

1. Mi az Életvédő Növénygarancia?

Az Életvédő Növénygarancia a Mobil Liget Kertészet által kidolgozott, önkéntesen választható díjköteles garanciavállalás, amely vásárlóinknak különleges támogatást és biztonságot kínál a növényvásárlás utáni időszakban. Mivel az élő növények – biológiai természetükből fakadóan – nem tartoznak a klasszikus, kötelező jótállás alá, a fogyasztók számára ritkán áll rendelkezésre valódi védelmi eszköz, ha egy növény nem fejlődik megfelelően, vagy elpusztul.

A Mobil Liget Kertészet felelős kertészeti szemlélete szerint nem hagyhatjuk magukra a vásárlókat a beültetés után. A garanciaprogram célja, hogy a vásárlók ne csak egy növényt kapjanak, hanem egy komplett támogatási rendszert is, amely segít abban, hogy az ültetés sikeres legyen, és a növény hosszú távon is megmaradjon.

2. Miért hoztuk létre a garanciarendszert?

Az élő növények érzékeny, gyorsan változó biológiai állapotú termékek. A kertészetből való kiszállítás, az ültetés, az időjárási körülmények és az ápolás szintje mind hatással vannak rájuk. Egy apró hiba – például rossz talajválasztás vagy elmaradt öntözés – akár végzetes lehet. Emellett sok vásárló először próbálkozik egzotikus vagy különleges növények telepítésével, és nem rendelkezik elegendő tapasztalattal.

Ezért hoztuk létre az Életvédő Növénygarancia rendszerét, amely három szintű biztonsági hálót kínál, és szakmai támogatással segíti a vásárlót az ültetés pillanatától kezdve egészen egy éven át.

3. Jogi alapok és háttér

A Mobil Liget Kertészet Életvédő Növénygarancia szolgáltatása a Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. törvény) 6:159. §-án alapszik, amely lehetőséget biztosít arra, hogy egy vállalkozás saját feltételei szerint önként vállaljon jótállást a szerződés teljesítéséért. Ez a fajta önkéntes garancia nem kötelező, de jogilag teljes mértékben érvényes, és kötelező érvénnyel bír a vállalkozásra, ha a vásárlás során a fogyasztó ezt a szolgáltatást igénybe vette.

A garancia a következő jogszabályokkal összhangban működik:

2013. évi V. törvény (Ptk.) – különösen a 6:159. §, 6:174. §

45/2014. (II.26.) Korm. rendelet – a távollévők között kötött szerződések részletes szabályairól

151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet – tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállás (amely nem alkalmazható élő növényekre)

19/2014. (IV.29.) NGM rendelet – a szavatossági és jótállási igények intézésének eljárásrendje

Fontos tudni, hogy élő növények – természetükből fakadóan – gyorsan romlandó termékeknek minősülnek, így nem érvényes rájuk a klasszikus 14 napos elállási jog, amely más online vásárlásokra vonatkozna. Ezt a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 29. § (1) bekezdésének c) pontja is rögzíti.

A törvény ugyanakkor nem tiltja, hogy egy vállalkozás önkéntesen olyan garanciát nyújtson, amely túlmutat az alapvető kellékszavatosságon. Az Életvédő Növénygarancia pontosan ezt a célt szolgálja: a fogyasztó megrendelésekor dönthet úgy, hogy külön díjért cserébe egy magasabb szintű biztonságot és szolgáltatási csomagot vásárol.

Ez nemcsak jogilag biztosít alapot a vásárlói panaszok kulturált és szakszerű kezelésére, hanem bizalmat is épít, és kiszámíthatóvá teszi a vásárlás utáni időszakot a fogyasztó számára.

A szolgáltatás részeként kibocsátott garanciajegy – amely minden egyes ilyen megrendelés mellé kiállításra kerül – szerződéses dokumentumnak minősül. Ez a dokumentum tartalmazza a megrendelt növény azonosítóját, a kiválasztott garancia típusát, a kezdő és lejárat dátumot, valamint a Mobil Liget Kertészet aláírását és pecsétjét. A garanciajegy elfogadása a vásárláskor történik, külön nyilatkozatra nincs szükség, mivel a webshop Általános Szerződési Feltételei ezt egyértelműen szabályozzák.

