

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) az Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. (székhely: 1091 Budapest, IX. Üllői út 1., cégjegyzékszám: 01-10-041365, adószám: 10389395-4-44) (a továbbiakban: Szolgáltató) és a Szolgáltató által biztosított nyomtatványrendelési szolgáltatásokat igénybe vevő Partner (a továbbiakban: Partner) jogait és kötelezettségeit tartalmazza. (Szolgáltató és Partner a továbbiakban együttesen: Felek). Az ÁSZF irányadó a Szolgáltató által üzemeltetett, KINGA rendszerből elérhető <https://alfa.bolt.hu/> weboldalon (a továbbiakban: Webshop) nyújtott valamennyi nyomtatvány- és ajándékrendelési szolgáltatásra vonatkozó jogviszonyra. Az ÁSZF elérhető, letölthető és nyomtatható a KINGA rendszerben az „Ajándék és nyomtatványrendelés” csempe megnyomásával indítható Webshopban.

## FOGALOMTÁR

<b>Jelentős hiba, sérült termék</b>	A termék rendeltetésszerű használatát akadályozó hiba, terméken lévő jelentős sérülés, vagy olyan hiba amely a termék használatát lehetetlenné teszi.
<b>Nem jelentős hiba</b>	A termék rendeltetésszerű használatát nem akadályozó hiba, szépséghibás termék.
<b>Hiány</b>	A termék rendelése során, nem a megrendelt termék mennyiség kerül kiszállításra.
<b>Módozati nyomtatványok</b>	Olyan papíron, illetve részben elektronikusan elérhető értékesítés-támogató nyomtatványok, amelyek a termékek értékesítéséhez, ajánlatfelvételhez szükségesek, pl. termékszabályzatok, nyilatkozatok, terméktájékoztatók (nem marketinges anyagok).
<b>Törzsos nyomtatványok</b>	Olyan papíron elérhető értékesítés-támogató nyomtatványok, amelyek az további üzletmenet működtetéséhez szükségesek, pl. csekklap, csekkötomb, belépési szerződések. Olyan papíron elérhető, központi egységek által használt nyomtatványok, amelyek az üzletmenet működtetéséhez szükségesek, pl. boríték, levélpapír, arcképes igazolvány, névjegykártya.
<b>Érvényes árjegyzék szerinti ár</b>	A termék Webshopban feltüntetett ára.

## 1. SZERZŐDÉSES KAPCSOLAT

- 1.1.** A Szolgáltató értékesítési és szállítási szolgáltatása – a Felek eltérő írásos megállapodásának hiányában – kizárólag az ÁSZF-ben meghatározott feltételekkel történik, amelyet a Partner a megrendelésével teljes körűen elfogad. Az ÁSZF rendelkezései a szerződés részévé válnak abban az esetben is, ha a Partner a megrendelése vonatkozásában saját általános szerződés feltételekkel rendelkezik.
- 1.2.** A Partner a megrendelésével az ÁSZF-ben szabályozott feltételekkel vállalja, hogy a megrendelt nyomtatvány-, ajándékterméket átveszi és a Szolgáltató által előzetesen közölt árjegyzék szerinti vételárat az előírt fizetési határidőben maradéktalanul megfizeti.
- 1.3.** Szolgáltató az értékesítési és szállítási szolgáltatása biztosításához közreműködőket vesz igénybe. A közreműködők adatait az ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza. Szolgáltató az általa igénybe vett közreműködő eljárásáért és az általa okozott károkért úgy felel, mintha maga járt volna el. A közreműködő és a Partner közötti kapcsolattartás a Szolgáltatón keresztül történik. Amennyiben a Partner a közreműködőhöz kíván kérdést intézni, azt a Szolgáltató [nyomtatvanyrendeles@alfa.hu](mailto:nyomtatvanyrendeles@alfa.hu) e-mail címén teheti meg.

## 2. MÓDOZATI ÉS TÖRZSES NYOMTATVÁNYRENDELÉS MÓDJAI

- 2.1.** Módozati és törzsos nyomtatványok megrendelésére az alábbiakban kifejtett módon van lehetőség. A rendelés módja, menete az igénylő területtől függően eltérő lehet.

### ÖHÜ-Alfa Partnerek nyomtatványrendelése

A nyomtatvány megrendelése a KINGA rendszerben az „Ajándék és nyomtatványrendelés” csempe megnyomásával indítható Webshopban adható le.

