

„Segítség, visszavonnám az internetes vásárlásomat!”

Az ünnepek előtt és alatt számos webáruházban válogathatunk kedvünkre az akciós ajánlatok között – de mi a teendő, ha a vásárolt tárgy vagy szolgáltatás mégsem nyerte el a tetszésünket? Valóban visszakaphatjuk a pénzünket?

Az online vásárlások esetében sajnos gyakori, hogy a kézhezvételkor jövünk rá: a megvásárolt termék nem éppen olyan, mint amilyennek elképzeltük. Mivel a webáruházás vásárlás nem a vállalkozás üzletében, telephelyén vagy székhelyén zajlik, a hagyományostól eltérő értékesítési módszernek minősül. Ennek megfelelően **a vásárló élhet az elállás jogával.**

Mit takar az elállás?

Ha megbántuk netes vásárlásunkat, a szerződés megkötése után 14 napon belül elállhatunk a szerződéstől. Szolgáltatás esetén ez a szerződés megkötését követő 14 nap, termék esetében a kézhezvételtől számított 14 nap.

Valóban visszakaphatom a pénzem?

Amennyiben a vevő az említett határidő előtt, igazolható módon jelezte elállási szándékát a vállalkozás felé, indoklásra sincs szükség, a cég köteles tudomásul venni azt. A legcélravezetőbb eszköz egy erről szóló tájékoztató e-mail lehet, amit a bolt számára küldünk, az általuk vásárláskor kötelezően megadott elérhetőségre. Ezt követően az eladónak a teljes vételárat vissza kell fizetnie az ügyfél részére.

Fontos!

A visszafizetés kötelezettsége csupán a vételárra vonatkozik, a felmerülő szállítási költségek jellemzően a vevőt terhelik, ezért nem téríthetők vissza.

Mit tehetek, ha a fizetés során merültek fel problémáim?

Amennyiben egy internetes fizetés során merültek fel aggályaink, és bizonyítható, hogy nem a vállalkozónál volt a hiba, keressük fel pénzügyi szolgáltatónkat! A legtöbb online fizetéssel kapcsolatos kérdés egy egyszerű ügyfélszolgálati bejelentést követően megoldódik, azonban, ha pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos panasszal élénk, írásban vagy szóban (akár személyesen, akár telefonon) kell ezt megtenni.

A hitelszerződéstől is elállhatok?

Igen! Amennyiben a hitel folyósítása még nem történt meg – a szerződéskötés utáni 14 napon belül indoklás nélkül elállhatunk a hitelszerződéstől. Az elállás a hitelhez kapcsolódó pl. biztosítási vagy egyéb szolgáltatásra vonatkozó szerződést is felbontja.

Mit tehetek, ha már folyósították a hitelem?

Ha a hitelt már folyósították, a hitelszerződés 14 napon belül akkor is díjmentesen felmondható. Ilyenkor a hitel összegét legkésőbb 30 napon belül, az adott időszakra megállapított időarányos hitelkamattal együtt vissza kell fizetnünk.

Hová fordulhatok, ha panaszom van?

Panasz, jogvita esetén az elsődleges cél, hogy próbáljuk megoldani azt a kereskedővel vagy (hitel esetén) a pénzügyi szolgáltatóval. Amennyiben nem járunk sikerrel, úgy bátran forduljunk az illetékes békéltető testülethez, mely ingyenes és gyors eljárásával segíthet megoldani jogvitánkat. Pénzügyi fogyasztóvédelmi

kérdésekben az [MNB ügyfélszolgálat](#)a, valamint a [Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat](#)a lehet segítségünkre.