A garancia nem kötelező jótállás, hanem a Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. törvény) 6:159. § alapján nyújtott önkéntes jótállás. Ez lehetőséget ad arra, hogy a vállalkozás saját feltételei szerint, önállóan határozza meg, milyen körben vállalja a teljesítés utáni helytállást.

A 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet csak a tartós fogyasztási cikkekre ír elő kötelező jótállást, azonban az élő növények nem esnek ebbe a kategóriába. Ugyanakkor a fogyasztóvédelmi törvények továbbra is vonatkoznak rájuk: ha a növény már az átvételkor hibás volt, a vevő élhet kellékszavatossági igényével. Ez a bejelentéstől számított 48 órán belül, fotóval dokumentált bejelentés esetén alkalmazható.

A garancia e jogi alapokat kiegészítve, azokra épülve biztosít szélesebb körű védelmet és aktív támogatást.



4. A garanciamódozatok és ajánlásai

Az Életvédő Növénygarancia három különböző csomagban választható. Minden vásárlás során, a kosárba helyezés után, a növény terméklapján külön opcióként lehet kiválasztani, hogy szeretnénk-e garanciát vásárolni, és ha igen, melyik módozatot.

4.1 Indulás – 1 hónapos garancia (2.000 Ft)

A kezdő kertészeknek vagy kockázatkerülőknek ajánljuk, akik elsőként próbálkoznak dísnövényekkel, fűszerekkel, alap gyümölcsfákkal. Alap tanácsadást és egyszeri beavatkozási lehetőséget biztosít.

Tartalma:

- Ültetési és gondozási útmutató
- Írásos és telefonos tanácsadás 30 napig

4.2 Növekedés – 6 hónapos garancia (a növény árának 50%-a)

Ajánlott a kényesebb fajtákhoz vagy értékesebb példányokhoz, például mediterrán növényekhez, bogyós gyümölcsű cserjékhez, díszalmákhoz.

Tartalma:

- Indulás csomag minden eleme
- Kiterjesztett tanácsadás 6 hónapig
- Fokozott támogatás környezeti stressz (fagy, szárazság) esetén
- Egyszeri pótlás vagy értékjótárgy indokolt esetben

4.3 Stabilitás – 12 hónapos garancia (a növény árának 100%-a)

Kifejezetten ajánljuk lassan beálló, magas értékű, különleges vagy fokozott gondozást igénylő növényekhez, pl. japán juhar, olajfa, gránátalma, citromfa, örökzöld sövény.

Tartalma:

- Teljes szakmai támogatás 12 hónapig
- Prioritásos ügyintézés
- Igény esetén tanácsadás fényképes növényanalízissel
- Újraültetés vagy teljes árú kupon biztosítása indokolt pusztulás esetén

5. Példa a garancia működésére

Példa: A vásárló rendel egy gránátalma 'Wonderfull' fajtát 13.900 Ft-os áron. A rendelés során kiválasztja a Növekedés csomagot, amely a növény árának 50%-ába, azaz 6.950 Ft-ba kerül. A szállítás díja 1.090 Ft.

Teljes fizetendő összeg: 13.900 Ft (növény) + 6.950 Ft (garancia) + 1.090 Ft (szállítási) = **21.940 Ft**

A vásárló ezzel jogosult 6 hónapon át tanácsadásra, útmutatókra, és indokolt esetben pótlásra vagy árjótárgyra. Ha például nyáron öntözési gondok miatt levélszáradás indul, és a vásárló időben jelez, fotókkal dokumentál, akkor segítséget kap a növény stabilizálásához. Ha a növény 3 hónapon belül elpusztul, és a gondozás megfelelő volt, a kertészet pótlással vagy utalvánnyal kárpótolja.

6. Gyakori hibák, amelyek kizárják a garancia érvényesítését

Az Életvédő Növénygarancia célja, hogy valóban segítse a gondos és figyelmes vásárlókat. A garancia csak akkor alkalmazható, ha a növényt szakszerűen ültették el, és a gondozási tanácsokat betartották. Az alábbi esetek **kizárják a garancia érvényesítését**, még a legmagasabb szintű módozat esetén is:

✗ Nem megfelelő ültetési idő vagy mód

- A növényt **nem ültették el időben**: konténeres növényeknél 5, földlabdásnál 3 napon belül ajánlott az ültetés.
- A földlabda vagy cserép körüli gyökérzet **nem lett meglazítva**, így a növény nem tudott rendesen begyökeresedni.
- A növényt **még nem gyökeresedett be**, de már metszették, visszavágták, vagy átültették.

