATAI

- Cím: 9022 Győr, Czuczor Gergely u. 18-24.
- Telefonszám: +36 30 444 88 77
- E-mail cím: [primag@primag.hu](mailto:primag@primag.hu)
- Ügyfélszolgálati nyitva tartás:  
Hétfő-Péntek: 8.00-16.00 óra között  
Szombat-Vasárnap: Zárva  
Ügyfélszolgálati válaszadási idő e-mailen beérkezett megkeresésekre: 1 munkanapon belül  
Technikai fennakadás esetén: a Rendszer (hálózat) újraindulását követő 1 munkanapon belül

### SZERZŐDÉS TÁRGYA

- A szerződés tárgya a Primag Kft. internetes webáruházában található valamennyi termék.
- Az termék tulajdonságait, jellemzőit az adott termékoldalon olvashatja.

### SZERZŐDŐ FÉL/VÁSÁRLÓ

- A webáruház nagykorú, cselekvőképes személyt szolgálhat ki, a megrendelő a jelen

feltételek elfogadásával nyilatkozik arról, hogy nagykorúnak minősül.

- A szerződéskötés nyelve magyar, a megkötött szerződés írásban megkötöttnek minősül, mivel a felek megállapodnak, hogy a webáruház, valamint a vásárló közötti, a vásárló regisztrációs vagy megrendelési adatai között szereplő e-mail címen történő kommunikáció írásbeli kommunikációnak minősül.
- A szerződés nem kerül iktatásra.
- A megrendelő a kereskedelmi feltételek elfogadásával nyilatkozik arról, hogy nagykorú.
- Cégünk az adószámmal rendelkező és nem rendelkező vásárlóink között különbséget tesz az elszámolás során, azaz az adószámmal rendelkező vásárlók részére a mennyiségtől függő egyedi megállapodás alapján számolhat el.

## **ÁLTALÁNOS ÉRTÉKESÍTÉSI ÉS SZÁLLÍTÁSI FELTÉTELEK**

A megrendelés az ÁÉSZF alapján, a mindenkor érvényes árak és szállítási kondíciók alapján, megrendelés aláírásával/e-mailben történő visszaigazolással jön létre.

Az értékesítésre és áruszállításra a Primag Kft. honlapján elérhető [Általános Értékesítési és Szállítási Feltételek](#) (a továbbiakban: ÁÉSZF) rendelkezései az irányadók.

A vásárló a megrendelést megelőzően minden esetben nyilatkozik az ÁÉSZF elfogadásáról.

## **REGISZTRÁCIÓ**

- A vásárló személyes és számlázási adatait a regisztráció menüpont alatt töltheti fel.
- A vásárló regisztrációjának megerősítésére egy visszaigazololó e-mail-t kap.
- A regisztráció folyamán vásárló nyilatkozik, hogy a Primag Kft. saját marketing tevékenységéhez kapcsolódó anyagokkal megkeresheti-e.

## **TERMÉK KIVÁLASZTÁSA**

- A vásárlónak lehetősége van választani, illetve rendelni az webáruház termékei közül.
- A vásárló a kiválasztott termékre kattintva megtekintheti annak bővebb ismertetőjét.
- Vásárlási szándéka esetén a megvásárolni kívánt terméket a "Kosárba" gomb megnyomásával egy virtuális kosárba helyezi.
- A Kosár "Kosárhoz" gombjára kattintva megtalálja a vásárlás során kosárba helyezett termékeket, a szállítási és egyéb költséget. Itt leellenőrizheti a rendelés helyességét, különös tekintettel az árakra és a mennyiségekre, melyeket igény szerint módosíthat.
- A kosár automatikusan kiszámítja a megrendelés végösszegét.

## **CHATBOT**

A Primag.hu weboldalon elérhető chatbot egy fejlett, mesterséges intelligencia (AI) alapú kommunikációs rendszer, amelynek célja, hogy megkönnyítse a látogatók információszerzését és támogassa a weboldal használatát. A chatbot a legkorszerűbb természetes nyelvfeldolgozási (NLP) technológiákra épül, és emberi beavatkozás nélkül, automatikusan generál válaszokat a felhasználói kérdésekre. A rendszer alapját az OpenAI technológiája képezi, amely folyamatos fejlesztés alatt áll, és nagy mennyiségű nyelvi adat elemzésén alapul.

Fontos kiemelni, hogy a chatbot által adott válaszok tájékoztató jellegűek, és nem minősülnek szakmai tanácsadásnak. A válaszok pontossága és aktualitása ellenére a Primag Kft. nem vállal felelősséget az esetlegesen téves vagy félreérthető információkból eredő károkért, kivéve a szándékos vagy súlyosan gondatlan hibák, illetve a jogszabályban rögzített kötelező felelősségi körök esetét.

