

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

*Jelen általános szerződési feltételek hatályos: 2026. június 5. napjától (a továbbiakban: **ÁSZF**).*

Tisztelt felhasználó! Örülünk, hogy meglátogatta Webáruházunkat. Kérjük jelen ÁSZF-t figyelmesen olvassa el, mivel az ÁSZF rögzíti Webáruházunk és az Ön között létrejövő jogviszonyt, illetve szerződés rendelkezéseit, illetve hasznos és fontos adatokat tudhat meg a Webáruház üzemeltetőjéről, panaszkezelésről, és az Önt megillető egyéb jogokról és kötelezettségekről.

I. Általános rendelkezések, Üzemeltető

A lumierehair.hu domain alatt elérhető weblap üzemeltetőjének (a továbbiakban: **Üzemeltető**) adatai:

Név: Molnár-Taylor Fiona ev.
Székhely: 5540 Szarvas, Üdülő sétány 156.
Egyéni vállalkozás nyilvántartási szám: 58293203
Nyilvántartó cégbíróság: Gyulai Törvényszéki Cégbíróság
Adószám: 45707665-1-24
Bankszámlaszám: 11733058-21447800
Ügyfélszolgálat e-mail címe: info@lumierehair.hu
Telefon: 06706732511
Weblap internet címe: www.lumierehair.hu
Kamarai tagság: Magyar Kereskedelmi és Iparkamara
Tárhely szolgáltató neve: Rackhost zrt.
Tárhely szolgáltató címe: 6722 szeged, Tiszta Lajos krt. 41.
Tárhely szolgáltató webes elérhetőség címe: www.rackhost.hu

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ÉS PANASZKEZELÉS

Az Üzemeltető minden munkanapon ügyfélszolgálatot és panaszkezelést működtet, amely készséggel áll a Vásárlók rendelkezésére info@lumierehair.hu e-mail címen.

1. Jelen ÁSZF elfogadásával Ön a 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet (a továbbiakban: **Kormányrendelet**) 12. § értelmében beleegyezik abba, hogy nem papír alapon, hanem más tartós adathordozón, azaz .pdf formátumban közli az Üzemeltető Önnel a Kormányrendelet 11. § (1) bekezdésében előírt tájékoztatást. A jelen ÁSZF a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:77. §-ban foglalt általános szerződési feltételnek minősül.
2. Az Üzemeltető hajápolási és egyéb kozmetikai cikk kiskereskedelmi értékesítési tevékenységgel kapcsolatos webáruházat (a továbbiakban: **Webáruház**) üzemeltet. Az Üzemeltető a Webáruházon keresztül hajápolási és egyéb kozmetikai termékeket (a továbbiakban: **Termék** vagy **Termékek**) értékesít, amelynek kapcsán Önnek lehetősége van rendelni a Termékekből.
3. Az Üzemeltető a Webáruházon keresztül értékesíti a Termékeket. A Webáruházban elérhető Termékeket az Üzemeltető bocsájtja rendelkezésre. Amennyiben a Termékek értékesítésére vonatkozó szabályok eltérnek az általános szabályoktól, úgy a jelen ÁSZF ezt külön jelzi.
4. A jelen ÁSZF határozza meg az Üzemeltető, valamint a Webáruházat használó természetes személyek, valamint jogi személyek (a továbbiakban: **Vásárló**; Üzemeltető és Vásárló a

Szerzői jogi jogvédelem alatt áll.

továbbiakban együtt: **Felek**) közötti Termékek adásvételére vonatkozó feltételeket, valamint a Felek között keletkező jogokat és kötelezettségeket.

5. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény alapján fogyasztónak minősül a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy. A Webáruház Vásárlói a fentiek alapján fogyasztók és nem fogyasztók is lehetnek egyaránt. **Jelen ÁSZF-ben azok a rendelkezések, amelyek fogyasztókra és nem fogyasztókra is vonatkoznak ott a felhasználó Vásárló, ahol kizárólag fogyasztókra vonatkoznak a rendelkezések ott a felhasználó fogyasztó** (a továbbiakban: **Fogyasztó** vagy **Fogyasztók**).
6. Az Üzemeltető a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexnek nem aláírója és annak nem vetette alá magát.
7. A Termékek megvásárlása esetén a Vásárló az Üzemeltetővel kerül szolgáltatási jogviszonyba. A Termék megvásárlása az előbbiek alapján egy szerződés az Üzemeltető és a Vásárló között, amelyben az Üzemeltető vállalja a megrendelési folyamat lebonyolítását, a Vásárló pedig megfizeti a megrendelt Termék ellenértékét.
8. Az Üzemeltető adatai (pl. székhelye, postai címe, telefonszáma, telefaxszáma, elektronikus levelezési címe, illetve akihez a fogyasztó a panaszait címezheti) a Webáruházban, valamint jelen ÁSZF-ben található.
9. Az Üzemeltető és a Vásárló közötti szerződés Termékek adásvételére jön létre (határozott időtartamú szerződés).
10. A digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való együttműködési képessége: A Webáruház az alábbi rendszerekkel kompatibilis: Edge 12+, Firefox 28+, Chrome 21+, Safari 6.1+, Opera 12.1+, iOS Safari 7+, Opera Mini, Android Browser 4.4+, Blackberry Browser 10+, Opera Mobile 12.1+, Chrome for Android 73+, Firefox for Android 66+, IE Mobile 11+, UC Browser for Android 11.8+, Samsung Internet 4+, QQ Browser 1.2+, Baidu Browser 7.12+, KaiOS Browser 2.5+.
11. A Honlapon kizárólag online Termékértékesítés zajlik, kizárólag Termékértékesítéssel kapcsolatban jöhet létre online (elektronikus) szerződés az Üzemeltető és a Vásárló között. A termékek bérlése kizárólag jogi személyek részére lehetséges, amelyre a Felek külön írásban szerződnek.

II. A szerződés nyelve, a szerződés formája

1. A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nyelve a magyar nyelv.
2. A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szerződések nem minősülnek írásba foglalt szerződéseknek, azokat az Üzemeltető nem iktatja. A szerződés részei a megrendelés, a megrendelés visszaigazolása, a számla, valamint a megrendeléskor hatályos ÁSZF.

III. Az Üzemeltető szolgáltatásának korlátai

1. A Vásárló tudomásul veszi, hogy az internet sajátosságai miatt a Webáruház folyamatos üzemeltetése az Üzemeltető előzetes tudta és szándéka ellenére is megszakadhat. Az Üzemeltető ennek megfelelően nem garantálja a szolgáltatás és a kapcsolódó honlap hibamentes és zavartalan működését, illetőleg hogy a szolgáltatáshoz való hozzáférés

folyamatos vagy hibamentes lesz. A szolgáltatás a Webáruházban elérhető szolgáltatásokat jelenti.

IV. Az Üzemeltető felelőssége

1. Az Üzemeltető csak a neki felróható szándékos vagy súlyosan gondatlan hibákkal okozott károkért felel. A felelősség mértéke nem haladhatja meg a szolgáltatás igénybevételével járó tranzakció értékét.
2. A Vásárló tudomásul veszi, hogy az Üzemeltető nem felelős semmilyen olyan kárért vagy visszaélésért, amely a bankkártyával történő fizetés során vagy következtében keletkezik.
3. A személyes adatok kezelésével, tárolásával kapcsolatban az Üzemeltető az elvárható legnagyobb gondossággal jár el. Azonban az internet és az informatika egy olyan környezet, ahol az elvárható legnagyobb gondosság ellenére megvalósuló kivédhetetlen támadások által okozott esetleges károkért az Üzemeltetőt felelősség nem terheli, illetve azt kizárja.
4. Az Üzemeltető kizárja a felelősséget minden olyan kárért, amelyet a Vásárló, vagy harmadik személy szerződés- illetve jogellenes tevékenysége vagy mulasztása okozott.

V. A digitális adattartalom működése, műszaki védelmi intézkedések

1. Az adatokat szolgáltató szerverek elérhetősége évi 99,9% feletti. A digitális adattartalom működéséről, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésről a Tárhely szolgáltató weboldalán tudhat meg bővebb információkat.

