

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A DEMERAL Hungary Kft. a www.demeral.hu weboldalon található webáruházban (továbbiakban: „webáruház”) kínált termékeit az alábbi általános szerződési feltételek mellett értékesíti (továbbiakban: „ÁSZF”):

1. AZ ELADÓ ADATAI

A webáruházban kínált termékeket értékesítő vállalkozás adatai:

DEMERAL Hungary Korlátolt Felelősségű Társaság
Székhely: 1103 Budapest, Gyömrői út 108. F. ép.
Nyilvántartó bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Cégjegyzékszám: 01-09-435677
Adószám: 32654990-2-42
Statisztikai számjel: 32654990-4645-113-01
Képviseli: Földvári Szilárd István ügyvezető
Email: info@demeral.hu
Telefon: +36-30-550-0300
(A továbbiakban: „Eladó”)

2. AZ ÁSZF HATÁLYA

2.1. A jelen ÁSZF hatálya kiterjed mindazokra az adásvételi szerződésekre, amelyeket az Eladó a webáruházban megvásárolható bármely termék értékesítésére vonatkozóan bármely Vevővel jelen ÁSZF hatályba lépésének napját követően megköt.

2.2. A felek közötti szerződéses jogviszony jelen ÁSZF-ből, valamint a felek között elektronikus úton létrejövő egyedi szerződésből, vagyis a Vevő által megküldött megrendelésből és a megrendelés elfogadásának Eladó által történő visszaigazolásából tevődik össze, és ezek rendelkezéseit a jogviszonyra együttesen kell alkalmazni. A megrendelés elektronikus úton történő elküldésével a Vevő a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeket magára nézve kötelezőnek fogadja el.

2.3. A Vevő esetleges általános szerződési feltételei a felek közötti jogviszony tekintetében hatálytalanok.

3. A WEBÁRUHÁZBAN TÖRTÉNŐ VÁSÁRLÁS FELTÉTELEI, REGISZTRÁCIÓ

3.1. A webáruházban történő vásárlásra jogosult bármely cselekvőképes nagykorú természetes személy, gazdasági társaság, egyéb jogi személy vagy szervezet (továbbiakban: „Vevő”).

3.2. A webáruházban történő vásárlás regisztrációhoz nem kötött, azonban a Vevőnek lehetősége van regisztrációra a vásárlási folyamat megkönnyítése, illetve a hírlevekre való feliratkozás érdekében. Regisztrálni a jobb felső sarokban a felhasználói fiók ikonra kattintva a regisztrációs adatlap pontos kitöltésével lehet. A Vevő által tévesen vagy pontatlanul megadott adatok elküldéséből eredő károkért az Eladó nem vállal felelősséget.

3.3. A regisztrációs adatlap valamennyi mezőjének megfelelő kitöltése esetén az Eladó a Vevőnek egy általa választott jelszavat biztosít a webáruházba történő belépéshez. Amennyiben a Vevő elfelejti jelszavát, kérésére az Eladó új jelszót bocsát a rendelkezésére. A jelszó átadásából, jogtalan felhasználásából eredő károkért az Eladó felelősséget nem vállal.

4. A SZERZŐDÉS TÁRGYA

4.1. A felek között létrejövő szerződés tárgyát a webáruházban megvásárolható professzionális hajápolási termékek és kellékek köre képezi.

4.2. A termékek lényeges tulajdonságait, jellemzőit az adott termék információs oldaláról, adatlapjáról lehet részletesen megismerni.

5. A SZERZŐDÉSKÖTÉS TECHNIKAI LÉPÉSEI, A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

5.1. A webáruházban a Vevő a termékek megvásárlására vonatkozó szándékát (megrendelését) ráutaló magatartással jelezheti az Eladó felé az alábbiak szerint.

5.2. A webáruházban a Vevő a termék információs adatlapján választhatja ki a termék típusát, variációját (színárnyalat, kiszerezés), továbbá megadhatja a megrendelni kívánt mennyiséget, amelyet a „Kosárba teszem” gombra kattintással helyezhet a kosárba.