A chatbot használata során a rendszer metaadatokat (pl. időbélyeg, munkamenet-azonosító) és a felhasználó által megadott üzeneteket is kezeli annak érdekében, hogy biztosítsa a válaszadás

működését, valamint a szolgáltatás minőségének javítását. Az adatkezelés jogalapja az Európai Unió Általános Adatvédelmi Rendelete (GDPR) 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdek, míg különleges adatok esetén a GDPR 9. cikk (2) bekezdés a) pontja szerinti kifejezett hozzájárulás.

Az adatfeldolgozást az OpenAI (székhelye: USA) végzi, az EU általános szerződési feltételeinek megfelelően. A chatbotban megadott adatok 30 napig kerülnek tárolásra, kivéve, ha a felhasználó törlési kérelmet nyújt be. A felhasználót megillető adatvédelmi jogok közé tartozik a hozzáféréshez való jog, az adatok törlésének, kezelésének korlátozásának vagy tiltakozásának joga, valamint panasztételi jog a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (NAIH).

A Primag Kft. elkötelezett amellett, hogy a digitális szolgáltatásait korszerű és biztonságos módon működtesse, ezért a chatbot folyamatos monitorozás és fejlesztés alatt áll, hogy minél hasznosabb és pontosabb támogatást nyújtson a látogatók számára.

- A weboldalon elérhető chatbot mesterséges intelligencia alapú rendszer, amely emberi beavatkozás nélkül generál válaszokat.
- A chatbot nem minősül szakmai tanácsadásnak.
- A Primag Kft. a chatbot által adott válaszokért - a szándékos vagy súlyos gondatlanságból eredő károkat, valamint a kötelező jogszabályi felelősségeket kivéve - nem vállal felelősséget.
- A felhasználó tudomásul veszi, hogy a chatben megadott üzenetek személyes adatot tartalmazhatnak; az adatkezelés részleteit az Adatvédelmi Tájékoztató tartalmazza.

## **SZÁLLÍTÁSI MÓD KIVÁLASZTÁSA**

- A szállítás a vevő által megadott címre történik.
- A mód a kiválasztott termékek súlyának megfelelően kerül kiválasztásra.
- Kiszállítási idő: az ÁRU KÉSZREJELENTÉSÉT/ KÖZPONTI RAKTÁRBA VALÓ BEÉRKEZÉSÉT KÖVETŐ 3-5 MUNKANAP, vagy egyedi szállítási határidő a felek megegyezése szerint.  
Ez a határidő a szezon aktuális helyzetétől függően - alapanyag, üzemanyag, gazdasági és politikai folyamatok stb. - módosulhat.
- A megrendeléseket kizárólag kiszállítással tudjuk teljesíteni. Személyes átvételre - technikai és logisztikai okok miatt - nincs lehetőség.
- Kivételes esetben - technikai okok miatt - lehetséges raktári átvétel, ilyenkor raktári átvételi díjat számolunk fel, valamint az árukiadási megbízás kiküldését követő 3 munkanap után raktározási díjat számlázunk ki, melynek nagyságrendjét az [ÁÉSZF](#) részletesen tartalmazza.

## **FIZETÉSI MÓD**

- banki átutalás

## **MEGRENDELÉS ELKÜLDÉSE**

- Ha megfelelőnek tartja a kosárban elhelyezett termékek mennyiségét, leellenőrizte a végösszeget és úgy döntött, hogy szeretné megvásárolni azokat, akkor egyszerűen kattintson a "Megrendelés elküldése" gombra.
- Ezután lehetősége van kiválasztani, hogy már regisztrált vásárlóként szeretne-e belépni, új vásárlóként akar regisztrálni, esetleg regisztráció nélkül akar vásárolni.
- Ha korábban már vásárolt webáruházunkban, úgy adja meg a korábbi regisztráció során megadott e-mail címét és jelszavát.
- Ha új vásárlóként szeretne regisztrálni, akkor adja meg a vásárláshoz szükséges adatait, amelyeket a rendszer eltárol és a legközelebbi vásárlás alkalmával már csak be kell jelentkezni.

- Regisztráció nélküli vásárlás esetén kérjük, adja meg számlázási és szállítási címét.
- Ha egyetért a megrendelés tartalmával, akkor a megrendelés elküldéséhez kattintson a "Megrendelés elküldése" gombra.