VI. A Vásárló adatai

1. A Vásárló kijelenti, és felelősséggel tartozik azért, hogy a valós adatait adta meg a Webáruháznak. Az Üzemeltető kizárja felelősségét a vásárlás során megadott téves, hibás vagy hamis adatok vagy e-mail cím megadásából eredő bármilyen kárért. A Vásárló elfogadja, hogy az Üzemeltető a Vásárló által megadott adatoknak megfelelően teljesít és állít ki számlát a Vásárló részére online fizetés esetén. Kérjük, amennyiben adataiban bármilyen változás következik be, akkor azt a Webáruházban való módosítással haladéktalanul aktualizálja. A Vásárlónak bármikor lehetősége van adatait ellenőrizni és módosítani. Az Üzemeltető jogosult törölni a nyilvánvalóan hibás vagy hamis adatokat, továbbá kétség esetén jogosult a Vásárló valóságát ellenőrizni.
2. Az Üzemeltető fenntartja magának a jogot, hogy a Vásárló megrendelését indokolt esetben visszautasítsa, így különösen valótlan, vagy hiányos adatok megadása, illetve a Webáruházzal történő bármilyen visszaélés esetén.
3. Az Üzemeltető a Vásárló személyes adatait az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltak alapján kezeli.
4. Amennyiben harmadik személy részére vásárol Terméket a Webáruházban, akkor tájékoztatjuk, hogy Önt terheli a felelősség azért, hogy a harmadik személy a hozzájárulását megadta az Üzemeltető részére arra, hogy a harmadik személy adatait a megrendeléssel összefüggésben kezelje.

VII. Regisztráció

1. A Vásárlónak a Honlapon való regisztrálása nem lehetséges.
2. A Vásárló regisztráció nélkül is rendelhet Terméket.

VIII. A Termékek díjával kapcsolatos tájékoztatás és a fizetési mód

1. A Termékek lényeges tulajdonságai megtalálhatók a Webáruházban. A Webáruházban teljes körű tájékoztatás található az elérhető Termékekről és azok áráról, áfa felszámolással, utalással a törvényes magyar fizetőeszköze.
2. A vásárlási felületen feltüntetett bruttó árakon felül a Vásárlónak további költsége nem merülhet fel (kivéve a szállítás költségeit). Az Üzemeltető határozatlan időre szóló vagy átalánydíjas szerződést nem alkalmaz. Az ellenszolgáltatás összege az adott vásárlásra vonatkozó valamennyi költséget tartalmazza (kivéve a szállítás költségeit).
3. A megrendelés és vásárlás lebonyolítására szolgáló eszköz (mobiltelefon, telefon, internetkapcsolattal rendelkező számítógép, tablet stb.) internet-, mobil- vagy más elektronikus kapcsolatának, esetlegesen a speciális fizetési mód (pl. mobilfizetés) ellenértékéeként a Webáruház - a Vásárló egyéni előfizetői vagy más szerződése alapján a telekommunikációs szolgáltatója díján kívül - más egyéb díjat nem számíthat fel. Az Üzemeltető emelt díjas szolgáltatást nem alkalmaz.
4. A Termék vásárlására az Üzemeltető a Webáruházban az alábbi fizetési módokat biztosítja:

Online fizetési lehetőség:

- ApplePay,
- Google pay,
- Kártyás fizetés.

Utánvétellel történő fizetés:

- Amennyiben a Termék vagy Termékek ellenértékét a csomag kézhezvételekor kívánja kiegyenlíteni, akkor válassza az utánvétel fizetési módot. Ebben az esetben a megrendelés ellenértékét a kézbesítést végző személynél készpénzben vagy bankkártyával rendezheti.
5. A vásárlási folyamat során a Vásárlónak a Termék ellenértékének és esetlegesen a szállítás költségeinek megfizetésén túlmenő kötelezettségei nincsenek. Az Üzemeltető részére letétet vagy egyéb pénzügyi biztosítékot a Vásárló nem nyújt.
 6. Az online fizetés választása esetén a banki vagy pénzügyi szolgáltató esetleges hibáért az Üzemeltető nem vállal felelősséget.
 7. A Webáruházban Forintban lehet fizetni. Forint-Euró közötti átváltás a European Central Bank által megadott középárfolyam heti frissítéssel. Fenntartjuk a jogot, hogy az internet hibás működése miatti átváltásból eredő számlát kiegészítsük, módosítsuk.

IX. A Termék vásárlásának menete, fizetési feltételek

1. Az Ön által kiválasztott Termék a „Kosárba teszem” gomb segítségével helyezhető a kosárba. Miután a terméket kosárba tette a Termék szükséges darabszáma beállítható. A vásárlás során a Vásárlónak lehetősége van a kosár tartalmát módosítani, törölni, vagy újabb Termékeket

kiválasztani. A „Kosár megtekintése/checkout” gomb megnyomásával a „Kosár megtekintése/checkout” áttekintése felületre érkezik.