5.3. A termék kiválasztását követően a Vevő a jobb felső sarokban a kosár ikonra kattintva jut a vásárlásra kiválasztott termékek listájához, amelyet bármikor megtekinthet, és a kosár tartalmát a megrendelés elküldése előtt bármikor módosíthatja. Ha a Vevő további terméket szeretne a kosárba helyezni, folytathatja a vásárlást vagy módosíthatja a megvásárolni kívánt termék darabszámát, illetve törölheti a terméket. További termék kiválasztása, vagy a kiválasztott termék darabszámának módosítása vagy törlése esetén a kosár tartalma automatikusan frissül.

5.4. A termékek kiválasztását követően a Vevőnek a „Tovább a Pénztárhoz” gombra kattintással megnyíló elektronikus adatlapon meg kell adnia a kapcsolattartáshoz és a szállításhoz szükséges adatokat, ki kell választania a kívánt szállítási módot (GLS házhozszállítás vagy csomagpont), majd a kívánt fizetési módot (bankkártya, banki átutalás, utánvétes fizetés), végül meg kell adnia a számlázáshoz szükséges adatait (ha a számlázási és a szállítási cím eltér).

5.5. Vevő a megrendelés elektronikus úton történő elküldését megelőzően köteles ellenőrizni az általa bevitt adatok helyességét, és az esetleges adatbeviteli hibákat kijavítani. Az elektronikus adatlapok kitöltése során a hiányzó vagy hibásan megadott adatokat a weboldalt működtető program egy felugró ablakban megjelenő hibáüzenettel jelzi, amelynek révén a Vevőnek lehetősége nyílik a hiányzó vagy hibásan bevitt adatok pótlására, illetve kijavítására.

5.6. Vevő a megrendelés elektronikus úton történő elküldését megelőzően jelölő négyzet kipipálásával kijelenti, hogy a jelen ÁSZF-ben foglaltakat elolvasta, megértette, és magára nézve kötelezőnek ismeri el, valamint kifejezetten tudomásul veszi, hogy a megrendelés elektronikus úton történő elküldése az Eladó javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után.

5.7. Vevő a „Fizetési kötelezettséggel járó megrendelés” gombra kattintással küldheti el a megrendelést elektronikus úton az Eladónak. A Vevő által elektronikusan elküldött megrendelés szerződéskötésre irányuló jognyilatkozatnak minősül.

5.8. Eladó a megrendelés megérkezését elektronikusan rögzíti, amely tényről a Vevőnek email-ben nyomban automatikus visszaigazolást küld, amely tartalmazza a rögzített megrendelés részleteit. Ez az értesítés csak a megrendelés feldolgozásának megkezdését rögzíti, azonban még nem jelenti az Eladó részéről a megrendelés elfogadását, és a szerződés létrejöttét. Amennyiben a visszaigazolás a megrendelés elküldésétől számított 48 órán belül a Vevő részére nem érkezik meg, akkor a Vevő vásárlási kötelezettsége minden további feltétel nélkül, automatikusan megszűnik.

5.9. Eladó megvizsgálja a megrendelés teljesíthetőségét, és amennyiben azt elfogadja, úgy a Vevőnek a megrendelés elfogadásáról 48 órán belül email-ben visszaigazolást küld. A szerződés akkor jön létre, amikor a megrendelés elfogadásáról szóló email a Vevő számára hozzáférhetővé válik.

5.10. A létrejött szerződés alapján az Eladó a termékek átadására, a Vevő pedig az ellenérték megfizetésére köteles.

5.11. Eladó a Vevő által tévesen vagy pontatlanul megadott adatokból eredő szállítási késedelemért, hibáért vagy a teljesítés elmaradásáért felelősség nem vállal.

5.12. Ha a megrendelés valótlan vagy hibás adatokat tartalmaz, avagy hiányos, illetve a megrendelt termék a megrendelés rögzítését követően, de a kiszállítást megelőzően elfogy, és emiatt az Eladó nem tudja a megrendelést teljesíteni, akkor az Eladó fenntartja a jogot arra, hogy a szerződéstől elálljon. Ebben az esetben az Eladó email-ben értesíti a Vevőt az elállásról, és egyidejűleg intézkedik a Vevő által megfizetett vételár visszafizetése iránt. Ebben az esetben a Vevő a teljesítés elmaradásából eredően kártérítési vagy egyéb igényt az Eladóval szemben nem érvényesíthet.