✗ Nem megfelelő körülmények

- Árnyékkedvelő növény **tűző napra került** (vagy fordítva).
- A talaj **nem volt megfelelő vízáteresztő képességű**, és a gyökérzet befulladt.
- A növényt **fagyveszélyes időben** vagy a **nyári hőség csúcsán** telepítették ki, külön előzetes egyeztetés nélkül.



- **Kizárólag fúrt kút vizével történő öntözés**, amelynek sótartalma meghaladja a növény számára elviselhető határt.

✗ Gondozási hibák

- **Elmaradt az öntözés** az első 2 hétben (naponta vagy legalább kétnaponta).
- **Túllocsolás**: pangó víz a gyökérzónában.
- **Hiányzott a takarás** (pl. mulcs), így a gyökérzóna kiszáradt.
- A növény **gyomirtó vagy permetszer gőzének** volt kitéve, vagy azzal közvetlenül érintkezett.

✗ Egyéb kizáró okok

- **Fizikai sérülés**: kisgyermek, háziállat, fűnyíró, jármű okozta károsodás.
- A növényt **átültették, bolygatták** a kiültetést követő 3 héten belül.
- A növény **cserepezett, balkonládás** formában maradt huzamosabb ideig, nem szabadföldbe került.
- Az ügyfél nem tud dokumentációt (fotót, számlát, idővonalat) biztosítani.

A fenti esetekben a Mobil Liget Kertészet fenntartja a jogot a garancia megtagadására, függetlenül attól, hogy melyik módozat került kiválasztásra.

7. Gyakran Ismételt Kérdések (GYIK)

7.1. Automatikusan jár a garancia a növényhez?

Nem. A garancia külön szolgáltatás, amelyet a webshopban a vásárláskor kell kiválasztani és kifizetni.

7.2. Utólag is lehet garanciát kérni?

Nem. A garancia csak a vásárlással egyidejűleg választható ki, utólagos kiegészítésre nincs mód, mivel az időszámítás az átvétellel indul.

7.3. Minden növényre választható garancia?

Igen, de a kertészet egyes fajokhoz különösen ajánlja a magasabb módozatokat (pl. olajfa, citromfa, japán juhar). Vannak olyan, nagyon olcsó vagy egynyári növények, ahol nem éri meg.

7.4. Mi történik, ha nincs raktáron ugyanaz a növény pótlásra?

A vásárló választhat: vagy azonos értékű másik növényt kér, vagy névre szóló kuponkódot kap, amelyet 1 éven belül levásárolhat webshopunkban.

7.5. Elpusztult a növényem, de nem tudom az okát. Mi a teendő?

Azonnal fotózd le a növényt, a talajt, és a környezetét, majd írásban (e-mail) jelezd a problémát a garancia@mobilligetkertesz.hu címen. Kollégánk elemzi a helyzetet, és jelzi, hogy a garancia érvényesíthető-e.

7.6. Kérhetek tanácsot akkor is, ha nem vásároltam garanciát?

Igen, az alap tanácsadás minden vásárlónak elérhető, de a garanciás vásárlók személyre szabott, gyorsított és részletesebb tanácsadási támogatást kapnak.

7.7. Meddig tart a garancia?

A választott módozattól függően 1 hónap (Indulás), 6 hónap (Növekedés), vagy 12 hónap (Stabilitás) időtartamra érvényes. A lejárati dátuma a garanciajegyen is szerepel.

7.8. Mit nem fedez a garancia?

Természetes levélhullás, évszakos lombváltás, kisebb esztétikai hibák (levélszélek barnulása, színfakulás), illetve az elvárt virágzás elmaradása **nem** számít hibás teljesítésnek.

8. A garancia érvényesítésének lépései

A garancia akkor nyújt valódi segítséget, ha a vásárló időben, dokumentáltan és együttműködően jelzi a problémát. Az alábbi lépésekkel biztosítható, hogy a garancia gyorsan és hatékonyan érvényesüljön:

8.1. A probléma észlelése

Amint a növényen rendellenességet észlel (pl. hervadás, levélsárgulás, növekedés leállása), ne késlekedjen: **minél előbb lépjen kapcsolatba velünk!**

8.2. Dokumentálás

Készítsen fotókat az alábbiakról:

- a növény teljes képe,
- a talajfelszín,



- a környezet (árnyékos, napos),
- közeli kép a levelekről, hajtásokról.