## 3. NYOMTATVÁNYRENDELÉS FOLYAMATA A KINGA RENDSZERBEN

- 3.1.** Nyomtatvány megrendelés KINGA rendszerben az „Ajándék és nyomtatványrendelés” csempe megnyomásával indítható Webshopban adható le.

A törzsszámmal (partnern kód) és hozzátartozó jelszóval a Partner belép a rendelési felületre, ahol az első belépéskor egyszeri alkalommal meg kell adnia az elérhetőségi adatait (szállítási cím és telefonszám), amelyeket a rendszer tárol, ezek a későbbiekben módosíthatók.

### 3.2. Rendelés összeállítása

A nyomtatványok és ajándéktárgyak megrendelésének összeállítása a Webshopon belül az „Új rendelés” menüpontban történik. A megjelenő termékkínálatban a megjelenő termékkör szűkíthető. A megrendelendő termékek saját adatlapjára lépve van lehetőség a kívánt mennyiségek megadására és kosárba helyezésére. Minden termékből annyit lehet rendelni, amennyit az adatlapon feltüntetett rendelési mennyiség tartomány megenged. A Webshopban csak készleten lévő termékekre lehet rendelést leadni.

### 3.3. Rendelés véglegesítése, rögzítése

A rendelés véglegesítése a „Kosár”-ba lépéssel indítható el. A véglegesítési folyamat során az adatok és tételek, illetve mennyiségek módosíthatók. A „Kosár”-ban lévő termék és mennyiségek nyugtázása után, a szállítási, majd számlázási adatok megadására, ezt követően a fizetési és szállítási mód kiválasztására van mód. Ezek nyugtázását követően a rendelés automatikusan rögzítésre kerül és a rendszer a „Korábbi rendelések” oldalra irányítja a felhasználót, ahol a korábbiak mellett az aktuális rendelés státusza és összetétele is ellenőrizhető. A megrendelés rögzítéséről automatikus e-mail kerül a Partner részére kiküldésre, amely tartalmazza a megrendelésszámot, amellyel az adott megrendelés beazonosítható. A rendelés állapotáról a „Korábbi rendelések” menüpontban, vagy a „Kapcsolat” menüpontban feltüntetett elérhetőségeken lehet információt kérni.

### 3.4. Rendelés módosítása

A fel nem adott, összeállított rendelések a „Kosár”-ban megmaradnak, azok továbbra is szabadon módosíthatók a rendelés rögzítéséig.

Korábban feladott és kézbesített rendelések újra megrendelhetők a „Korábbi rendelések” menüpontból, amennyiben azok tételei készleten vannak.

### 3.5. Havi ingyenes nyomtatványcsomag rendelése

Az ÖHÜ-Alfa központi ügynökségek havonta egy alkalommal, térítésmentesen, nagyobb mennyiségben igényelhetnek a törzsés és módosítási nyomtatványok egy részéből. Erre a „Havi egyszeri ingyenes rendelés” menüpontban van lehetőség. Kizárólag asszisztensi és igazgatói szerepkörrel rendelkező felhasználók használhatják ezt a menüpontot. Megrendelés indítása előtt a „Profilban szerkesztése” menüpontban aktiválni kell a „Havi ingyenes üzemmód” funkciót, amelyből a rendelés rögzítése után ki kell lépni.

Szállítási címenként, 1 (egy) naptári hónapban 1 (egy) rendelés rögzíthető, többet nem engedélyez a rendszer.

## 4. NYOMTATVÁNYRAKTÁRI FELADATOK, FOLYAMATOK

### 4.1. Rendelések feldolgozása, csomagok összeállítása, átadása futárszolgálatnak

A beérkezett rendeléseket a raktár fogadja, majd összekészíti és csomagolja azokat. A munkanapon 12:00 óráig engedélyezett rendelések kapcsán összeállított csomagok még aznap, a 12:00 órát követően leadott megrendelések kapcsán összeállított csomagok pedig legkésőbb másnap kerülnek átadásra a Futárszolgálat részére.

4.2. Tömeges megrendelés esetén a Szolgáltató Logisztika szervezete – a Partner folyamatos tájékoztatása mellett – jogosult eltérni az előző pontban rögzített átadási határidőktől. Ebben az esetben a megrendelések Futárszolgálat részére történő átadási ideje legfeljebb a megrendeléstől számított 24 (huszonnégyszer) óra.