5.13. A felek között létrejött szerződés nem minősül írásba foglalt szerződésnek. A szerződés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (továbbiakban: „Ektv”) rendelkezései megfelelően irányadóak.

5.14. A megrendelés elektronikus rögzítésén és a visszaigazolás elektronikus megküldésén túlmenően az Eladó az elektronikus úton létrejött szerződést nem iktatja. Vevő a jelen ÁSZF-et, és a megrendelés részleteit tartalmazó visszaigazolást papírra kinyomtathatja vagy egyéb tartós adathordozóra elmentheti, amely biztosítja számára, hogy az elektronikus úton létrejött szerződés utóbb hozzáférhető legyen.

6. VÉTELÁR

6.1. A webáruházban a termékek mellett az általános forgalmi adóval növelt bruttó árak kerülnek feltüntetésre. A feltüntetett árak minden esetben magyar forintban értendők. A termékek esetleges akciós árai mindig külön is feltüntetésre kerülnek. Az akciós árak mindig a készlet erejéig, illetve az akció időtartamáig érvényesek.

6.2. A termékek mellett feltüntetett árak nem tartalmazzák a kiszállítás költségeit, amelyről az Eladó – a választott szállítási módtól függően - a megrendelés elküldését megelőzően külön tájékoztatja a Vevőt.

6.3. Az Eladó az árváltoztatás jogát fenntartja. A webáruházban a módosítás a weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba, és a már megrendelt termékek vételárát nem befolyásolja. Amennyiben az Eladó minden gondossága ellenére hibás ár kerül a webáruház felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, esetleges rendszerhiba miatt megjelenő árra, akkor az Eladó nem köteles a terméket hibás áron szállítani. Ebben az esetben az Eladó felajánlhatja a helyes áron történő szállítást, amelynek ismeretében a Vevő elállhat vásárlási szándékától.

7. FIZETÉSI FELTÉTELEK

7.1. A vásárolt termékek vételárának kiegyenlítése - a Vevő választásától függően – történhet bankkártyás fizetéssel, banki átutalással vagy utánvétellel.

7.2. Utánvétel választása esetén a megrendelt termékek vételárát a termék átvételekor kell megfizetni a futárszolgálat munkatársa részére. A készpénzfizetési számlát a csomag tartalmazza.

7.3. Ha a Vevőnek még ki nem fizetett megrendelése van, az Eladó jogosult a Vevő újabb megrendelésének teljesítését mindaddig visszatartani, amíg a Vevő a korábbi megrendeléséből fakadó fizetési kötelezettségét teljesíti.

7.4. Bankkártyás fizetés esetén a Vevő átirányításra kerül a Stripe biztonságos kommunikációs csatornával ellátott online fizető oldalára. A Stripe fizetőoldal adattartalma titkosított és védett, tartalmáról a kereskedő sem szerez tudomást.

7.5. A tranzakció során a kártyaszámot, a kártya lejáratát, és a kártya hátoldalának aláírás csíkján található 3 jegyű érvényesítési kódot szükséges megadni. A tranzakció elindítását követően a kártya valós idejű engedélyezéssel megy keresztül, melynek keretében a kártyaadatok eredetisége, fedezeti és vásárlási limit kerül ellenőrzésre a kártyakibocsátó bank által. Amennyiben a kártyaadatok az ellenőrzést követően megfelelőnek bizonyulnak, a fizetendő összeget a bank zárolja a kártyán. Az összeg számlán történő terhelése számlavezető banktól függően néhány napon belül következik be.

7.6. A bankkártyás fizetés fejében az Eladó többletdíjat nem számít fel.

7.7. Eladó a bankkártyás fizetésről számlát állít ki, amelynek másolatát elektronikus úton (e-mailben) eljuttatja a Vevőnek. A számla eredeti példányát a Vevőnek megküldött csomag tartalmazza.