## **EGYSÉGÁR**

- Az egységár a rendelés időpontjában érvényes fogyasztói ár, amely az adott termék adatlapján olvasható.
- Az árak nettó árak, az ÁFÁ-t, a szállítási és egyéb költségeket nem tartalmazzák.
- A szállítási és egyéb költségtételek a kosár folyamat során, a megrendelés véglegesítése előtt kerülnek kimutatásra, ezáltal a vásárló a megrendelést megelőzően teljes körű tájékoztatást kap a megrendelni kívánt termékért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről, valamint az ezen felül felmerülő valamennyi költségről (különös tekintettel a szállítási költségről).
- A költségtételek a "szállítási díjak" menüpontban olvashatóak.
- Amennyiben a webáruházban hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknél vagy az áraknál, fenntartjuk a jogot a korrekcióra.
- Ilyen esetben a hiba felismerése, illetve módosítása után azonnal tájékoztatjuk a vevőt az új adatokról.
- A vevő ezt követően még egyszer megerősítheti a megrendelést, vagy lehetőség van arra, hogy bármely fél elálljon a szerződéstől.
- Amennyiben a weboldalon - technikai okok miatt - a reálistól eltérő vagy hibás információ jelenik meg, cégünk azt a jelzéstől számított legrövidebb időn belül javítja. Ilyen esetben a rendelés a hibás adattal nem kerül rögzítésre, hanem a helyes adatokkal, új rendelésként rögzítjük.
- Az egységár az adott tétel készletének erejéig érvényes!

## **KEZELÉSI DÍJ**

- Amennyiben a megrendelt termék összértéke - a kiszállítási díj nélkül - nem éri el a nettó **350.000-Ft**-ot, úgy **5 000 Ft** + áfa kezelési díjat számítunk fel. Ettől egyedileg, adott terméköröknél eltekinthet az eladó (akció, kampány).
- Ez a költségtétel a webáruház működésével kapcsolatos többletköltségek - pld. csomagolás, előkészítés - fedezésére szolgál, és a vásárlás végösszegéhez adódik hozzá. Ez az költségtétel mind egyedi rendelés, mind a webáruházban történő vásárlás esetén a szállítási költségekkel együtt - a megrendelés visszaigazoláson - is megjelenítésre kerül.

## **MEGRENDELÉS FELDOLGOZÁSA**

- A megrendelések feldolgozása 1 munkanapon belül történik meg.
- Technikai fennakadás esetén a Rendszer (hálózat) újraindulását követő 1 munkanapon belül.
- Az adatbeviteli hibák javítására a "Megrendelés elküldése" gomb megnyomása előtt van lehetősége.

## **MEGRENDELÉS VISSZAIGAZOLÁSA**

- Minden megrendelésről azonnal egy e-mailes visszajelzést küldünk.
- A megrendelés feladását követően egy automatikus e-mailt kap a megrendelés beérkezéséről.
- A megrendelés feldolgozása után a megrendelés elfogadásáról Vevői megrendelés visszaigazolást vagy a fizetési módnak megfelelő díjbekérő levelet kap.
- Telefonos egyeztetés esetén hívja az ügyfélszolgálatot: +36 30 444 88 77 vagy e-mailben kérhet visszahívást - [primag@primag.hu](mailto:primag@primag.hu)

## MEGRENDELÉS MÓDOSÍTÁSA, TÖRLÉSE

- A 2001. évi CVIII. törvény értelmében a megrendelés leadásakor a vásárló felé azonnal értesítést küld az eladó webáruház szoftvere a rendelés felvételének tényéről.
- Ez az értesítés nem minősül az eladó és a vásárló között létrejött szerződésnek. Csupán jelzi a vásárlónak, hogy rendelési igényét rendszerünk regisztrálta és továbbította az eladó illetékes munkatársa felé.
- A rendelés teljesítésének megkezdésekor a vásárló e-mailben és/vagy telefonon értesítést kap a teljesítés várható időtartamáról és a teljesítés megkezdésének tényéről, melynek módosítására már csak a Kapcsolat menüpontok Ügyfélszolgálat telefonszámán vagy e-mailcímén keresztül van lehetőség.
- A megrendelés utólagos módosítására (név, számlázási cím, szállítási cím, adószám, termék, mennyiség stb.) a VISSZAIGAZOLÁS/DÍJBEKÉRŐ kiállítását követően csak írásos formában e-mailben kerülhet sor, az adminisztrációs költség megfizetése mellett.
- Az erre vonatkozó **adminisztrációs költség** kiszámlázásra kerül, melynek összege: **6 950 Ft+ ÁFA**.
- Téves utalás, vagy a díjbekérő átutalását követő - bármilyen okból történő - visszamondás esetén a visszaautalandó összegre terhelődő banki költség (banki jutalék és tranzakciós illeték) **Adminisztrációs díj címen** kiszámlázásra kerül és a kiszámlázott költségekkel csökkentett össze került visszaautalásra.
- A rendelés módosításáig felmerült, már nem lemondható költségek szintén leszámlázásra kerülnek.

