Általános szerződési feltételek

1. A weboldal üzemeltetőjének (a továbbiakban Eladó) adatai:

Cégnév: Floge Natura Kft.

Székhely: 6000 Kecskemét, István utca 2/B
Adószám: 28989110-1-03

Telefonszám: +36205345531
E-mail cím: evidacosmetics@gmail.com, flogekft@gmail.com

2. Az Eladó weboldalának címe:

www.evidacosmetics.com

3. Fontosabb fogalom meghatározások:

- Jótállás: a Polgári Törvénykönyv szerinti:

- a szerződés teljesítéséért vállalt jótállás, amelyet a vállalkozás a szerződés megfelelő teljesítéséért a jogszabályi kötelezettségén túlmenően vagy annak hiányában önként vállal, valamint
- a jogszabályon alapuló kötelező jótállás.

- Távollevők között kötött szerződés: olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék, vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak.

- Termék: a weboldal kínálatában szereplő, a weboldalon forgalomba hozott és értékesítésre szánt minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog, mely a szerződés tárgyát képezi.

4. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége:

Az Eladó a hatályos Általános Szerződési Feltételeit internetes weboldalán teszi közzé.

5. Az Általános Szerződési Feltételek tartalma:

Jelen Általános Szerződési Feltételek az Eladó által nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő Vásárló jogait és kötelezettségeit, a szerződő felek közötti megállapodás feltételeit tartalmazza. Az Általános Szerződési Feltételek érvényesek a www.evidacosmetics.com weboldalon, illetve az Eladótól telefonon, e-mailen, közösségi oldalakon, vagy személyesen történő megrendelés esetén. Ezen feltételek az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 5. §. (1) bekezdése szerinti általános szerződési feltételeknek minősülnek, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet rendelkezéseinek megfelelő tájékoztatást, szabályozást tartalmaznak.

Jelen Általános Szerződési Feltételek minden olyan adásvételre és szolgáltatás igénybevételére kiterjed, melyet a Vásárló az Eladó internetes áruházából történő megrendeléssel kezdeményez. A vásárlás során a Vásárló, ha a webáruház szolgáltatásait igénybe kívánja venni, köteles elfogadni a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit, amit az űrlapon található jelölő négyzet kiválasztásával tehet meg. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek elfogadása esetén a jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti szerződés jön létre az Eladó és a Vásárló között.

6. Az Általános Szerződési Feltételek hatálya:

Jelen Általános Szerződési Feltételek 2019. július 1. napján lép hatályba, ez megegyezik az Általános Szerződési Feltételek weboldalon való közzétételének napjával. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései a hatálybalépés napjától valamennyi Vásárlóra és vásárlásra hatályosak.

A Vásárló a megrendelés elküldése előtt nyilatkozik arról, hogy a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit ismeri, az abban foglaltakat elolvasta és megértette, tudomásul vette és kifejezetten elfogadja. A Vásárló a megrendelés elküldésével elismeri, hogy a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételek a felek közötti szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

Az Eladó fenntartja a jogot jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek módosítására. Módosítás esetén a megrendelés elküldésének időpontjában érvényben és hatályban lévő Általános Szerződési Feltételek kerülnek alkalmazásra.

7. A vásárlás menete, a szerződés létrejötte:

A szerződés elektronikus úton jön létre, azzal, hogy Vásárló a terméket megrendeli, megrendelését elküldi, és azt az Eladó visszaigazolja (kifejezetten elfogadja a Vásárló ajánlatát) a Vásárló által megadott e-mail címére, az adatvédelmi rendelkezések betartása mellett. Az Eladónak jogában áll az igazolás visszaküldését követően is a szerződéstől elállni, annak teljesítésére tőle már el nem várható okok miatt (pl.: a terméket már nem gyártja, jelentős áruhiány, vis maior, stb.). Elállás esetén az Eladó köteles elszámolni a Vásárlóval, amennyiben pénz vagy árumozgás történt.

Az Eladó által készített termékek a www.evidacosmetics.com weboldalon kerülnek bemutatásra. Az egyes terméktípusoknál részletes leírás található a termékekről. A fényképeken esetlegesen látható dekorációs elemek nem részei a terméknek, kivéve ha az a termékleírásban külön kiemelésre kerül. Az esetleges elírásokért, téves adatokért az Eladó felelősséget nem vállal.

A Vásárló kiválasztja az általa megrendelni kívánt terméket, ezt követően kosárba rakja a terméket.