8. SZÁLLÍTÁS, CSOMAGOLÁS

8.1. A szállítást az Eladó a GLS General Logistics Systems Hungary Kft. szolgáltatásainak igénybevételeivel végzi.

8.2. Eladó által vállalt szállítási határidő a megrendelés elfogadásának visszaigazolásától számítva általában 1-3 munkanap. Az Eladó a kiszállítás várható idejéről a Vevőt email útján értesíti, továbbá megküldi a Vevőnek azt a nyomkövetési kódot, amelynek segítségével a Vevő a csomag kiszállításának folyamatát a futárszolgálat honlapján nyomon követheti.

8.3. Amennyiben a vállalt szállítási határidőn belül a szállítás bármely okból nem lehetséges, az Eladó tájékoztatja a Vevőt a késedelem várható időtartamáról.

8.4. Eladó nem felel az olyan, rajta kívül álló külső körülmények miatt a teljesítésben bekövetkezett késedelemért, amelyek a megrendelés visszaigazolásának időpontjában megfelelő gondossággal sem voltak előreláthatóak, és amelyeket ésszerű intézkedésekkel nem lehetett kiküszöbölni vagy elhárítani.

8.5. Amennyiben bármely megrendelt termék nincsen raktáron vagy a kért mennyiség nem áll rendelkezésre, erről az Eladó a legrövidebb időn belül értesíti a Vevőt. Ebben az esetben a felek megállapodhatnak a megrendelés részletekben történő teljesítésében, illetve a megrendelt termékek közül utolsóként beérkezett termék beérkezését követő együttes kiszállításban. Ilyen esetben a szállítási határidő az utolsó termék beérkezési időpontjának függvénye.

8.6. A termékeket az Eladó munkatársa csomagolja, amelyért külön díjazás nem kerül felszámításra.

8.7. Vevő köteles a kiszállítás időpontjában a csomag sértetlenségét, a szállítólevélen szereplő adatok helyességét ellenőrizni, a szállítólevelet aláírni és visszaadni a kiszállítást végző logisztikai partner képviselőjének.

8.8. Az átvételt követően a Vevő köteles ellenőrizni a csomag tartalmát, hogy egyezik-e a számlán szereplő, illetve a megrendelt termékekkel. Amennyiben Vevő eltérést észlel, azt rögtön köteles jelezni az Eladó felé. Az Eladó kivizsgálja az esetet, és szükség esetén intézkedik a cseréről. Ebben az esetben a visszaszállításról az Eladó logisztikai partnere gondoskodik. Hibás teljesítés esetén az újraszállítás költsége az Eladót terheli.

8.9. Vevő tudomásul veszi, hogy amennyiben az előírt határidőn belül nem veszi át a csomagot, úgy az Eladó jogosult a szerződéstől – a Vevő egyidejű tájékoztatása és a vételár visszafizetése mellett – a szerződéstől elállni.

8.10. Eladó csak Magyarország területén található szállítási címekre vonatkozó megrendeléseket vállalja teljesíteni, ettől eltérő desztinációkra leadott megrendeléseket visszautasítja.

7. ELÁLLÁS

7.1. A fogyasztónak minősülő Vevő 14 napon belül jogosult indoklás nélkül elállni a szerződéstől a jelen ÁSZF 1. sz. mellékletében foglalt feltételek szerint, a 2. sz. mellékletben található nyilatkozatminta felhasználásával vagy egyéb, erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozattal.

7.2. Ha a fogyasztó a fentiek szerint elállt a szerződéstől, köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül az Eladónak visszaküldeni. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejártá előtt elküldi vagy átadja. A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli.

7.3. Az elállási jog gyakorlása esetén az Eladó az elállási nyilatkozat kézhezvételétől számított 14 napon belül a termék teljes ellenértékét visszatéríti a Vevő részére, ideértve a kiszállítás díját is. Az Eladó a visszatérítést mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta az árut, vagy a Vevő nem igazolta, hogy azt visszaküldte (a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni).