2. A „Fizetés és adatok megadása” gombra kattintva adhatja meg az Ön által választott fizetési módot, a vásárláshoz szükséges személyes adatait, valamint a számlázási adatait. Ezzel egyidejűleg áttekintést kap a kosár tartamáról, a rendelési adatokról, számlázási adatokról, a szállítási adatokról. A „Megrendelés” oldal alján, a négyzet kipipálásával jelen ÁSZF elfogadásra kerül. A „Megrendelés” gombra kattintva megvásárolja Terméket, véglegesíti a rendelését. A vásárlás - a választott fizetési módtól függően - a fizetési szolgáltató felületén történik (Banki adatbevívó felület, amelyen megadott adatokat az Üzemeltető nem ismeri meg és nem tárolja). Amennyiben az adatok javítása szükséges, azt a Vásárló korlátlanul megteheti addig, amíg nem kattintott a „Megrendelés” gombra. Tehát a „Megrendelés” gombra kattintással fizetési kötelezettséggel járó megrendelés jön létre, illetve a „Megrendelés” gomb megnyomásával elfogadja a Termékre vonatkozó szerződés feltételeit, egyben jelen ÁSZF rendelkezéseit is.
3. A Webáruházak kapcsán kialakult gyakorlat szerint a Termék megrendelése alapján a szerződés a megrendelését visszaigazoló e-mail megérkezésével jön létre, a Vásárló megrendelését követően a Webáruház **48 órán belül** küldi meg a **visszaigazoló e-mailt**. A visszaigazoló e-mail tartalmazza a Termék vagy Termékek díját, banki átutalás választása esetén az átutalással kapcsolatos tájékoztatót (kedvezményezett neve, számlavezető bank, számlaszám, közlemény), valamint az ÁSZF-t (.pdf formátumban). A visszaigazoló e-maillal jön létre a Felek között a szerződés.
4. A vásárlást megerősítő automatikus visszaigazoló e-mailt az Üzemeltető a Vásárló által megadott e-mail címre küldi meg. Amennyiben a Vásárló hibás e-mail címet ad meg, akkor az ebből fakadó minden kárért a Vásárlót terheli a felelősség, és az Üzemeltető felelősségét kizárják.
5. Amennyiben a Vásárló a vásárlást követő néhány percen belül nem kapja meg a fenti visszaigazoló e-mailt, ennek oka feltételezhetően technikai, vagy más kapcsolati hiba lehet. Kérjük, hogy ebben az esetben ne ismételje meg a tranzakciót, hanem haladéktalanul lépjen kapcsolatba az Üzemeltető Ügyfélszolgálatával (az ügyfélszolgálat elérhetőségei az ÁSZF elején találhatóak). Az Ügyfélszolgálat a problémát orvosolja.
6. A Termék kiválasztása nem kötelezi a Vásárlót vásárlásra. Amennyiben nem zárja le a megrendelés folyamatát, akkor a kiválasztott Termék törődik, és a korábban kiválasztott Termék a Webáruház többi felhasználója számára ismét elérhetővé válik.

X. Átvételi lehetőségek, szállítás

A Vásárlók számára átvételi lehetőségként biztosított a GLS Magyarország (a továbbiakban: **GLS**) által történő házhozszállítás.

GLS által történő házhozszállítás

A Termékek többségét raktárról azonnal tudjuk szállítani. A feladás határideje a megrendelés összegének számlánkon való jóváírásától számított 8-10 munkanap.

A Termék szállításával kapcsolatban bővebb információt az alábbi link alatt talál:

<https://gls-group.com/HU/hu/rendszeres-csomagfeladas/szallitas-menete/csomag/>

https://www.posta.hu/kuldemeny_erkezeze/haznal_torteno_csomagkezesites

A Termék átvételekor a Vásárló köteles megvizsgálni, hogy a Termék sérülésmentes-e. Amennyiben sérülést tapasztal a csomagoláson, illetve magán a Terméken, akkor a Vásárlónak lehetősége van jegyzőkönyv felvételére. A Termék futártól való átvételével, illetve az átvételt igazoló dokumentum aláírásával a Termék mennyiségi és minőségi átvétele megtörténik, ami azt jelenti, hogy az átvételt követően a Vásárló kizárólag elállási jogával élhet, ezért a kiszállítást végző személy távozása után az Üzemeltetőnek utólag mennyiségi és minőségi reklamációt nem áll módjában elfogadni. Amennyiben a Termék átvételekor láthatóan sérült a csomagolás vagy a Termék, és a sérülés az áru átvételét megelőzően keletkezett, akkor a Termék visszavételét, illetve cseréjét az Üzemeltető díjmentesen biztosítja. A Termék átvételét követően észlelt sérülésért az Üzemeltető felelőssége nem áll fenn.

Az Üzemeltető – eltérő megállapodás hiányában – a szerződés megkötését követően késedelem nélkül, de legkésőbb 30 napon belül köteles a Vásárló rendelkezésére bocsátani (kiszállítani) a terméket. Az Üzemeltető késedelmére esetén a Vásárló jogosult póthatáridőt tűzni, azonban ha az Üzemeltető póthatáridőn belül sem teljesít, akkor a Vásárló jogosult a szerződéstől elállni. A Vásárló póthatáridő tűzése nélkül akkor jogosult a szerződéstől elállni, ha az Üzemeltető a szerződés teljesítését megtagadta vagy a szerződést a Felek megállapodása szerint vagy a szolgáltatás felismerhető rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben – és nem máskor – kellett volna teljesíteni.

A Vásárlók számára átvételi lehetőségként biztosított Foxpost csomagpontban történő átvétel:

A Foxposttal küldött csomagok a feladást követően 1-5 munkanapon belül átvehetőek a kiválasztott csomagponton vagy automatában. Automatába a kiszállítási időt elsősorban az automata telítettsége befolyásolja. A csomagok kiszállítására a Foxpost időgaranciát nem vállal, ezért előfordulhat, hogy később érkezik a csomag az automatába.

Bővebben:

<https://foxpost.hu/csomagatvetel>

XI. Szállítási költség

A szállítási költség megfizetéséről bővebb információ a Webáruházban található.

1. Üzemeltető által történő házhozszállítás esetén

A szállítási költség – amennyiben van -, akkor annak megfizetése bankkártyával történő fizetés, illetve utánvét útján történhet. A Vásárlónak csomagolási költséget az Üzemeltető nem számol fel. A csomagban az Üzemeltető elküldi a Vásárló részére a vásárlás összegéről, valamint a megrendeléséről kiállított számlát.

XII. Szerzői jogok

1. A Webáruház szerzői jogvédelem alatt áll. Az Üzemeltető a szerzői jogi jogosultja vagy a feljogosított felhasználója a Webáruházban megjelenített, nem felhasználóktól származó valamennyi tartalomnak, bármely szerzői műnek, illetve más szellemi alkotásnak (ideértve többek közt valamennyi grafikát és egyéb anyagokat, a Webáruház felületének elrendezését, szerkesztését, a használt szoftveres és egyéb megoldásokat, ötletet, megvalósítást).
2. Üzemeltető valamennyi, a Webáruházban szereplő, nem felhasználótól származó védjegy (márkanév, logo stb.) használatára jogosult. A regisztráció, a Webáruház használata, illetve az

Szerzői jogi jogvédelem alatt áll.

ÁSZF egyetlen rendelkezése sem biztosít jogot felhasználónak a Webáruházban szereplő bármely kereskedelmi névnek vagy védjegynek bármely használatára, hasznosítására.

3. A Webáruház rendeltetésszerű használatával járó megjelenítésen, az ehhez szükséges ideiglenes többszörözésen és a magáncélú másolatkészítésen túl ezen szellemi alkotások az Üzemeltető előzetes írásbeli engedélye nélkül semmilyen egyéb formában nem használhatók fel vagy hasznosíthatók.
4. Üzletpolitikai megfontolásból az Üzemeltető fenntartja a jogot, hogy megvizsgáljon minden Vásárlót. Amennyiben az Üzemeltető úgy véli, hogy a Vásárló konkurens, úgy minden kérdés nélkül az Üzemeltető elutasíthatja a megrendelést, a díj pedig visszautalásra kerül a Vásárló részére.