A termékek a „Kosárban” kerülnek összegyűjtésre, a Vásárlók láthatják a megrendelni kívánt termékek árát és mennyiségét.

A következő ablakban kerülnek megadásra a Vásárló személyes adatai (vezetéknév, keresztnév, cégnév, lakcím, esetleges szállítási cím, amennyiben eltér a lakcímtől, e-mail cím, telefonszám).

Ezt követően kerül kiválasztásra a szállítás (személyes átvétel vagy házhozszállítás) és a fizetés módja (banki átutalás, utánvét).

Az adatok megadását követően a megrendelés elküldésre kerül.

A honlapon közölt információk nem minősülnek az Eladó részéről szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatnak. A jelen Általános Szerződési Feltételek hatálya alá tartozó megrendelések esetén a Vásárló minősül ajánlattevőnek, és a szerződés a Vásárló által a honlapon keresztül tett ajánlatnak az Eladó által történő elfogadásával jön létre a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései szerint.

A Vásárló a „Küldés” gomb megnyomásával kifejezetten tudomásul veszi, hogy ajánlatát megtettnek kell tekinteni, és nyilatkozata – az Eladó jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti visszaigazolása esetén - fizetési kötelezettséget von maga után.

A megrendelés Eladóhoz történő beérkezése egy automatikus válaszüzenet formájában visszaigazolásra kerül és az Eladó képviselője 24 órán belül felveszi a kapcsolatot elektronikus üzenet formájában a Vásárlóval. A weboldalon történő elektronikus megrendelés feladásával, és az automatikus visszaigazolás megküldésével még nem jön létre a szerződés a Vásárló és az Eladó között. Az e-mailben küldött visszaigazolás a megrendelés Eladóhoz való megérkezését igazolja.

A felek közötti szerződés minden esetben a 24 órán belüli kapcsolatfelvételt követően jön létre, amikor az Eladó kinyilvánítja, hogy elfogadja a Vásárló megrendelését.

Ha a Vásárló megrendelést küld a webáruház oldalán, és az Eladó a megrendelést e-mailben visszaigazolja (kifejezetten elfogadja a Vásárló ajánlatát) adásvételi szerződés jön létre a Vásárló és az Eladó között. (Ha a megrendelés megérkezését visszaigazoló e-mail a Vásárlóhoz 48 órán belül nem érkezik meg, akkor a Vásárló mentesül az ajánlati kötöttség alól, nem köteles a megrendelt terméket megvenni.)

A Vásárló elfogadja, hogy az ily módon kötött szerződés írásban megkötöttnek minősül, és arra Magyarország joga irányadó. A szerződésre a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései vonatkoznak.

A szerződés magyar nyelven jön létre, a webáruház elektronikus formában, automatikusan tárolja azt, a szerződés egyéb módon nem kerül iktatásra.

8. Telefonon történő megrendelés:

Az Eladó hétköznap 8-16 óra között válaszol a Vásárlók megrendeléssel kapcsolatos kérdéseire. A szerződés telefonos megrendelés esetén a megrendelés írásbeli visszaigazolásával jön létre. Telefonos megrendelés során az Eladó felhívja a Vásárló figyelmét az Általános Szerződési Feltételek tanulmányozására.

9. Eladási ár:

Az internetes áruházban feltüntetett árak érvényes fogyasztói árak, melyek pénzneme magyar Forint és tartalmazzák az Áfa-t, vagyis az Általános Forgalmi Adót. A kiszállítás díja a Vásárló által igénybe vehető szállítás típusától függ. A szállítási díjat a termék eladási ára nem tartalmazza. A szállítási költség minden esetben a Vásárlót terheli.

Az Eladó által küldött visszaigazolást követően a megrendelés fizetendő végösszege nem változik. Előfordulhat azonban, hogy valamilyen technikai hiba vagy elírás következtében a piaci ártól jelentősen eltérő, téves ár jelenik meg a weboldalon. Ilyen esetben az Eladó a rendelt termék feladása előtt telefonon (vagy elektronikus üzenetben) megkeresi a Vásárlót egyeztetés céljából. Az ilyen megrendeléseket az Eladó nem tekinti érvényesnek, és az ebből eredő károkért az Eladó nem vállal felelősséget. Eladó mindent megtesz annak érdekében, hogy a termékek árait pontosan tüntesse fel weboldalán. Amennyiben minden gondossága ellenére hibás ár került a webáruházban feltüntetésre, az Eladó nem kötelezhető arra, hogy a terméket a hibás áron értékesítse.