4.3. Az nyomtatványraktár által összeállított csomagok kézbesítési módjuk szerint utánvétesek, illetve szállítólevelesek (ingyenesek) lehetnek.

- Utánvétes Partnerek (Alfa, ÖHÜ, KÉP) esetében a raktár a megadott partnernévre és számlázási címre számlát állít ki a csomag értékéről és a szállítás díjáról, amelyet a Partner a Webshopban kiválasztott módon (futárnál készpénzzel, valamint a WebShopban online bankkártyás fizetéssel) egyenlített ki.
- Szállítóleveles Partnerek (Központi szakterületek, utazási irodák, alkszi Partnerek, Prémium Üzletág) esetében a csomaghoz szállítólevél készül és kerül átadásra a Futárszolgálatnak a csomag tartalmával együtt. Ebben az esetben a csomag értéke 0 Ft, és a szállítás díját a feladó fizeti (ingyenes csomag).

A Szolgáltató az összeállított rendelések csomagjait a Futárszolgálatnak adja át kézbesítésre.

## 5. ÁRAZÁS

5.1. A számlázás az érvényben lévő árlista alapján történik.

5.2. A rendelt termék ellenértéke a rendelés leadásának időpontjában érvényes árjegyzék szerinti árak figyelembevételével kerül számlázásra.

5.3. Szolgáltató az árváltoztatás jogát fenntartja.

5.4. A Szolgáltató aktuális árlistái és akciói megtekinthetők a <https://alfa.bolt.hu/> címen. A Szolgáltató prospektusaiban, katalógusaiban és egyéb írásos anyagaiban szereplő adatok kizárólag tájékoztató jellegűek, azok írásos ajánlati felhívásnak nem minősülnek.

## 6. FIZETÉSI FELTÉTELEK, FIZETÉSI KÉSEDELEM

- 6.1.** A szerződéses kapcsolat során a fizetés napjának minden esetben az a nap minősül, amikor a termék ellenértéke a Szolgáltató folyószámláján megjelenik.
- 6.2.** A Szolgáltató a leszállított termék tulajdonjogát minden esetben fenntartja a termék ellenértékének maradéktalan megfizetéséig, illetőleg mindaddig, amíg a Partnerrel szemben bármilyen követelése áll fenn, ideértve a késedelmi kamatot és behajtási költségeket is.