7.4. Eladó rögzíti, hogy a fentiek szerinti elállási jog csak a Ptk. (2013. évi V. törvény) 8:1. § 3. pontja szerint fogyasztónak minősülő Vevőt, vagyis a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyt illeti meg, azaz az egyéni vállalkozókat, gazdasági társaságokat, egyéb jogi személyeket és szervezeteket nem illet meg az elállási jog.

8. KELLÉKSZAVATOSSÁG, TERMÉKSZAVATOSSÁG, JÓTÁLLÁS

8.1. Eladó a Ptk. kellékszavatosságra vonatkozó szabályai szerint felel azért, hogy az általa értékesített termékek megfelelnek a szerződésben vagy a jogszabályokban meghatározott minőségi követelményeknek (kellékszavatosság).

8.2. Vevőt az átvett termékkel kapcsolatban megvizsgálási kötelezettség terheli. Vevő a termékkel kapcsolatos kifogását a hiba felfedezését követő észszerű időn belül köteles az Eladónak bejelenteni szóban vagy írásban az Eladó 1. pontban meghatározott elérhetőségeinek valamelyikén. A bejelentésnek tartalmaznia kell a termék azonosítására alkalmas adatokat, valamint a hiba pontos leírását, és az azt alátámasztó bizonyítékokat.

8.3. Vevő a minőségi kifogás rendezéséig a terméket nem jogosult felhasználni vagy továbbértékesíteni, és köteles biztosítani az Eladó részére, hogy a reklamált terméket megtekinthesse, megvizsgálhassa.

8.4. Eladó a kifogás kézhezvételét követő 15 napon belül a hiba jellegétől és mértékétől függően javaslatot tesz a kifogás kijavítással, cserével vagy árendedménnyel történő rendezésére. Csere esetén Vevő a cseretermék átvételével egyidejűleg köteles a reklamált terméket az Eladónak visszaszolgáltatni.

8.5. Eladó - mint a termékek forgalmazója - a fogyasztónak minősülő Vevővel szemben a Ptk. termékszavatosságra vonatkozó szabályai szerint is felel a termék hibája esetén, amelynek alapján a fogyasztó követelheti az Eladótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki.

8.6. Az Eladó az általa értékesített termékekre jogszabály által előírt kötelező jótállás nem áll fenn.

8.7. Fogyasztónak minősülő Vevő esetében a kellékszavatosság, termékszavatosság, valamint a jótállás feltételeire vonatkozó részletes tájékoztatást jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

9. PANASZKEZELÉS

9.1. A jelen pont alkalmazásában panasznak minősül az Eladó tevékenységével, termékével, illetve munkatársának eljárásával szemben felmerülő minden olyan egyedi bejelentés, amelyben a Vevő kifogásolja az Eladó szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, annak teljesítésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását.

9.2. Nem minősül a jelen pont szerinti panasznak, ha a Vevő valamilyen kérelmet terjeszt elő, vagy az Eladótól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, valamint ha a kérése személyes adatainak Eladó általi kezelésével függ össze vagy személyes adatai védelmével kapcsolatos jogosultságot gyakorol, kivéve, ha az adatszolgáltatási igény vagy kérelem benyújtása során egyben panasznak minősülő kifogás is előterjesztésre kerül.

9.3. A panasz benyújtására az Eladó több, a panaszos által választható lehetőséget biztosít, így azt levélben, telefonon, elektronikus úton, írásban vagy szóban, illetve meghatalmazott útján is lehetővé teszi.

9.4. Szóbeli panasz benyújtása esetén az Eladó a szóbeli - ideértve a telefonon tett - panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

9.5. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, az Eladó jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott, indoklással ellátott válasszal együtt a panaszosnak 30 napon belül megküldi. A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) a panaszos neve, lakcíme, székhelye, illetve levelezési címe,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) az Eladó neve és címe,
- d) a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszban foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés, termék meghatározása,
- f) a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- h) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos aláírása.

9.6. A telefonon előterjesztett panaszok esetében a beszélgetés elején tájékoztatni kell a panaszost arról, ha a beszélgetést az Eladó rögzíti, valamint a beszélgetés végeztével tájékoztatni kell a panaszost a beszélgetésről készült hangfelvétel visszahallgatására, illetve a hangfelvételtől készített jegyzőkönyv vagy a hangfelvételtől készített másolat rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogáról, valamint az ezek iránti kérelem előterjesztésének módjáról.