## FIZETÉSI FELTÉTELEK

- A visszaigazolt egységár (termék, szolgáltatás) a fizetendő nettó és bruttó egységárat tartalmazza a visszaigazolásban meghatározott teljesítési helyen, a megadott fizetési határidővel.
- Előre utalás esetén az előlegbekérő levélre átutalt összegről előlegszámlát, majd a teljesítést követően végszámlát állítunk ki.
- A számlát elektronikus úton, PDF formátumban küldjük meg, melyet kérünk kinyomtatni és megőrizni.
- A számla aláírás és pecsét nélkül is hiteles.
- Banki átutalás esetén a teljesítés napja és a visszaigazolásban rögzített fizetési határidő alapján állítunk ki végszámlát
- A végszámlát utólag - az átvételt igazoló, aláírt szállítólevél beérkezését követően - küldjük meg, postai vagy elektronikus úton
- Amennyiben a Megrendelő a díjbekérőn szereplő összeget a fizetési határidőt követő 8 napon belül nem teljesíti, úgy a rendelést töröljük.

## SZÁLLÍTÁS

- A termék szállítási idejét a webáruház ismerteti a pénztár folyamat során, valamint a visszaigazoló e-mail is tartalmazza.
- A szállítás pontos időpontjáról e-mailben vagy SMS-ben vagy telefonon fog értesítést kapni.
- A szállítás időpontjáról lehetősége van egyeztetni a visszaigazoló e-mailben található telefonszámon.
- A szezonitásból fakadóan - az árukiadás és a logisztika leterheltsége miatt - a kiszállításokban csúszás előfordulhat, ezt kérjük a termék felhasználásánál figyelembe venni!
- Ha a webáruház a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék nem áll rendelkezésére, illetve a megrendelt szolgáltatást nem áll módjában nyújtani, köteles erről a Megrendelőt tájékoztatni.
- Belterületen kívüli lakott helyekre csak Támpont (megadott átvételi hely) útján biztosítjuk a kiszállítást.

- Felárral kézbesítjük azon küldeményekett, melyek leghosszabb oldala 100 cm-nél nagyobb vagy a küldemény törékeny.

## SZÁLLÍTÁSI DÍJAK

Kategóriák	Fuvardíj nettó Ft/csomag	Fuvardíj bruttó Ft/csomag
Kiszállítási díj (0,01-0,99 kg)	3480	4 420
Kiszállítási díj feláras (0,01-0,99 kg)	5250	6 668
Kiszállítási díj (1-1,99 kg)	3550	4 509
Kiszállítási díj feláras (1-1,99 kg)	5360	6 807
Kiszállítási díj (2-2,99 kg)	3660	4 648
Kiszállítási díj feláras (2-2,99 kg)	5580	7 087
Kiszállítási díj (3-3,99 kg)	3740	4 750
Kiszállítási díj feláras (3-3,99 kg)	5720	7 264
Kiszállítási díj (4-4,99 kg)	3840	4 877
Kiszállítási díj feláras (4-4,99 kg)	5900	7 493
Kiszállítási díj (5-10 kg )	3990	5 067
Kiszállítási díj feláras (5-10 kg)	6170	7 836
Kiszállítási díj (11-15 kg)	4420	5 613
Kiszállítási díj feláras (11-15 kg)	6950	8 827
Kiszállítási díj (16-20 kg)	4540	5 766
Kiszállítási díj feláras (16-20 kg)	7160	9 093
Kiszállítási díj (21-25 kg)	5310	6 744
Kiszállítási díj feláras (21-25 kg)	8560	10 871
Kiszállítási díj (26-30 kg)	5960	7 569
Kiszállítási díj feláras (26-30 kg)	9750	12 383
Kiszállítási díj (31-35 kg)	8440	10 719
Kiszállítási díj feláras (31-35 kg)	14250	18 098
Kiszállítási díj (36-40 kg)	8920	11 328
Kiszállítási díj feláras (36-40 kg)	15120	19 202
Kiszállítási díj (41-50 kg)	9300	11 811
Kiszállítási díj feláras (41-50 kg)	15810	20 079
Kiszállítási díj (51-75 kg)	13280	16 866
Kiszállítási díj feláras (51-75 kg)	23050	29 274
Kiszállítási díj (76-100 kg)	17270	21 933
Kiszállítási díj feláras (76-100 kg)	30290	38 468
Kiszállítási díj (>101 kg)	29999	38 099

A raklapra felrakható maximális mennyiség termékenként eltérő lehet, erről az adott termék oldalán találhatsz pontos adatot, a jobboldali információs ablakban.