## 7. MEGRENDELÉS KÉZBESÍTÉSE

- 7.1.** A megrendelések teljesítési ideje legfeljebb a megrendeléstől számított 72 (hetvenkettő) óra.  
Az összeállított megrendelést/csomago(ka)t a megadott szállítási címre kézbesíti a csomagkézbesítéssel megbízott Futárszolgálat a felvett követő 1–2 (egy–kettő) munkanapban.
- 7.2.** A kézbesítést az átvevő aláírásával elektronikus úton hitelesíti, vagy annak hiányában a Futárszolgálat és partnerei által kiállított nyomtatványon kerül sor a kézbesítés igazoltatására. A Futár az aláírás mellett kéri az átvevő nevének megadását, amit a kézi szkennelben tárolt adatok mellé berögzít, így az átvevő neve a telefonos vagy elektronikus csomaginformációról előkereshető. Az aláírást rögzítő technikai eszközzel felvett aláírás képét is tartalmazó elektronikus dokumentum az ellenkező bizonyításáig teljes bizonyítékul szolgál arra, hogy a könyvelt levélküldemény kézbesítése során a küldeményt a Partner átvette.
- 7.3.** Az írni nem tudó, vagy az írásban akadályozott személy részére a Futárszolgálat nagykorú tanú jelenlétében kézbesít. A tanú a kézbesítési okiraton saját nevét írja alá.
- 7.4.** A kézbesítés csak az utánvét kifizetése, és az átvételi igazolás aláírása után történik meg, a címzett azt megelőzően nem ellenőrizheti a csomag tartalmát.
- 7.5.** A Partner jogosult a terméket a Szolgáltató költségén visszaküldeni és a fizetést megtagadni, az alább felsorolt esetekben:
- sérült termék;
  - nem a megállapodott paraméterekkel bír a termék (pl. kevesebb lapszám, eltérő méret, stb.).
- 7.6.** Amennyiben a termék nem a Partner részére kerül kézbesítésre (téves kiszállítás), a terméket átvevő és/vagy a terméket ténylegesen megrendelő Partner a [nyomtatvanyrendeles@alfa.hu](mailto:nyomtatvanyrendeles@alfa.hu) e-mail címen jelzi a Szolgáltatónak a téves kiszállítás tényét. A Szolgáltató a megkeresés beérkezésétől számított 24 (huszonnégy) órán belül intézkedik a termék Partner részére történő kézbesítéséről és a tévesen kiszállított termék raktárba történő visszavételéről.
- 7.7.** A WebShopban online bankkártyás fizetéssel előre kifizetett, de át nem vett csomagokat a Futárszolgálat díjmentesen visszaszolgáltatja a Szolgáltató részére, aki felveszi a kapcsolatot az érintett Partnerrel és mindent megtesz a sikeres kiszállítás érdekében.
- 7.8.** Az utánvétes rendelési rendszerben a Partnernek ki kell fizetnie a megrendelt csomag tartalmának értékét, valamint a szállítási költséget. Amennyiben bármilyen okból a címzett nem tudja átvenni a csomagot, a következő munkanapon újra megkísérli a Futárszolgálat kézbesíteni. Újabb sikertelen kézbesítés esetén a csomag visszakerül a nyomtatványraktárba.
- 7.9.** Ha a nyomtatványok rendelésével, kiszállításával, kézbesítésével kapcsolatosan bármilyen probléma felmerül, a [nyomtatvanyrendeles@alfa.hu](mailto:nyomtatvanyrendeles@alfa.hu) e-mail címen lehet a Szolgáltatónak jelezni, melyre a Szolgáltató legkésőbb a megkeresés beérkezésétől számított 2 (kettő) órán belül visszajelez. Az Értékesítési Partnerek nyomtatványokkal, rendelések állapotával kapcsolatban a KINGA rendszerben lévő Webshop „Rendelések”, illetve „Kapcsolat” menüpontban részletezett elérhetőségeken tájékozódhatnak.

## 8. TRANSPORTKÁROK, PANASZ, REKLAMÁCIÓ

- 8.1.** A termék ragasztószalaggal lezárt csomagban kerül kiszállításra. Amennyiben a Partner a csomag sérülését észleli, úgy a Futárszolgálat munkatársától köteles írásbeli igazolást kérni.
- 8.2.** Amennyiben a Partner által megrendelt termék nem kerül a határidőben kiszállításra, a Partner a [nyomtatvanyrendeles@alfa.hu](mailto:nyomtatvanyrendeles@alfa.hu) e-mail címen jelzi a Szolgáltatónak, aki a megkeresés beérkezésétől számított 24 (huszonnégy) órán belül intézkedik a termék Partner részére történő haladéktalan kézbesítéséről.
- 8.3.** A leszállított termék rendeltetésszerű használatát nem akadályozó, nem jelentős hiba vagy hiányosság esetén a Partner nem jogosult a termék átvételét, valamint ellenértékének megfizetését megtagadni. A termék átvételével a kárveszély a Szolgáltatóról /Futárszolgálatról a Partnerre száll.

- 8.4.** A Partner minőségi vagy mennyiségi eltérés miatti reklamációját a Szolgáltató csak a sértetlen, ragasztószalaggal lezárt, a Futárszolgáltatótól sérülésmentesen átvett küldemények esetén tudja elfogadni. A rendelés számát is tartalmazó reklamációt a termék kézhezvételétől számított 2 (kettő) munkanapon belül, írásban a [nyomtatvanyrendeles@alfa.hu](mailto:nyomtatvanyrendeles@alfa.hu) címre kell benyújtani.
- 8.5.** A Szolgáltató Logisztika szervezete minden egyedi, írásos reklamációt a beérkezéstől számított 2 (kettő) munkanapon belül kivizsgál, a vizsgálat eredményéről a Partnert írásban tájékoztatja.
- 8.6.** A sérült vagy hiányos termék díjmentes cseréje vagy pótlása a jelzéstől számított 24 (huszonnégy) órán belül megtörténik.
- 8.7.** A tételesen átadott és átvett szállításokat követően a Szolgáltató mennyiségi és minőségi reklamációt nem fogad el.