9.7. Írásbeli panasz esetén az Eladó a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldi a panaszos részére. Igény esetén az Eladó a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küld.

9.8. Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során az Eladónak kiegészítő információkra van szüksége a panaszos részéről. Ebben az esetben a panaszos érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert az Eladó az eljárást a hiányok pótlásáig nem tudja folytatni.

9.9. A panaszok kezelése során a panaszos részére érdemi, kifejtő választ kell adni a panaszban megfogalmazott valamennyi kifogás – továbbá lehetőség szerint a kifogásokkal kapcsolatos kérések és kérdések – tekintetében. A válaszban röviden, egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva kell kommunikálni.

9.10. Eladó a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg a panaszos részére.

9.11. Az írásban benyújtott panaszt az Eladó nyilvántartásba veszi.

9.12. Az Eladó különös figyelmet fordít arra, hogy a panaszt benyújtó panaszos adatait az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kell kezelje, illetve az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A panaszt benyújtó panaszos személyes adatainak kezelésére vonatkozó részletes szabályokat az Eladó weboldalán közzétett Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

9.13. A panaszos részére a panaszkezelés folyamatáról szóló tájékoztatás során mindig közérthető, pontos, szakszerű és érdemi – a jogszabályi előírásoknak megfelelő – információt kell nyújtani a panaszos számára.

9.14. A panasz elutasítása esetén az Eladó írásban tájékoztatja a panaszost, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. A panaszost ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

9.15. A fogyasztónak minősülő panaszos panaszának elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén bármely fogyasztói jogvita (különösen a szerződés megkötésével és teljesítésével, valamint a termék minőségével, a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos vitás ügy) esetén az eljárásra illetékes Békéltető Testülethez (alternatív vitarendezési fórum) vagy az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (bírói út).

9.16. A fogyasztói jogvita kivizsgálására – főszabály szerint - az a Békéltető Testület jogosult, amelyik illetékességi területén a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye található, azonban a fogyasztó kérelmére az eljárásra a fogyasztó kérelmében megjelölt másik békéltető testület is illetékes. A békéltető testületek elérhetőségeit jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

9.17. A Békéltető Testület határozata az Eladó számára csak ajánlás, amennyiben az eljárás kezdetekor az Eladó úgy nyilatkozik, hogy a Békéltető Testület döntését kötelezőként nem fogadja el. Kötelezést tartalmazó határozattá akkor válhat a Békéltető Testület határozata, ha az eljárás kezdetekor, vagy a határozat kihirdetésekor az Eladó nyilatkozatában a Békéltető Testület döntését magára nézve kötelezőként ismeri el (alávetési nyilatkozat).

9.18. A fogyasztónak minősülő panaszos a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Békéltető Testület előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti.

9.19. Amennyiben a fogyasztónak minősülő Vevő valamilyen fogyasztóvédelmi jogsértést tapasztalt az Eladó részéről az Eladó székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat, feltéve, hogy a vitás ügyét előzetesen megkísérelte rendezni az Eladóval. Nem tartozik a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, valamint a szerződésszegés és joghatásai megállapításával összefüggő vitás ügyek, amelyek rendezése érdekében a fogyasztó a békéltető testület eljárását kezdeményezheti vagy bírósághoz fordulhat. Fogyasztóvédelmi

hatóságként a kormányhivatalok járnak el. Az Eladó székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóság elérhetőségei:

Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/B.