- Fenntartjuk a jogot arra, hogy a webáruház szállítási költsége a felmerült külső szállítási körülményeket figyelembe véve - a vevővel egyeztetett mértékben - eltérjen a táblázatban foglalt tarifáktól (pld. big-bag-es termék szállítása).
- Mivel a kiszállítás 08:00 - 16.30 közötti időszakban valósul meg, ezért arra kérjük Önt, hogy szállítási címnek napközben is elérhető címet (például munkahelyi cím) és átvevő nevet, mobiltelefonszámot is legyen kedves megadni.

- A Megjegyzés rovatba beírhat minden olyan információt, ami a szállításnál fontos lehet ("X Y szomszéd veszi át a csomagot", "a megadott szállítási cím a munkahelyem, 4. emelet 520-as szoba", "a pultos hölgy is átveheti a csomagot, hagyta nála pénzt").
- Ha a fuvarozó nem talál senkit a címen, értesítést hagy, Ön pedig az ott megadott telefonszámon érdeklődhet a diszpécserrel a csomagról. A futár a rákövetkező napon újra megkísérli a kiszállítást.
- Sajnos az értesítés gyakran elveszik vagy elkeveredik, mert a postaláda nem zárható vagy sok reklámanyagot dobta bele stb.  
Ha küldeményt vár, kérjük, mindig figyelmesen vizsgálja meg a postaládát, nincs-e benne értesítés. Az webáruház rendszere teljesen automatikus: amit Ön rendeléskor a megfelelő mezőkben megad, az automatikusan, ellenőrzés nélkül kerül a küldeményre, ezért kérjük, figyeljen oda, hogy pontos szállítási adatokat írjon be! Ez vonatkozik a szállítási névre is: ha Ön a megrendelő, de a megadott címen nem az Ön neve van kiírva az ajtóra vagy a postaládára, adja meg az ott szereplő nevet is.
- Az általa megadott adatok helyességéért a vásárló felel.
- 0-100 kg-ig futárszolgálat szállítja ki a megrendelt terméket.
- 100 kg felett az termék EUR vagy EGYUTAS raklapon érkezik Önhöz. Ez az IBC tartályokra nem vonatkozik, hiszen azok műanyag raklapra vannak szerelve.
- Abban az esetben, ha a termék EUR raklapon érkezik és Ön azon is veszi át, CSERERAKLAP biztosítása szükséges.  
Ennek hiányában, a **raklap költsége 7 500 Ft/db** + áfa egységáron kiszámlázásra kerül.
- 1000 kg-ig hátfalas autóval érkezünk Önhöz.
- 1000 kg felett rakodó gép (targonca) biztosítása szükséges.
- Kérjük, hogy a gördülékeny termékátvétel érdekében gondoskodjon az terméklevétel megoldásáról, mivel az termék lepakolása NEM a fuvarozó feladata.
- A sofőr telefonon előre jelzi az érkezését.
- Ha ennek ellenére sem tudja kézbesíteni az terméket, azt egy újabb, egyeztetett időpontban megpróbálja kiszállítani, melynek felára 3.500,-Ft + Áfa.
- A jármű max. 30 percet várakozik díjmentesen egy-egy címen. Ha ennél tovább kell várnia, minden további fél óra díja 3.900,-Ft + Áfa, mely utólag kiszámlázásra kerül.
- A terméket DIGITÁLIS szállítólevélen adjuk át.
- Kérjük, hogy amennyiben bármilyen eltérést tapasztal -TERMÉK, MENNYISÉG, RAKLAP- ezt azonnal jelezze felénk + a DIGITÁLIS szállítólevélen is dokumentálja, akár fotóval is kiegészítve, hogy a lehető leghamarabb orvosolni tudjuk problémát.
- A számlát utólag - az átvételt igazoló, aláírt szállítólevél beérkezését követően - küldjük meg, postai vagy elektronikus úton
- A számla keltétől számított 5 napon túl utólagos számlareklamációt nem áll módunkban elfogadni!