10. Fizetési feltételek:

Az Eladó által üzemeltetett webáruházban fizetni előre utalással és utánvéttel lehet.

Előre utalással történő fizetés: a Vásárló ez esetben az Eladó bankszámlájára utalja a megvásárolni kívánt termék ellenértékét. Az összeg Eladó bankszámlájára történő megérkezését követően Eladó intézkedik a termék feladásáról.

Fizetés utánvétellel: A termék ellenértékének kiegyenlítése történhet utánvétellel, így ez esetben a Vásárló készpénzben köteles a futárnak kifizetni a megrendelésének végösszegét.

Bankkártyás fizetési mód: Az online bankkártyás fizetések a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya adatok a kereskedőhöz nem jutnak el. A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013.

Az Eladó jogszabályi kötelezettségének eleget téve felhívja a Vásárló figyelmét, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele (termék megrendelése) az Eladó javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után.

11. Szállítási feltételek:

Az Eladó által üzemeltetett webáruházban megrendelt termékeket az Officesport Kft. (GLS) juttatja el a Vásárlóhoz Magyarország területén belül.

Officesport Kft. (GLS) házhoz szállítás, csomagpontra történő szállítás :

- előre utalás 1.699 Ft,
- utánvét 1.999 Ft
- 20.000ft feletti rendelés esetén, a szállítás ingyenes.

Házhoz szállítás esetén az utánvét kiegyenlítése készpénzben lehetséges. A Vásárló által megadott címre a futár kiszállítja a csomagot. Az Eladó ezúton is kéri Vásárlóit, hogy kizárólag olyan esetben válasszák ezt a szállítási módot, amennyiben a megadott szállítási címen munkaidőben, 8-17 óra között van, aki átvegye a küldeményt. Miután a futár a terméket a Vásárlónak átadja, a Vásárlónak kötelessége meggyőződni a termék sértetlenségéről, mert utólagosan nem érvényesíthetők törésre, lyukadásra, hiányosságra, karcolásra illetve egyéb fizikai sérülésre vonatkozó jótállási követelések. Amennyiben a termék sérülten érkezik, azt a futárszolgálat munkatársa jegyzőkönyvben rögzíti, az Eladó csak ebben a formában fogadja el a reklamációt.

A szállítási költség minden esetben a Vásárlót terheli, az ő kötelezettsége megfizetni a szállítás díját.

SZÁLLÍTÁSI FELTÉTELEK Ausztria, Szlovénia:

Az Eladó által üzemeltetett webáruházban megrendelt termékeket az Officesport Kft. (GLS) juttatja el a Vásárlóhoz Magyarország területén belül.

Officesport Kft. (GLS) házhoz szállítás, történő szállítás :

- előre utalás, bankkártyás fizetés 3199 Ft,

- 20.000Ft feletti rendelés esetén, a szállítás ingyenes.

A Vásárló által megadott címre a futár kiszállítja a csomagot. Az Eladó ezúton is kéri Vásárlóit, hogy kizárólag olyan esetben válasszák ezt a szállítási módot, amennyiben a megadott szállítási címen munkaidőben, 8-17 óra között van, aki átvegye a küldeményt. Miután a futár a terméket a Vásárlónak átadja, a Vásárlónak kötelessége meggyőződni a termék sértetlenségéről, mert utólagosan nem érvényesíthetők törésre, lyukadásra, hiányosságra, karcolásra illetve egyéb fizikai sérülésre vonatkozó jótállási követelések. Amennyiben a termék sérülten érkezik, azt a futárszolgálat munkatársa jegyzőkönyvben rögzíti, az Eladó csak ebben a formában fogadja el a reklamációt.

A szállítási költség minden esetben a Vásárlót terheli, az ő kötelezettsége megfizetni a szállítás díját.

SZÁLLÍTÁSI FELTÉTELEK Szlovákia, Románia, Németország:

Az Eladó által üzemeltetett webáruházban megrendelt termékeket az Officesport Kft. (GLS) juttatja el a Vásárlóhoz Magyarország területén belül.

Officesport Kft. (GLS) házhoz szállítás, csomagpontra történő szállítás :

- előre utalás 2599 Ft,

- 20.000ft feletti rendelés esetén, a szállítás ingyenes.