Küldje el az mobiliget@gmail.com címre, lehetőleg a vásárlási bizonylat számával együtt.

8.3. Előszűrés és válasz

Mi 1–3 munkanapon belül válaszolunk. Szakértő kollégánk kiértékeli a fényképeket, kérdéseket tehet fel az öntözésről, ültetésről, időjárásról. Ez **nem hibakeresés**, hanem segítség, hogy kiderítsük, van-e lehetőség megmentésre.

8.4. Garancia aktiválása

Amennyiben a növény indokolt körülmények között pusztult el, a választott módozatnak megfelelően:

- új növényt küldünk,
- vagy névre szóló utalványt állítunk ki.

9. Ügyféltörténetek – Esetek az életből

Ezek az esetek segítenek megérteni, mire is való a garancia.



Katalin és a citromfa

Katalin először ültetett mediterrán citromfát, de a fagyossezontek után túl korán kihelyezte. Éjszakánként a hőmérséklet +5°C alá süllyedt, a növény visszaszáradt. Katalin a **Stabilitás** garanciát választotta. A fotók és hőmérsékleti adatok alapján tanácsadással segítettük a citromfa felépülését.



András és a díszgalagonya

András egy 2 méteres díszgalagonyát vásárolt, amit napos helyre ültetett, de elfelejtette beöntözni az első héten. **Stabilitás** garanciát választotta. A levelek megbarnultak, és a növény lelassult. A fotók alapján látszott, hogy nem kórokozó vagy betegség okozta a bajt, hanem öntözési hiány. A garancia nem volt érvényesíthető – viszont ingyenes tanácsadást kapott, és a növény végül regenerálódott.



Edit és a datolyaszilva

Edit a **Stabilitás** garanciát választotta egy különleges datolyaszilvára. Április közepén aggodalmas hangú üzenetben jelezte, hogy a fa még mindig nem hajtott ki, és úgy tűnik, nem eredt meg. A helyzet kivizsgálása során kiderült, hogy a

növény teljesen ép, de – mivel későn fakadó fajról van szó – a rügyezés természetes módon akár májusig is elhúzódhat.

A garancia ebben az esetben nem volt érvényesíthető, hiszen nem történt meghibásodás vagy pusztulás. Ugyanakkor Edit személyre szabott tájékoztatást kapott, megnyugtattuk, hogy türelemre van szükség, és melléeltünk képeket a fajtára jellemző rügyfakadásról.

Néhány héttel később Edit újra írt – ezúttal örömmel: a fa kihajtott, és már szép, élénkzöld lombot nevel. A történet jól példázza, hogy a garancia nem csak pótlásra jó, hanem arra is, hogy a vásárló biztonságban érezze magát egy ismeretlen növényvel.

10. Összefoglalás

Az **Életvédő Növénygarancia** nem csupán egy fizetett extra szolgáltatás – hanem egy olyan szakmai háttér, amely Ön mögött áll a telepítést követően is. Egyedülálló módon ötvözi a tanácsadást, a felelősségvállalást és a tudatos gondozási támogatást.

A legfontosabb tudnivalók:

- **Három szinten választható:** Indulás (1 hó), Növekedés (6 hó), Stabilitás (12 hó)
- **Nem automatikus, vásárláskor kell kiválasztani**
- **Csak megfelelő gondozás esetén érvényesíthető**
- **Dokumentálás és gyors kommunikáció elengedhetetlen**
- **Nem helyettesíti az alap törvényi garanciát, hanem kiegészíti azt**

A garancia célja **nem az, hogy minden esetben új növényt küldjünk**, hanem hogy közösen dolgozzunk azon, hogy a **meglévő növény megmaradjon**. Ha mégis bekövetkezik a baj, nem hagyjuk egyedül.

Kibocsájtó: Mobil Liget Kertészet – Kallik Ibolya EV

TH: 2750 Nagykőrös, Temetőhegy dűlő 10118.

Ügyfélszolgálat: +36202421001 – mobiliget@gmail.com

Webhely: <https://www.mobiligetkerteszet.hu>