## MENNYISÉGI ÉS MINŐSÉGI ÁTVÉTEL

- A termékeket eredeti csomagolásban, sértetlenül adjuk fel a címzettnek.
- Kérjük, hogy átvételkor alaposan ellenőrizd, hogy a leszállított termék a szállítólevélen szereplővel megegyezik-e, azaz a megrendelésnek megfelelő.
- Az áru minőségi és mennyiségi átvétele a visszaigazolásban megjelölt teljesítési helyen a teljesítést igazoló okmányok aláírásával egyidejűleg történik meg.
- Ha Megrendelő eltérést tapasztal a megrendelt és a szállított tételek között, esetleg a sértetlen csomagolásban sérült árut talál, okvetlenül hívja a Primag Ügyfélszolgálatát: +36 30 444 88 77
- Amennyiben Megrendelő bármilyen sérülést talál a csomagon, a fuvarozó köteles a helyszínen jegyzőkönyvet felvenni.
- Mennyiségi és minőségi kifogás csak a teljesítést igazoló okmányon feltüntetett vagy külön jegyzőkönyvben felvett (Szállító képviselője/Fuvarozó által is aláírt) mennyiségekre vonatkozik.
- A jegyzőkönyvet legkésőbb, a jegyzőkönyvön szereplő dátumot követő 5 munkanapon

belül kérjük megküldeni a [primag@primag.hu](mailto:primag@primag.hu) e-mail címre.

- Az 5 munkanapon túli vagy jegyzőkönyv nélküli reklamációt nem áll módunkban elfogadni!
- A jogos minőségi vagy mennyiségi reklamáció esetén a Szállító haladéktalanul gondoskodik az áru cseréjéről.
- Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt Szállító nem fogad el.

## **SZAVATOSSÁG JÓTÁLLÁS**

- Szavatoljuk, hogy az termék a lejáratí időn belül megfelel a szerződésben meghatározott specifikációnak.
- Szavatolunk azért, hogy a termék megfelel a Magyar Szabvány előírásainak.
- Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet hatálya alá tartozó termékek esetében a jogszabályban meghatározott mértékű jótállási kötelezettség terheli az eladót.
- Egyebekben az eladó a termék gyártója vagy forgalmazója által vállalt jótállási vagy szavatossági feltételekkel azonos feltételekkel vállal jótállást vagy szavatosságot.
- A termékek minőségét az adott termékre vonatkozó Minősítést igazoló dokumentumok igazolják (Vetőmag-minősítő Bizonyítvány, Keverési igazolás, Certifikát, Termékspecifikáció).

A termék - az átvételkor már észlelt - minőségi hibáját legkésőbb az átvételtől számított maximum 3 napon belül kérjük bejelenteni, írásban, fotó kíséretében a [primag@primag.hu](mailto:primag@primag.hu) e-mailcímre.

**- VETŐMAG: bejelentés írásban, a vetés időpontjától számított 30 napon belül, de legkésőbb minden naptári év június 20-ig (tavaszi vetés), illetve december 20-ig (őszi vetés), a vetőmag címke másolatának becsatolásával;**

**- VETŐBURGONYA: az áru átvételét követő 2 munkanapon belül, ugyanis a tárolásból fakadó minőségi kifogást nem áll módunkban elfogadni. A jutazsák, melyben a burgonya kiszállításra kerül, csak szállításra alkalmas, a burgonya a vetésig, szellőztetve, megfelelő hőmérsékleten tartva tudja megőrizni a megfelelő minőségét.**

**- MŰTRÁGYA: bejelentés írásban, a gyártástól számított 12 hónapon belül, mely adat a termék csomagolásán szerepel, a tárolás dokumentációjának becsatolásával;**

**A műtrágya tárolásra vonatkozó iránymutatás és szakmai javaslatok itt olvashatóak: [Műtrágya tárolás szakszerűen](#)**

**- MŰSZAKI CIKKEK: bejelentés írásban, az adott termékre vonatkozó jótállási/garancia-határidőn belül, jótállás esetén a jótállás becsatolásával;**

**- ZSÁKOK: bejelentés írásban, az átvételtől számított 3 hónapon belül, a zsákon található címke fotójának becsatolásával;**

- Ezen időpont után beérkezett reklamációt nem áll módunkban figyelembe venni.
- A szavatosság nem vonatkozik az termék olyan hibáira, amelyek az átvételt követően keletkeztek, különös tekintettel a nem megfelelő tárolásra.
- A szavatossági, illetve adott esetben a jótállási kötelezettségünk - amennyiben a kijavítás vagy kicserélés nem lehetséges - kizárólag az általunk szolgáltatott termék vételárának összegére korlátozódik.

- Megalapozott igény esetén a Megrendelőnek jogában áll a termék kicserélését vagy vételárendeményt kérni.
- Cégünk az alábbi esetekben nem tud elfogadni kártérítési igényt:
  - a kiszállítás késéséből fakadó anyagi kár;
  - a megrendelő által megadott szállítási cím nem megközelíthető a fuvarozó által használt jármű bármelyikével;
  - a megrendelő hibás szállítási címet és/vagy hibás telefonos elérhetőséget adott meg;
  - a megrendelő vagy meghatalmazottja az előre jelzett szállítási időpontban nem elérhető;
  - a megrendelő egyéb saját hibája/problémája okán nem veszi át a küldeményt, előzetesen az akadályoztatásáról nem tájékoztatja sem a kiszállítást végző fuvarozót, sem a Primag Kft.-t.
  - szakszerűtlen tárolásból eredő minőségi probléma
  - a minőségi vagy mennyiségi probléma jelzése az ÁÉSZF szavatosság pontjában megadott határidőn túl
- A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló általános fogyasztói tájékoztató a jelen dokumentum 2. sz. mellékletét képezi.
- Fogyasztónak a Polgári Törvénykönyv értelmében „a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy” minősül.