A Vásárló által megadott címre a futár kiszállítja a csomagot. Az Eladó ezúton is kéri Vásárlóit, hogy kizárólag olyan esetben válasszák ezt a szállítási módot, amennyiben a megadott szállítási címen munkaidőben, 8-17 óra között van, aki átvegye a küldeményt. Miután a futár a terméket a Vásárlónak átadja, a Vásárlónak kötelessége meggyőződni a termék sértetlenségéről, mert utólagosan nem érvényesíthetők törésre, lyukadásra, hiányosságra, karcolásra illetve egyéb fizikai sérülésre vonatkozó jótállási követelések. Amennyiben a termék sérülten érkezik, azt a futárszolgálat munkatársa jegyzőkönyvben rögzíti, az Eladó csak ebben a formában fogadja el a reklamációt.

A szállítási költség minden esetben a Vásárlót terheli, az ő kötelezettsége megfizetni a szállítás díját.

12. Teljesítési idő:

A teljesítés időpontja a megrendelt termék Vásárló általi átvétele.

Eladó minden esetben tájékoztatja Vásárlóit a teljesítés várható időpontjáról. Nagy kereslet esetén előfordulhat, hogy a megrendelt termék kézbesítése hosszabb időt vesz igénybe.

13. Az Eladó által készített és forgalmazott termékekkel kapcsolatos tájékoztatás és felelősségválla

Eladó az általa készített termékek nem rendeltetésszerű használatából eredő hibákért, sérülésekért felelősséget nem vállal.

14. Adatvédelem:

Az Eladó kizárólag a hatályos jogszabályok rendelkezéseivel összhangban, az adatkezelési és adatvédelmi rendelkezések előírásait szigorúan betartva végzi a személyes adatok kezelését, figyelembe véve a jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság, a célhoz kötöttség, adattakarékosság, pontosság, korlátozott tárolhatóság alapelveit.

Az Eladó megtesz minden olyan technikai és szervezési intézkedést, hogy partnerei, Vásárlói személyes adatait biztonságos, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. rendelete által előírt módon kezelje.

A személyes adatok kezelésével kapcsolatos Adatkezelési Tájékoztató szintén az Eladó weboldalán és székhelyén érhető el.

15. Elállási jog:

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződések esetében a Vásárlót a termék átvételének napjától számított 14 naptári napon belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg. A Vásárló ezen jogát az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat megtétele, vagy a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 2. számú mellékletében található elállási/felmondási nyilatkozatminta útján gyakorolhatja:

Nyilatkozat-minta elálláshoz

Címzett: Floge Natura Kft.

Posta cím: 6000 Kecskemét, István utca 2/B

Alulírott/ak …….. kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

A vételárat az alábbi bankszámlaszámra kérem visszautalni (abban az esetben töltse ki, ha szeretné, hogy a vételárat banki átutalással fizessük vissza):

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt:

A nyilatkozatot a Vásárló elküldheti az Eladónak e-mailen (evidacosmetics@gmail.com, flogekft@gmail.com), vagy posta címére címzett postai levél (Floge Natura Kft. 6000 Kecskemét, István utca 2/B) formájában. A fent írt határidő teljesítettnek minősül, ha a Vásárló elállási szándékát legkésőbb a termék átvételétől számított 14. napon közli. Az ezzel kapcsolatos bizonyítási teher a Vásárlót terheli. Amennyiben a Vásárló ilyen módon eláll a szerződéstől, az Eladó haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzéstől számított 14 naptári napon belül visszatéríti a Vásárló által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is. Az Eladó a Vásárlónak visszajáró összeget a Vásárló által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A Vásárló kifejezett beleegyezése alapján az Eladó a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a Vásárlót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terheli.

Amennyiben a Vásárló a legkevésbé költséges szállítási mód helyett kifejezetten más szállítási módot igényelt, az Eladó az ebből eredő többletköltséget nem köteles visszatéríteni.

Az Eladó mindaddig jogosult visszatartani a termék ellenértékét és a vásárlás során felmerült költségeket, amíg a Vásárló a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte, a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. A megvásárolt terméket a Vásárlónak indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb az elállási szándék bejelentésétől számított 14 naptári napon belül sértetlen és hiánytalan állapotban vissza kell küldenie az Eladó részére. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket. A termék visszaküldésének közvetlen költségét a Vásárló viseli. Az Eladó nem köteles átvenni az utánvéttel, vagy portósan visszaküldött terméket, mivel a visszaküldéssel kapcsolatos szállítási költség a Vásárlót terheli.

A Vásárló kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

A fenti elállási jog nem illeti meg a Vásárlót olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Vásárló utasítása alapján, vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Vásárló személyére szabtak. Nem illeti meg továbbá az elállási jog a Vásárlót, romlandó, vagy minőségét rövid ideig megőrző termék és olyan zárt csomagolású termék esetén, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza.