XIII. A szerződés tartalmának egyoldalú módosítása

1. A Webáruház fenntartja magának a jogot, hogy az ÁSZF-et módosítsa a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:191. § (4) bekezdése alapján. Az ÁSZF kezdő időbeli hatályát az oldal tetején a cím alatti dátum jelzi.
2. Az ÁSZF módosításáról a Webáruház Önnek a regisztráció során megadott e-mail címére értesítést küld. Kérjük, 15 napon belül jelezze Webáruházunknak, amennyiben a módosított ÁSZF-t nem kívánja elfogadni. Amennyiben ezt 15 napon belül nem jelzi részünkre, azzal a módosított ÁSZF-t elfogadja. Amennyiben 15 napon belül jelzi, hogy nem kívánja elfogadni a módosított ÁSZF-t, azt tudomásul vesszük, de tájékoztatjuk Önt arról, hogy akkor nem tudja igénybe venni a Webáruház szolgáltatásait. Az ÁSZF csak alapos okkal módosítható, amely a Webáruház működésének lényeges változását jelentheti, jogszabályi változást, hatósági határozatot, akciókat, új szolgáltatásokat, stb.

XIV. Elállási jog

Jelen fejezet rendelkezései kizárólag Fogyasztókra vonatkoznak.

1. A Fogyasztót vásárlásával kapcsolatban a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételek szerint elállási jog illeti meg.
2. Az elállási jog azt jelenti, hogy az interneten (távlevők között) megkötött szerződéstől jogszabályi felhatalmazás alapján egyoldalúan visszaléphet és a Termék visszaküldése esetén követelheti az Üzemeltetőtől az Ön által kifizetett összeg visszatérítését.
3. A Fogyasztót a Rendelet 20. § szerint megilleti az indokolás nélküli elállás joga. A Fogyasztó az elállási jogát termék adásvételére irányuló szerződés esetén a terméknek, több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek, a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított határidőn belül gyakorolhatja.
4. **A Fogyasztó a szerződéstől 14 napon belül indokolás nélkül elállhat. A Fogyasztó elállási joga a megrendelés kezdetétől a kézhezvétel, illetve kézbesítést követő 14 napig terjed.**
5. Az elállási jog gyakorlására irányuló nyilatkozatát abban az esetben tudjuk határidőben érvényesítettnek tekinteni, ha Ön a nyilatkozatát az elállási jog gyakorlására biztosított fenti határidőben elküldi.

6. Ha Ön elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) az I. pontban meghatározott címre. Az elállási jogát a Fogyasztó jelen ÁSZF 1. mellékleteként csatolt elállási nyilatkozatminta felhasználásával is gyakorolhatja. A nyilatkozatot az Üzemeltetőnek kell megküldeni.
7. A Fogyasztó viseli az elállási jog gyakorlása miatt a Termék visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerülő költségeket. A Fogyasztót ezen felül egyéb költség nem terheli.
8. A Rendelet egyértelművé teszi, hogy elállás esetén nem csak a vételár, de a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségek (pl. **a Termék kiszállításának költségei**) **is visszajárnak a Fogyasztó számára**. A szállítás teljes költsége azonban nem minden esetben jár vissza a Fogyasztónak, mivel a Kormányrendelet azt is leszögezi, hogy ha a Fogyasztó a legkevésbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választ, akkor az ebből eredő többletköltséget az Üzemeltető nem köteles visszatéríteni. Ez azt jelenti, hogy ha például a Fogyasztó olyan „drágább” kiszállítást választ, amely az Üzemeltető által vállalt „normál” szállításhoz gyorsabb, vagy a napnak csak egy meghatározott időszakában történik, akkor elállás esetén az Üzemeltető csak a „normál” szállítási díjnak megfelelő összeget köteles visszatéríteni a Fogyasztó számára (extra szállítási költség tehát nem jár vissza).
9. Az Üzemeltető követelheti a Termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításának szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését.

10. Az Üzemeltető kötelezettségei a Fogyasztó elállása esetén:

Ha a Fogyasztó eláll a szerződéstől, az Üzemeltető haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a Fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is. Elállás esetén az Üzemeltető a Fogyasztónak visszajáró összeget a Fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. Az Üzemeltető visszatérítési joga tekintetében Termék adásvételére irányuló szerződés esetén az ellenszolgáltatás összege az Üzemeltető mindaddig visszatartható, amíg a Fogyasztó a Terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte. A kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Nem illeti meg az Üzemeltetőt a visszatérítési joga, ha vállalta, hogy a Terméket maga fuvarozza vissza.

11. A Fogyasztó kötelezettségei elállása esetén

Ha a Fogyasztó eláll a szerződéstől, köteles a Terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni, illetve az Üzemeltetőnek vagy az Üzemeltető által a Termék átvételére meghatalmazott személynek átadni, kivéve, ha az Üzemeltető vállalta, hogy a Terméket maga fuvarozza vissza. A Fogyasztó kizárólag a Termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha az Üzemeltető vállalta e költség viselését. A Fogyasztó az elállási jog gyakorlása esetén nem köteles viselni egyes költségeket: – a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés teljesítésének teljes vagy részleges költségeit, ha az Üzemeltető az elállási jog gyakorlására vonatkozó tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, vagy a Fogyasztó nem kérte az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő lejártá előtt a szerződés teljesítésének megkezdését, – ha a Fogyasztó nem adta kifejezett, előzetes beleegyezését ahhoz, hogy a teljesítés az elállási jog gyakorlására vonatkozó 14 napos határidő lejártá előtt megkezdődjön, – ha a Fogyasztó a kifejezett előzetes beleegyezése megadásával egyidejűleg nem nyilatkozott annak tudomásulvételéről, hogy beleegyezésével elveszti az elállási jog gyakorlására vonatkozó jogát, vagy – az Üzemeltető elmulasztotta

megadni a megkötött szerződés másolatának átadásakor, de legkésőbb az átadásakor a tartós adathordozón történő visszaigazolást.

12. Amennyiben a Fogyasztó a Terméket felbontotta vagy megbontotta, akkor elállási jogával nem élhet, tehát az elállási jog gyakorlása felbontott nem terjed ki.

13. Ha az Üzemeltető az elállási jog kapcsán tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, a fenti elállási határidő tizenkét hónappal meghosszabbodik.

XV. Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás

1. A kellékszavatosságról, mint az Vásárlót megillető jogról az alábbiakról tudjuk tájékoztatni.

A kellékszavatosság lényegében azt jelenti, hogy Termék eladása esetén az Üzemeltető a Termék hibájáért (pontosabban: a vásárláskor a Termékben már meglévő hiba-ok miatt bekövetkező hibáért) kellékszavatossági felelősséggel tartozik.

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön az Üzemeltető hibás teljesítése esetén az Üzemeltetővel 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 ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy az Üzemeltető 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 az Üzemeltető költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással javíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra az Üzemeltető adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön az Üzemeltetővel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a Terméket, illetve a szolgáltatást az Üzemeltető nyújtotta. A teljesítéstől számított tizenkét hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

2. A termékszavatosságról, mint az Vásárlót megillető jogról az alábbiakról tudjuk tájékoztatni.

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (Termék) hibája esetén Ön – választása szerint – a kellékszavatossági igényt 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.

Felhívom 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. A Jótállás kapcsán az alábbiakról tudjuk tájékoztatni.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló **151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet** határozza meg a kötelező jótállás eseteit. Jelen ÁSZF-ben meghatározott Termékek nem tartoznak a fenti esetkörbe, így az **Üzemeltető jótállást nem vállal**.

XVI. A panaszkezelés módja

Jelen fejezet rendelkezései kizárólag Fogyasztókra vonatkoznak.

1. Az Üzemeltető székhelye, a panaszügyintézés helye, az ügyfélszolgálatának levelezési címe, elektronikus levelezési címe, internetes címe és telefonszáma az ÁSZF I. pontjában található.
2. A Fogyasztó az Üzemeltetőnek a szolgáltatás nyújtásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti az Üzemeltetővel. Az Üzemeltető a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint azonnal orvosolja. Ha a Fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Üzemeltető a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak

egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Fogyasztónak átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

3. Az írásbeli panaszt az Üzemeltető a beérkezését követően harminc (30) napon belül írásban érdemben megválaszolja, és a Fogyasztónak megküldi a fenti jegyzőkönyvvel együtt e-mail formájában. A panaszt elutasító álláspontját az Üzemeltető indokolni köteles. A panasz elutasítása esetén az Üzemeltető köteles a Fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve az Üzemeltető székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.
4. Elutasító válasz esetén a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független békéltető testületekhez fordulhat:

● Baranya Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorosy Imre u. 36.

Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefonszáma: (72) 507-154

Fax száma: (72) 507-152

Elnök: Dr. Bodnár József

E-mail cím: kerelem@baranyabekeltetes.hu

, info@baranyabekeltetes.hu

● Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870

Fax száma: (46) 501-099

Elnök: Dr. Tulipán Péter

E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

● Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: (1) 488-2131

Fax száma: (1) 488-2186

Elnök: Dr. Baranovszky György

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

● Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék

Fax száma: (62) 426-149

Elnök: Dr. Horváth Károly

E-mail cím: info@csmkik.hu

● Fejér Vármegyei Békéltető Testület

4-6. Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér

Telefonszáma: (22) 510-310

Fax száma: (22) 510-312

Elnök: Dr. Vári Kovács József

E-mail cím: fmkik@fmkik.hu;

bekeltetes@fmkik.hu

● Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217

Fax száma: (96) 520-218

Elnök: Horváth László

E-mail cím: bekeltetotestulet@gymskik.hu

● Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen
Vörösmarty u. 13-15.

Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745

Fax: 06-52-500-720

● Pest Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.

Telefonszáma: 06-1-269-0703

Fax száma: 06-1-269-0703

Elnök: dr. Csanádi Károly

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Elnök: Dr. Hajnal Zsolt
E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu

5. Az Üzemeltető székhelye szerint illetékes békéltető testület neve:

- Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék
Fax száma: (62) 426-149
Elnök: Dr. Horváth Károly
E-mail cím: info@csmkik.hu

6. Panasza esetén elsődlegesen a Fogyasztó lakóhelye szerinti békéltető testület illetékes.

7. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése. E célból a békéltető testület megkísérli a felek közötti egyezség létrehozását, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.
8. Tájékoztatjuk, hogy a Webáruház a székhelye szerinti békéltető testületnél vagy – valamennyi békéltető testületre kiterjedő hatállyal – a Magyar Kereskedelmi és Iparkamaránál írásban, visszavonásig érvényes általános alávetési nyilatkozatot tehet, amelyben vállalja, hogy a békéltető testületi eljárásnak és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát. Az alávetési nyilatkozatban a webáruház kötelezettségvállalásának mértékét, illetve hatályát a jogvita tárgyának általa meghatározott értékében vagy más módon is korlátozhatja. A webáruház mentesül e nyilatkozat kötőereje alól, ha bizonyítja, hogy azt a szerződéskötésig a vállalással azonos módon visszavonta.
9. Tájékoztatjuk, hogy a vállalkozást a békéltető testület eljárása tekintetében együttműködési kötelezettség terheli.
10. Fogyasztóvédelmi panasz esetén felkeresheti a területileg illetékes járási hivatalokat. A járási hivatalok listáját az alábbi címen érheti el: <http://jarasinfo.gov.hu/>.
11. Ha panasszal kíván élni online vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban, az alábbi honlapon kezdeményezheti a panasz bíróságon kívüli rendezését. A portál csak akkor használható, ha Ön az EU-ban él, és a kereskedő székhelye is valamelyik EU-országban található. <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>.
12. Versenyjogi szabályok sérelme esetén a Gazdasági Versenyhivatalhoz fordulhat:

- Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1245 Budapest 5. Pf.1036

Telefon: (1) 472-8900

Fax: (1) 472-8905

13. Felhívjuk az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező Fogyasztóink figyelmét, hogy amennyiben határon átnyúló fogyasztói jogvitájuk van - vagyis szokásos tartózkodási helyük nem Magyarországon van - úgy az interneten keresztül történő szolgáltatás kapcsán igénybe vehetik az online vitarendezési platformot is. Az online vitarendezési platform elérhető az alábbi linken: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>
14. Az Üzemeltető nem folytat közszolgáltatási tevékenységet, így nem vonatkoznak rá az ilyen tevékenységet folytató szolgáltatókra vonatkozó speciális törvényi szabályok (speciális ügyfélszolgálat működtetése, meghosszabbított ügyélfogadási idő, előzetes időpont foglalás, folyamatos elérhetőség, öt perces bejelentkezési idő, stb.).

XVII. Záró rendelkezések

1. Jelen ÁSZF-re egyebekben első sorban a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet, és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (GDPR), illetve a hatályos magyar jogszabályok irányadóak.