## **BIG-BAG és Q-BAG ZSÁKOK**

- A rendelés esetén a vevő felelőssége a számára megfelelő termék kiválasztása a következő paraméterek alapján: külső méret, termék anyaga, fajsúlya, töltési tömeg; szövetsúly, SWL, SF
- Az Új Big-Bag és Új Q-BAG zsákok terhelhetőségét a SWL faktor mutatja, azaz a gyártó azt garantálja, hogy egyszeri felhasználás esetén ekkora tömegű áru a zsákban biztonságosan tárolható és a szokásos anyagmozgató gépekkel rakodható;
- az SF faktor a terhelhetőség felső határát jelzi, ami terhelhetőség (SWL) és a biztonsági faktor szorzata, ami megadja azt a súlyt, amit a zsák kibír, anélkül, hogy elszakadna, vagy a benne tárolt anyag kiömlene;
- minden Big-Bag zsákon található egy címke, amely tartalmazza a gyártó és a gyártás adatait, bármely kifogás vagy reklamáció csak a címke birtokában kezdeményezhető;
- További részletek a megfelelő Big-Bag és Q-bag használatról: [Big-Bag kisokos](#)

## **A FOGYASZTÓNAK MINŐSÜLŐ VÁSÁRLÓ ELÁLLÁSI JOGA**

A lentiekben meghatározott elállási jogot kizárólag azok a vásárlók érvényesíthetik, akik a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) értelmében fogyasztónak minősülnek, azaz akik magánszemélyként, szakmájuk, önálló foglalkozásuk vagy üzleti tevékenységük körén kívül járnak el. A Ptk- értelmében fogyasztónak csak és kizárólag „a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy” minősül.

- A fogyasztó a megrendeléstől a termék átvételétől számított 14 naptári napon belül indokolás nélkül elállhat. A fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt 14 napos határidő lejártá előtt elküldi elállási nyilatkozatát.
- A fogyasztó elállási jogát a szerződés megkötésének napja (rendelés visszaigazolás) és a termék átvételének napja között is gyakorolhatja. A fogyasztót a szerződés megkötése előtt megilleti a megrendelés visszavonásának joga.
- A mennyiben a fogyasztó még a szállítás megkezdése előtt jelzi az elállási szándékát, a befizetett előleg teljes összege visszautalásra kerül, az elállási nyilatkozat beérkezésétől számított 14 napon belül.  
Az eladó - jóváíró számla alapján - kizárólag a számára átutalt összeg erejéig köteles az megrendelés értékét visszautalni.
- A fogyasztó az elállási jogát a jelen dokumentum 1. sz. mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával; vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.

- Az elállási nyilatkozatot a [primag@primag.hu](mailto:primag@primag.hu) e-mail címre kell elküldeni.
- Amennyiben a fogyasztó az áru átvételekor jelzi elállási szándékát, az árut a Szállító egyből visszaszállítja, így az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerülő összes költséget a Megrendelő viseli.
- Visszautalás esetén ez az összeg a megrendelt termék és szolgáltatás összegéből levonásra kerül.
- Amennyiben a fogyasztó az átvételt követő 14 napon belül jelzi elállási szándékát, a visszaszállítás szervezése és költsége őt terheli. Ebben az esetben a fogyasztó köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni.
- Az eladó csak sértetlen és minőségileg nem kifogásolt árut köteles visszavenni, csak eredeti állapotában és csomagolásában, hiánytalan mennyiségi, minőségi állapotában.
- Amennyiben az elállási jog alapján visszaszállított áru nincs kifogástalan, újra eladható állapotban, akkor az eladó kártérítésre jogosult, amennyiben a fogyasztó az áru állapotának romlását, tönkremenését vagy visszaadásának másmilyen ellehetetlenülését szándékosan vagy hanyagságból idézte elő.  
A kártérítés összege termék és szolgáltatás összegéből levonásra kerül.
- Át nem vett, visszaszállított csomagok esetén a visszaszállítás teljes költségét a vásárló viseli.
- A csomag újra küldését kizárólag a felmerült kiszállítási díj (vissza, újra) ellenértékének előre történő átutalása esetén indítjuk el.
- Az elállási jog gyakorlására vonatkozó 45/2014. Kormányrendelet szövegét letölthetik a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság honlapjáról.

## **KISZÁLLÍTÁSSAL KAPCSOLATOS REKLAMÁCIÓ, PANASZKEZELÉS**

- Amennyiben a vásárlónak valamilyen panasa van a vásárlással vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát a "Kapcsolatfelvétel" menüpont alatti webes felületen, vagy a [primag@primag.hu](mailto:primag@primag.hu) e-mail címen, illetve postai levél útján is közölheti.
- Webáruházunk panaszát legkésőbb annak beérkezésétől számított 30 napon belül kivizsgálja és a panasz közlésével azonos módon tájékoztatja Önt a vizsgálat eredményéről, valamint arról, hogy annak elutasítása esetén milyen jogorvoslati lehetőségek állnak a Megrendelő rendelkezésére.
- Kérjük, minden észrevételével, javaslatával, panaszával forduljon hozzánk bizalommal!

## **ADATKEZELÉS, ADATVÉDELEM**

A Primag Kft. a személyes adatok kezelése során a 2016/679. EU. rendelet (Európai Unió Általános Adatvédelmi Rendelete; „GDPR”), a 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról („Infotv.”), továbbá az 1995. évi CXIX. törvény a kutatás és közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről, az 1998. évi VI. törvény az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során, továbbá a 2008. évi XLVIII. törvény a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól, illetőleg az "ONLINE PRIVACY ALLIANCE" ajánlásai szerint jár el. A személyes adatok kezelésével kapcsolatos tájékoztató az eladó honlapján elérhető („Adatvédelmi irányelvek”).

A megrendelés leadásával a megrendelő hozzájárul, hogy a Primag Kft. tájékoztató e-mailt vagy információs hírlevelet küldjön számára.

## **KÉPEK**

Az oldalainkon található képek a beszállítótól/gyártótól/előállítótól és saját forrásból származnak, de nem minden esetben tökéletesen azonosak a forgalomba került termék képével.

A képek mintának tekintendők, az eltérésekért semmilyen felelősséget nem vállalunk, de törekszünk rá, hogy a termékek képek lehetőség szerint a valóságot tükrözzék.

## FELÜGYELETI SZERVEK

- Fogyasztóvédelmi kérdésekben fogyasztóvédelmi hatóságként a területileg illetékes Kormányhivatalok járnak el. További információ a Fogyasztóvédelmi Portálon található: <https://fogyasztovedelem.kormany.hu>
- Békéltető tertület (vállalkozás és fogyasztó közötti jogvita esetén): Vitás ügyekben a fogyasztó békéltető testülethez fordulhat. A békéltető testületek eljárásáról további tájékoztatás, a békéltető testületi név- és címlista elérhető itt: <https://bekeltetes.hu/>

## 1. sz. melléklet

### Elállási nyilatkozat-minta

(csak a szerződéstől való elállási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza)

Címzett: Primag Kft.; e-mail: [primag@primag.hu](mailto:primag@primag.hu); 9022 Győr, Czuczor Gergely u. 18-24.

Alulírott kijelentem, hogy gyakorlom elállási jogomat az alábbi termékek adásvételére irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja/átvétel időpontja: .....

Fogyasztó neve: .....

Fogyasztó címe: .....

Kelt: .....

A fogyasztó aláírása (kizárólag papír alapon tett nyilatkozat esetén):

## 2. sz. melléklet

### A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló általános fogyasztói tájékoztató 1991

#### 1. Kellékszavatosság

- Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön a Primag Kft. hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

- Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön - választása szerint - az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás 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 a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással javíttathatja, vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat. Fogyasztó és vállalkozás közötti - ingó dolognak minősülő áru adásvételére irányuló - szerződés esetén Ön a kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a vállalkozás költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is

áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

- Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön, mint fogyasztó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl a fogyasztó kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő egy év.

- Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

- Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított egy éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a Primag Kft. vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított egy év eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

## **2. Termékszavatosság**

- Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön - választása szerint - az 1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

- Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Ön 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 pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

- Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

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

- 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 Önnek 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.

Felhívjuk figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

### **3. Jótállás**

Abban az esetben alkalmazandó, ha a vállalkozás jogszabály vagy szerződés alapján jótállásra köteles

- Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ha hibás teljesítés esetén szerződés alapján a Primag Kft. jótállásra köteles.

- A fogyasztó jogaira és a jótállási igény érvényesítésének hatáidejére a szerződésben foglaltak irányadók.
- Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Felhívjuk a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Önt a jótállásból fakadó jogok az 1. és a 2. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

— 1991 —