16. Szavatosság és jótállás:

Az Eladó az általa készített termékekre a termék hibája esetén a jogszabályokban rögzített szavatosságot, illetve jótállást vállal.

Hibás a termék, ha a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben, vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan az Eladó, ha a Vásárló a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

A megvásárolt termék esetleges hibája esetén a Vásárló kellék- vagy termékszavatossági igényt, illetve meghatározott esetekben jótállási igényt érvényesíthet. Az eljárásra a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet rendelkezései az irányadóak.

17. Kellékszavatosság:

Milyen esetben élhet a Vásárló a kellékszavatossági jogával?

A Vásárló az Eladó hibás teljesítése esetén az Eladóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg a Vásárlót kellékszavatossági igénye alapján?

A Vásárló - választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Vásárló által választott igény teljesítése lehetetlen vagy az Eladó számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a Vásárló a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását, vagy a hibát az Eladó költségére a Vásárló is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról a Vásárló egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban a Vásárló viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra az Eladó adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti a Vásárló kellékszavatossági igényét?

A Vásárló köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti a Vásárló. Használt dolog esetén ez a határidő 1 év.

Kivel szemben érvényesítheti a Vásárló kellékszavatossági igényét?

A Vásárló az Eladóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van a Vásárló kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított 6 hónapon belül a Vásárlói kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Vásárló igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást az Eladó nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már a Vásárló köteles bizonyítani, hogy a Vásárló által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

18. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet a Vásárló a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén a Vásárló - választása szerint – kellékszavatossági jogát, vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg a Vásárlót termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként a Vásárló 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 a Vásárló termékszavatossági igényét?

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

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti a Vásárló termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét a Vásárló kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Vásárlónak 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. Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet a Vásárló. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a Vásárló a gyártóval szemben érvényesítheti.

19. Jótállás

Milyen esetben élhet a Vásárló jótállási jogával?

Hibás teljesítés esetén abban az esetben, ha az adott terméktípusra vonatkozóan az Eladó külön egyedileg jótállást vállalt, vagy a 151/2003. (IX. 22.) Kormányrendelet állapít meg az adott terméktípusra vonatkozóan kötelező 1 éves jótállási időt.

Milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg a Vásárlót a jótállás alapján?

A jótállási igény a jótállási határidőn belül érvényesíthető. Ha az Eladó kötelezettségének a Vásárló felhívására – megfelelő határidőben – nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított 3 hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

Mikor mentesül az Eladó a jótállási kötelezettsége alól?

Az Eladó jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető, egyébként viszont a Vásárlót a jótállásból fakadó jogok a 17. és a 18. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

20. Jótállási vagy szavatossági igény bejelentésének módja:

Amennyiben az Eladó által gyártott és forgalmazott termékkel kapcsolatban a Vásárló szavatossági vagy jótállási jogát kívánja érvényesíteni, azt a szerződéskötés tényét igazoló bizonylat (számla) (vagy annak másolata) bemutatásával tudja megtenni. Az igényérvényesítés történhet személyesen és írásban is (postai vagy elektronikus levél formájában).

1. 1. Személyes bejelentés:

A Vásárló bejelentheti személyesen jótállási vagy szavatossági igényét az Eladó székhelyén előre egyeztetett időpontban (Floge Natura Kft. 6000 Kecskemét, István utca 2/B, Cégjegyzékszám; 03-09-134478, adószám; 28989110-2-03)

Az Eladó a kifogásáról jegyzőkönyvet vesz fel, amelyben rögzíti:

- a Vásárló nevét, címét,
- a termék megnevezését, vételárát,
- a vásárlás időpontját,
- a hiba bejelentésének időpontját, - a hiba leírását,
- a Vásárló által érvényesíteni kívánt igényt,
- a kifogás rendezésének módját.

Ha a kifogás rendezésének módja a Vásárló igényétől eltér, az Eladó ennek indokolását a jegyzőkönyvben rögzíti. A jegyzőkönyv másolatát az Eladó átadja a Vásárlónak.

1. 2. Írásban történő bejelentés:

A Vásárló bejelentheti jótállási vagy szavatossági igényét az Eladónak küldött postai úton küldött levélben (Postacím:Floge Natura Kft. 6000 Kecskemét, István utca 2/B), vagy elektronikus levélben (evidacosmetics@gmail.com, flogekft@gmail.com).