Email: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu

Telefon: +36 1 450 2598

9.20. A fogyasztónak minősülő Vevők számára az Európai Online Vitarendezési Platform (OVR platform) is ha szerződésből eredő fogyasztói jogviták rendezéséhez. Az OVR platform a következő linken érhető el:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>

9.21. A Vevő a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben meghatározott hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

10. ADATKEZELÉS

Eladó a Vevő által a megrendelés során rendelkezésére bocsátott személyes adatokat célhoz kötötten, kizárólag a szerződés teljesítése, illetve a szerződés létrejöttének és tartalmának későbbi bizonyítása, valamint a Vevő által előzetesen jóváhagyott egyéb célok érdekében rögzíti és tárolja. Az adatokat harmadik félnek nem továbbítja, kivéve, ha a szerződés teljesítésekor a harmadik fél az Eladó teljesítési segédjeként jár el (pl. logisztikai partnerek). Az adatkezelésre vonatkozó részletes feltételeket az Eladó weboldalán közzétett Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

11. EGYÉB KIKÖTÉSEK

11.1. A webáruházban történő vásárlás feltételezi a Vevő részéről az Interneten keresztül történő vásárlás technikai és műszaki feltételeinek, korlátainak ismeretét és a technológiával együtt járó hibalehetőségek elfogadását. Az Eladó nem felel semmilyen kárért, amely a webáruház oldalára történő csatlakozás miatt következett be. A Vevőt terheli a számítógépe, illetve az azon található adatok védelmének kötelezettsége.

11.2. A www.demeral.hu oldalakon található összes adat, információ, valamint a weboldal designja, felépítése, a weboldalt működtető adatbázisok és szoftverek szerzői jogi védelem alatt állnak. A weboldalon található anyagokat az Eladó előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül senki sem jogosult módosítani, feldolgozni, nyilvánosan közzétenni, illetve egyéb módon kereskedelmi célból felhasználni.

11.3. Eladó bármikor jogosult jelen ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. Eladó a módosított ÁSZF-et a weboldalon történő elhelyezéssel teszi közzé. A módosított ÁSZF a közzétételt követően lép hatályba. A felek szerződéses jogviszonyára mindig az egyedi szerződés létrejöttkor hatályos ÁSZF rendelkezéseit kell alkalmazni.

11.4. A felek között létrejött szerződéssel kapcsolatos minden közlést írásban vagy elektronikus levélben kell a másik félnek megküldeni. A nyilatkozat közlésének időpontja személyes átvétel esetén, valamint futárpostai kézbesítés esetén az átvételi elismervényen írt átvételi időpont, postai úton történő közlés esetén a tértivevényen írt átvételi időpont, telefax, illetve e-mail útján történő közlés esetén pedig a nyilatkozat elküldését követő munkanap. Postai közlés esetén a nyilatkozat akkor is közöltnek tekintendő, ha az Eladó fentebb megjelölt címére, illetve a Vevőnek a megrendelőlapra megjelölt címére azért nem volt kézbesíthető, mert ezen címen az Eladó vagy a Vevő a küldeményt „nem kereste”, „nem vette át”, vagy ezen címről akár az Eladó vagy a Vevő „elköltözött” és a posta az ajánlott tértivevényes küldeményt ilyen jelzéssel küldi vissza a feladójának.

11.5. Mindkét fél számítógépes rendszerén az elvárható biztonsági feltételek mellett tárolt elektronikus dokumentumok és információk a felek közötti kommunikáció és a szerződés teljesítésének kölcsönösen elfogadott bizonyítékát képezik.

11.6. A szerződés nyelve a magyar. A weblapon közzétett bármely más nyelvű fordítás csupán a Vevők tájékoztatását szolgálja, esetleges nyelvi eltérés esetén azonban a magyar nyelvű változat az irányadó.

11.7. A szerződésből eredő jogviták eldöntésére a felek alávetik magukat a perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező rendes magyar bíróság kizárólagos joghatóságának.

11.8. A szerződésben nem szabályozott kérdésekben a magyar jog rendelkezései, így különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény („Ptk”), az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényt („Ektv”), a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet, a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021 (VI.30.) kormányrendelet, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, valamint az egyéb hatályos magyar jogszabályok vonatkozó rendelkezései az irányadóak.

11.9. A fentebb meghatározott jogszabályokon kívül nincs olyan, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti, az Eladó által végzett kereskedelmi tevékenységre vonatkozó magatartási kódex, amelyet az Eladó magára nézve kötelezőnek ismer el, és a Vevő magát alá kellene vetnie.