## 9. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

- 9.1.** Felek rögzítik, hogy a fentiek szerint létrejött szerződés írásbeli szerződésnek minősül.
- 9.2.** A Szolgáltató Webshopjába kizárólag regisztrációt követően jelszóval rendelkező Partner léphet be. A Partner teljes és kizárólagos felelősséggel tartozik a regisztráció eredményeképpen kapott jelszó kezeléséért, a Partnert teljes körű helytállási kötelezettség terheli a jelszóhoz hozzáférő bármely személy tevékenységéből eredő károkért. A Szolgáltató nem felel az olyan károkért, amelyek a jelszó illetéktelen használatából eredően keletkeztek akár a Partnernél, akár más harmadik személynél.
- 9.3.** A Partner ismeri és elfogadja az interneten történő vásárlás kockázatait, amelyre tekintettel internetes vásárlás esetén a Szolgáltatót különösen nem terheli felelősség
- az internetes hálózat bármilyen, a Webshop működését és a Partner vásárlását akadályozó működési hibája;
  - az internetes megrendelés küldése vagy a rendelés visszaigazolásának fogadása során nem a Szolgáltatótól származó bármely adat érkezése;
  - bármely vételi eszközben történő bármilyen meghibásodása;
  - a vásárlás folyamatában alkalmazott bármely szoftver nem megfelelő működése;
  - a Szolgáltató hálózatban fellépő bármilyen programhiba, rendkívüli esemény vagy technikai hiba következményei tekintetében.
- 9.4.** Jelen ÁSZF megjelenésétől kezdve a korábbiak érvényüket veszítik. Amennyiben az ÁSZF bizonyos részei érvénytelennek bizonyulnak, az az egész ÁSZF érvényességét nem érinti, az érvénytelen rész helyébe a vonatkozó jogszabályi rendelkezések lépnek.
- 9.5.** A jelen jogviszonnal kapcsolatosan a Felek tudomására jutott valamennyi tény, adat, információ üzleti titoknak minősül. Ezen kötelezettség megsértése súlyos szerződésszegésnek minősül és a Szolgáltató jogosult a titoksértésből eredő kárainak érvényesítésére.
- 9.6.** A Felek megállapodnak abban, hogy a jelen jogviszonyból fakadó esetleges jogvitájukat elsősorban békés úton, egyeztetéssel kívánják megoldani. Ha az egyeztetés nem vezet eredményre, akkor értékatártól függően kikötik a Székesfehérvári Járásbíróság, vagy a Székesfehérvári Törvényszék kizárólagos illetékességét, és annak döntését magukra nézve kötelezőnek és végrehajthatónak ismerik el.
- 9.7.** A Felek között létrejött szerződés nyelve a magyar, jogviszonyukra a magyar jog az irányadó.
- 9.8.** Az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Felek a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény rendelkezéseit tekintik irányadónak.
- 9.9.** A Partner bármely termék megrendelésével és jelen ÁSZF elfogadásával elismeri, hogy az ÁSZF rendelkezéseit ismeri, azokat tudomásul veszi és elfogadja.

## MELLÉKLETEK

### 1. számú melléklet: Közreműködők

Budapest, 2024. október 16.

# 1. SZÁMÚ MELLÉKLET

## KÖZREMŰKÖDŐK

Hivatkozva az ÁSZF 1.3. pontjára Szolgáltató bejelenti, hogy a megrendelés teljesítése során az alábbi közreműködőket veszi igénybe:

Cégnév	Székhely	Cégjegyzékszám	Tevékenység
<b>iLogistic Logisztikai és Szolgáltató Kft.</b>	2051 Biatorbágy Verebély László utca 2.	13-09-185133	nyomtatványkezelési-, értékesítési- és raktározási tevékenység
<b>GLS General Logistics Systems Hungary Csomag-Logisztikai Kft.</b>	2351 Alsónémedi GLS Európa utca 2.	13-09-111755	postai, futárpostai tevékenység
<b>KBOSS.hu Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.</b>	1031 Budapest Záhony utca 7.	01-09-303201	számlázási tevékenység
<b>OTP Mobil Kft.</b>	1138 Budapest Váci út 135-139., B. ép. 5. em.	01-09-174466	SimplePay online bankkártyás fizetési rendszer üzemeltetés