A levélnek tartalmaznia kell:

- a Vásárló nevét, címét,
- a termék megnevezését, vételárát,
- a vásárlás időpontját,
- a hiba bejelentésének időpontját,
- a hiba leírását,
- a Vásárló által érvényesíteni kívánt igényt.

Amennyiben az Eladó a Vásárló igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról legkésőbb 3 munkanapon belül köteles értesíteni a Vásárlót.

Az Eladó törekszik rá, hogy a kijavítást, vagy kicserélést legfeljebb 15 napon belül elvégezze.

1. **21. Az Eladó tevékenységével kapcsolatos panaszkezelés:**

Amennyiben a Vásárló az Eladó által gyártott és forgalmazott termékkel kapcsolatban nem elégedett, és panasszal szeretne élni az Eladó felé, azt postai úton (Postacím: Floge Natura Kft. 6000 Kecskemét, István utca 2/B), vagy elektronikus levél formájában (evidacosmetics@gmail.com, flogekft@gmail.com) teheti meg.

Az Eladó minden panaszt kivizsgál. A szóbeli panaszt az Eladó köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Ha a Vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Eladó a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Vásárlónak átadni.

Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Vásárlónak legkésőbb 30 napon belül - az írásbeli panaszra adott válaszra vonatkozó előírásoknak megfelelően - az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

Az írásbeli panaszt az Eladó – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját az Eladó indokolni köteles. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt az Eladó köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a Vásárló neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a Vásárló panaszának részletes leírása, a Vásárló által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- az Eladó nyilatkozata a Vásárló panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a Vásárló aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Az Eladó a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén az Eladó köteles a Vásárlót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely Hatóság vagy Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes Hatóság, illetve a Vásárló lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy az Eladó a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a Békéltető Testületi eljárást.

1. **22. Békéltető Testület, Fogyasztóvédelem:**

Az Eladó ezúton tájékoztatja a Vásárlókat, hogy amennyiben a Vásárló nem ért egyet az Eladó válaszával, melyet panaszára adott, az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

Békéltető Testületi eljárás kezdeményezéséhez a Vásárló lakóhelye szerinti illetőségű Békéltető Testülethez, vagy az Eladó székhelye szerinti Békéltető Testülethez fordulhat a Vásárló:

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.
Telefonszáma: 06 (1) 488 21 31
Fax száma: 06 (1) 488 21 86
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

A Békéltető Testület olyan független testület, mely a megyei kereskedelmi és iparkamarák, illetve a Fővárosi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működik. Létrehozásuk célja az volt, hogy megkíséreljék a Vásárló és az Eladó között fennálló vitás kérdéseket bíróságon kívül megoldani, elsősorban egyezséget létrehozni a két fél között és ezzel egyszerűen, gyorsan és hatékonyan segíteni a fogyasztói jogok érvényesülését.

A Békéltető Testülethez fordulás feltétele, hogy a Vásárló megkísérelje a vitát közvetlenül az Eladóval rendezni. A Békéltető Testület eljárása ingyenes, a Vásárlónak csak akkor merülhet fel fizetési kötelezettsége, amennyiben a Testület a Vásárló hátrányára dönt.

A Békéltető Testület eljárása a Vásárló kérelmére indul. A kérelmet a Békéltető Testület elnökéhez kell írásban benyújtani: az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

A kérelemnek tartalmaznia kell:

- a Vásárló nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- az Eladó nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
- az illetékes Békéltető Testület helyett kérelmezett Testület megjelölését,
- a Vásárló álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- a Vásárló nyilatkozatát arról, hogy a Vásárló az Eladóval közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését,
- a Vásárló nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más Békéltető Testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelemelőterjesztésére nem került sor,
- a Testület döntésére irányuló indítványt,
- a Vásárló aláírását.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a Vásárló bizonyítékként hivatkozik, így különösen az Eladó írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a Vásárló rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az előírt egyeztetés megkísérléséről.

Ha a Vásárló meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.

Amennyiben a Vásárló fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes Fogyasztóvédelmi Hatósághoz. A panasz elbírálását követően a Hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes járási hivatalok látják el, ezek listája itt található: http://jarasinfo.gov.hu/

A Vásárló jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

1. **23. Vonatkozó jogszabályok:**

A felek között létrejött szerződésre különösen az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről;
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről;
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről;
- 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról;
- 45/2014 (II.26) kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól;
- 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól.

Jelen Általános Szerződési Feltételek 2019. július 1. napján lépnek hatályba, az ezt követően létrejött megrendelések, szerződések tekintetében alkalmazandók.