DEMERAL Hungary Kft.
Eladó

1. számú melléklet

ELÁLLÁSI TÁJÉKOZTATÓ

(a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 1. melléklete szerint)

Ön 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől.

Az elállási határidő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az árut átveszi.

Ha Ön elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán vagy elektronikus úton küldött levél útján) az alábbi címre:

DEMERAL Hungary Kft.

Postai cím: 1103 Budapest, Gyömrői út 108. F. ép.

E-mail: info@demeral.hu

Telefonszám: +36-30-550-0300

Ebből a célból felhasználhatja a 2. számú melléklet szerinti elállási nyilatkozat-mintát is.

Ön határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási nyilatkozatát.

Az elállás joghatásai

Ha Ön eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Ön az általunk felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.) A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybeviteléhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli. A visszatérítést mindaddig visszatartjuk, amíg vissza nem kaptuk az árut, vagy Ön nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

Ön köteles számunkra az árut indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi az árut. Az áru visszaküldésének közvetlen költségét Ön viseli.

Ön kizárólag akkor vonható felelősségre az áruban bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az az áru jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

2. számú melléklet

ELÁLLÁSI NYILATKOZAT-MINTA (a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 2. melléklete szerint)

A szerződéstől való elállási szándék esetén töltse ki és juttassa vissza:

T.

DEMERAL Hungary Kft.

Postai cím: 1103 Budapest, Gyömrői út 108. F. ép.

E-mail: info@demeral.hu

Alulírott(ak) kijelenti(k), hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási jogomat/jogunkat az alábbi áru(k) adásvételére irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja/átvétel időpontja:

Fogyasztó(k) neve:

Fogyasztó(k) címe:

A fogyasztó(k) aláírása (kizárólag papír alapon tett nyilatkozat esetén):

Kelt:

3. számú melléklet

A KELLÉKSZAVATOSSÁGRÓL, A TERMÉKSZAVATOSSÁGRÓL ÉS A JÓTÁLLÁSRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÓ

(a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szerint)

1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön az Eladó hibás teljesítése esetén a vállalkozással 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 az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás 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 a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással javíttathatja, vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat. Fogyasztó és vállalkozás közötti - ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló - szerződés esetén Ön a kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a vállalkozás költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás 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 felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított kétéves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő egy év.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön az Eladóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított egy éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást az Eladó nyújtotta. A teljesítéstől számított egy év eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

2. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön - választása szerint - az 1. pontban meghatározott jogát 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. Jótállás

Milyen esetben élhet Ön a jótállási jogával?

Hibás teljesítés esetén a szerződés alapján az Eladó jogszabály által előírt kötelező jótállásra köteles, azonban az Eladó a termékekre 12 hónap önkéntes jótállást vállal.

Önt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

Ön a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Felhívom a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Önt a jótállásból fakadó jogok az 1. és a 2. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

4. számú melléklet

Békéltető testületek elérhetőségei

Baranya Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
Telefonszáma: (72) 507-154; (20) 283-3422
Honlap cím: www.baranyabekeltetes.hu
E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu; kerelem@baranyabekeltetes.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Levelezési cím: 3501 Miskolc Pf. 376.
Telefonszáma: (46) 501-090
Honlap cím: www.bekeltetes.borsodmegye.hu
E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Levelezési cím: 1253 Budapest Pf. 10.
Telefonszáma: (1) 488-2131
Honlap cím: www.bekeltet.bkik.hu
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
Honlap cím: www.bekeltetes-csongrad.hu
E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.
Telefonszáma: (22) 510-310
Honlap cím: www.bekeltetesfejer.hu
E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/A.
Telefonszáma: (96) 520-217
Honlap cím: www.bekeltetesgyor.hu/hu; www.gymsmkik.hu/bekelteto
E-mail cím: bekeltetotestulet@gysmkik.hu

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.
Telefonszáma: (52) 500-710; (52) 500-745
Honlap cím: www.hmbekeltetes.hu
E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV. emelet 2.
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81
Telefonszáma: (1) 792-7881
Honlap cím: www.panaszrendezes.hu; www.pestmegyeibekelteto.hu
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu