

Általános szerződési feltételek

1. Bevezetés

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: **ÁSZF**) tartalmazza az ezotrikusekszer.hu weboldalon (a továbbiakban: weblap, illetve honlap) elérhető szolgáltatások igénybevételének, igénybevevő (továbbiakban: Felhasználó ill. Megrendelő) általi használatának fontos tudnivalóit, feltételeit. A Felhasználó a honlap használatával tudomásul veszi és elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglaltak.

2. A Szolgáltató

Név: LÜNA Bt.

Székhely, Levelezési cím: 1142 Budapest Ungvár u 37.2/1.

Üzlethelyiség címe: 1142 Budapest Erzsébet királyné útja 73.

Képviselő neve: Nagy László

Adószám: 20171515-1-42

Nemesfémvizsgáló és Hitelesítő Hatóság Engedélyszáma: PR 3122

Számlavezető pénzintézet: OTP Bank

Számlaszám: 11714006-20456812

Email cím: luna.rendeles@gmail.com

Telefonszám: +36309003321 Nagy László

+36307743458 Lükő Tímea

3. Honlapon folytatott tevékenység

Honlapunkon az általunk tervezett, kivitelezett nemesfém- és divatékszerek, ajándéktárgyak értékesítését, egyedi megrendelések felvállalását végezzük. Valamint bemutatjuk az egyedi megrendelésre készült darabokat.

4. Felhasználási feltételek

4.1 Felelősség

A Felhasználó a honlapot kizárólag saját felelősségére használhatja, és ezzel elfogadja, hogy a Szolgáltató nem vállal felelősséget a használat során felmerülő vagyoni és nem vagyoni károkért, amelyek bármilyen rajta kívül álló okokból következnek be.

A Szolgáltató kizár minden felelősséget a honlap használói által tanúsított magatartásért, és a Felhasználó teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért.

A Felhasználó köteles gondoskodni arról, hogy a honlap használata során harmadik személynek jogait vagy a jogszabályokat sem közvetlenül, sem közvetett módon ne sértse.

A Szolgáltató semminemű anyagi felelősséget nem vállal a megkötött szerződés be nem tartása esetén, továbbá a Vevő hibájából vagy előre nem látható, és ki nem küszöbölhető esemény miatt. A Szolgáltató által forgalmazott termékek nem rendeltetésszerű használatából eredő károkért sem tudunk garanciát biztosítani, felelősséget vállalni.

A rendelés felvételéhez, a vásárlás teljesítéséhez, a számla kiállításához, a garanciához, jótállási szerződéshez bizonyos információk, adatok elengedhetetlenek. Nélkülük a rendelés visszavonható és érvénytelennek minősül. A honlap használatával a Felhasználó teljes körű felelősséget vállal azért, hogy az általa megadott adatok hitelesek a valóságnak megfelelnek, ezek valóságának vizsgálata nem a Szolgáltató hatásköre, feladata.

Hamis, valótlan adatok megadásával a Felhasználó a vásárlási feltételeket és jelen szabályzatot megszegi, ennek ellentmond.

A LÜNA Bt garantálja,

- hogy a webáruházában leadott egyedi megrendeléseket pontosan, a megadott, megbeszélte paramétereknek, méreteknek megfelelően elkészíti. Ehhez szükséges a méret pontos levétele, amennyiben ez nem nálunk, általunk történik, sajnos későbbi reklamációt ez ügyben elfogadni nem tudunk.

- a termékek biztonságos csomagolását, szállítását megszervezi, és minden esetben egyeztet a lehetőségekről a Vevővel

- hogy a Termékek megfelelnek a Magyarországon alkalmazott jogszabályoknak, törvényeknek, minőségi előírásoknak

- hogy a valóságnak megfelelő az eladási ajánlat (ár, méretek, szállítás, visszavonási jog)

- hogy a valóságnak megfelelő a vásárlás utáni szervizelés, törvényes garancia

- hogy a Webáruházban megtalálható ékszerek forgalmazásához szükséges összes engedéllyel rendelkezik.

4.2. Szerzői jogok

A honlap teljes egésze (szövegek, képek, információk, leírások, stb) a Szolgáltató tulajdona! A honlap tartalmának bármilyen módszerrel történő részleges vagy teljes reprodukciója, sokszorosítása, kereskedelmi célokra történő felhasználása kizárólag az www.ezoterikusekszer.hu tulajdonosának előzetes és írásban foglalt engedélyével történhet.

5. A honlapon történő vásárlás

5.1. A megrendelés folyamata

A honlap termékbemutatói, és online rendelési lehetőséget biztosít a Felhasználók számára. A honlapon a Felhasználó a megadott menüpontok segítségével böngészhet. A termékek különböző stílusok, kategóriák szerinti rendszerbe sorolva találhatóak meg.

A kategória nevére kattintva a benne szereplő termékek listája látható, ahol a termék fotója mellett részletes információkat kaphat az adott termék méretéről, anyagáról, áráról, akár több, részletesebb fotót.

Sumit kategóriában a választott termék a Kosár gomb segítségével helyezhető a kosárba.

A Felhasználó a kosár tartalmát a Kosár menüpont segítségével ellenőrizheti, melyet a jobb felső sarokban található kosár ikonra lépve teheti meg. Itt módosíthatja azt, hogy a kosárba tett termékből milyen mennyiséget kíván rendelni (amennyiben van mód több darab rendelésére, és nem egyedi darabról van szó), illetve törölheti az adott tételt, ha meggondolta magát, vagy mást szeretne választani.

A következő oldalon szükséges megadnia személyes adatait, amelyek a teljesítéshez és a számlázáshoz szükségesek, valamint itt választhatja ki az Önnek leginkább megfelelő szállítási módot. Miután áttekintette, és elfogadta az Ászf, és a Vszf –et, továbblépve áttekintheti megrendelését, és ha mindent rendben talál véglegesítheti.

Megrendelés leadásakor előfordulhat, hogy olyan terméket szeretne megvásárolni, amelyet esetleg közben az üzletünkben már értékesítettünk, és bármennyire igyekszünk napra készen tartani a készletinformációt, ez nem mindig sikerül. Ezért a megrendelés csak a visszaigazoló email után válik véglegessé, amikor visszaigazoljuk a termék meglétét, és készítjük a csomagolásra, átvételre.

Egyedi megrendelésre kapható termék esetén:

Webáruházunkban látható ékszerek egy része nincs raktáron, mert méretre készül, vagy kizárólag egyedi megrendelésre készült korábban, és mint referencia darab szerepel a honlapon. Ha megtetszik egy termék, akkor megrendelésre természetesen elkészítjük, nem ugyanolyan, hiszen kézzel készül, néhány paramétere eltérhet minimálisan.

Két lehetősége van a megrendelésre:

- Ellátogat üzletünkbe nyitvatartási időben, (örülünk, ha elérhetőségeinken előre jelzi mikor szeretne jönni, hogy csak Önnel tudjunk foglalkozni) és személyesen mindent meg tudunk beszélni. Akár képet, rajzot is hozhat a vágyott ékszerről.

- Ha nem tud személyesen ellátogatni, a kiválasztott termék lapján található EGYEDI MEGRENDELÉS gomb megnyomása után egy megrendelő lapot szükséges kitölteni. Itt a megrendelésre vonatkozó adatokat, méret, egyéb kívánásokat, valamint a személyes adatait,

jól érthetően tüntesse fel, a későbbi reklamáció elkerülése érdekében. Miután elküldte megadott email címünkre, mi visszaigazoljuk, és a részletekről tájékoztatjuk.

A készítési idő minimum 10-14 nap, egyes esetekben akár 3 hét is lehet, de erről mindenképpen egyeztetünk a megrendelővel. Előfordulhat, hogy a megrendelési időt átlépjük, esetleg rajtunk kívül álló okok akadályoznak a befejezésben, de ilyenkor tájékoztatjuk a megrendelőt, még idejében. Ha Önnek fontos a határidő, halaszthatatlan, kérem rendelés előtt érdeklődjön, vegye fel velünk a kapcsolatot, telefonon vagy luna.rendeles@gmail.com email címen, és igyekszünk megoldást találni. A késedelmes teljesítésből eredő esetleges anyagi veszteségekért nem vállalunk felelősséget.

A Szolgáltatónak (Luna Bt-nek) jogában áll, hogy a honlapon szereplő árakon bármikor változtatni, kivéve folyamatban levő megrendelés esetén, ilyenkor a megrendelés pillanatában honlapon szereplő ár a végleges.

Az esetlegesen feltüntetett méretek, súlyok csak tájékoztató jellegűek, mivel minden darab kézzel készül, nincs két teljesen egyforma. Az árat módosíthatja az egyedi megrendelésnél leadott méret, különleges kívánások, ezeket azonban még a készítés kezdete előtt tisztázzuk a megrendelővel, felhívjuk rá a figyelmét.

Fizetés: Jelen pillanatban kizárólag előre, bankszámlára utalással lehetséges rendezni a megrendelést vagy személyes átvételnél készpénzes fizetéssel üzletünkben. Az áru ellenértéke kizárólag forintban fizethető ki. Egyedi megrendelés esetén, amennyiben nem hozott anyagból történik, minden esetben előleget kell fizetni, melynek mértéke a késztermék árának 50% -a. Erről minden esetben egyeztetünk a megrendelővel.

Szállítás: rendelés leadásakor kell kiválasztani a kívánt szállítási módot

Ez lehet: - személyes átvétel üzletünkben, nyitvatartási időben előre egyeztetve, hogy megrendelt ékszere becsomagolva várja

- Foxpost csomag automatába, vagy házhoz szállítással (ezt hetente egyszer tudjuk megoldani, minden kedden, tehát a hétfő estig beérkezett, kifizetett megrendeléseket tudjuk intézni az adott héten. Akkor válassza, ha nem sürgős a szállítás)

- GLS csomagpontra vagy házhoz szállítással

Külföldre sajnos jelenleg nem áll módunkba szállítani!

5.2. Ajánlati kötöttség, rendelés visszaigazolás

A Szolgáltató a Megrendelőt rendelés leadása után 48 órán belül tájékoztatja, visszaigazolja e-mailben. Ha a Megrendelő ezen idő alatt nem kapja meg, akkor jelezze, hogy kijavíthatjuk a hibát, pótoljuk. A megrendelés minden esetben a visszaigazolással együtt válik érvényessé!

A visszaigazoló e-mail tartalmazza a vásárlás során megadott rendelési adatokat, a megrendelt termék(ek) nevét, árát, a fizetésre vonatkozó információkat, a választott szállítási módot, árat,

a rendelés sorszámát, mely az utalás megjegyzéseként feltüntetendő, valamint a felhasználó rendeléssel kapcsolatos megjegyzéseit.

5.3. A szerződés létrejötte

A szerződés megkötésére magyar nyelven van lehetőség. A megrendelés leadása elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001.évi CVIII. törvényben foglaltak az irányadóak. A szerződés a Fogyasztó és a Szolgáltató közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014.(II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, és szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit.

A szerződés a visszaigazolás megérkezésével jön létre.

5.4. A szerződés iktatása

A honlapon keresztül kötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, a Szolgáltató azt nem iktatja, utólagosan nem hozzáférhető.

5.5 Számla

A Szolgáltató minden esetben elektronikus számlát állít ki. Amelyet a rendelési végösszeg bankszámlára érkezése után, elektronikus úton küldünk el a Megrendelőnek.

Ha a Megrendelő a rendelt tételekről külön számlát szeretne, vagy nem a megrendeléskor leadott adatokkal, akkor ezt minden esetben előre kell jeleznie.

5.6 Fizetés

A fizetés kizárólag az alábbi módokon lehetséges:

1. *Előre utalással:* A visszaigazolásban szereplő bankszámlára kell a rendelés vételárát, valamint a szállítási költséget átutalni. A feladás minden esetben az összeg beérkezése után történik meg.
2. *Egyedi rendelés esetén:* A személyes konzultáció alkalmával vagy a megrendelő lap elküldése után e-mailben egyeztetett módon.
3. *Személyesen készpénzzel budapesti üzletünkben:*
Cím: 1142 Budapest Erzsébet királyné útja 73.
Nyitvatartás: Hétfőn 10-18 óráig
Pénteken 12-18.30 óráig
Szombaton változó, csak előre egyeztetéssel!

5.7. Szállítás, átvételi lehetőség

5.7.1. *GLS futárszolgálattal:* Amennyiben ezt választja, úgy csomagját kérheti házhozszállítással, vagy csomagpontra szállítással, ennek díját a kosár oldalon tudja megnézni

itt tüntetjük fel, mindig a futárszolgálat aktuális díjszabása alapján. A szállítás kb 1-2 napot vesz igénybe az összeg beérkezése után.

5.7.2. Foxpost futárszolgálattal: Amennyiben ezt a megoldást választja, úgy csomagját kérheti házhozszállítással, vagy csomag automatába szállítással, ennek díját a kosár oldalon tudja megnézni, itt tüntetjük fel, mindig a futárszolgálat aktuális díjszabása alapján. Mivel ezt nekünk is el kell vinnünk egy automatába feladni, így ezt hetente egyszer tudjuk megoldani, általában kedden, az addig beérkezett és fizetéssel rendezett csomagokat visszük el feladni, ezáltal kicsit hosszabb lehet a szállítási határidő. A szállítás kb 5-7 napot vehet igénybe, de ez függ a rendelés leadási idejétől is.

5.7.3. Személyes átvétel: A megrendelt terméket személyesen is átveheti üzletünkben a visszaigazolást követő első nyitvatartási napon, kizárólag előre egyeztetve, hogy becsomagolva, előkészítve várja a kiválasztott termék.

Cím: 1142 Budapest Erzsébet királyné útja 73.

Nyitvatartás: Hétfőn : 10-18 óráig

Pénteken : 12-18.30-ig

Szombaton : változó, csak előre egyeztetett időpontban

6. Elállási jog

6.1. Elállási jog gyakorlásának menete

Az e pontban foglaltak kizárólag a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyre vonatkoznak, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (a továbbiakban Fogyasztó).

A termékek, több termék szolgáltatásakor az utoljára szolgáltatott terméknek, a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított 14 napon belül a szerződéstől indoklás nélkül elállhat.

Fogyasztót a szerződés megkötésének a napja a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát. A Fogyasztó a termék átvételének napjától 14 naptári napon (tehát az elállási időbe a hétvégi, munkaszüneti napok is beletartoznak) belül indoklás nélkül elállhat. A határidőbe a termék átvételének napja nem számít bele.

A visszaküldéshez való jog nem vonatkozik olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak.

Az elállási jog gyakorlása miatt a termék visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségeket minden esetben a Fogyasztó viseli, Szolgáltató nem terhelhető rá.

Ha a Fogyasztó elállási jogával élni kíván elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni postai vagy elektronikus úton a Szolgáltatónak a jelen ÁSZF 1. pontjában feltüntetett elérhetőségekre. Ebből a célból a Fogyasztó felhasználhatja a megrendelést visszaigazoló e-mailhez mellékelt Elállási nyilatkozat mintát, de megtalálja ezen szerződés 1/A mellékleteként is. A Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejártá előtt elküldi Elállási nyilatkozatát a Szolgáltató részére.

A Fogyasztót terheli annak a bizonyítása, hogy elállási jogát a jelen ÁSZF erre vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően gyakorolta.

A Szolgáltató akár postán akár elektronikusan kapta meg az Elállási nyilatkozatot haladéktalanul e-mailben visszaigazolja megérkezését.

Elektronikus úton történő benyújtásakor a Fogyasztó Elállási nyilatkozatát érvényesítettnek kell tekinteni, amennyiben a termék átvételét követő 14 naptári napon belül megérkezik a Szolgáltatóhoz.

Postai úton történő benyújtásakor a postára adás dátumának idejét veszi figyelembe a Szolgáltató. Csak ajánlott levélként postára adott küldeményt tudunk elfogadni, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma, az átvétel.

A Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató ÁSZF 1. pontjában feltüntetett levelezési címére indokolatlan késedelem nélkül, a nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, ha a Fogyasztó a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa kiválasztott futárnak átadja) a terméket, és az feladást, átadást igazoló dokumentumot bemutatja a Szolgáltatónak.

A termék Szolgáltató címére történő visszaküldésének költsége a Fogyasztót terheli. Postaköltséget semmilyen esetben nem tudjuk megtéríteni, csak a termék vételárát. A Szolgáltatónak az utánvételt visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni. A termék visszaküldésének költségén kívül az elállás kapcsán a Fogyasztót semmilyen más költség nem terheli, amennyiben a termék hiánytalanul, hibátlan állapotban megérkezik. A Fogyasztó kizárólag akkor vonható felelősségre, ha a termékben értékcsökkenést, a termék jellegét, használhatóságát befolyásoló kár keletkezik.

Fontos, ha megtekinti, kipróbálja a terméket, és mégsem nyeri el tetszését, nem a várakozásának megfelelő, kérjük, jelezze felénk, hátha tudjuk orvosolni a problémát!

Amennyiben a termék visszaküldése mellett dönt, kérjük a lehető legjobb állapotban küldje vissza nekünk. A szükséges mértékű kipróbálást meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felelősséggel tartozik, és ez meg kell térítenie. Csak hiánytalanul visszaküldött, gondosan csomagolt terméket tudunk visszavenni.

A 14 napos határidő alatt bármikor elállhat a vásárlástól, de a jóhiszeműség és a tisztesség általános követelménye szerint a termék átvételét követően, annak felpróbálása,

megvizsgálása és rendeltetésszerű használatra való alkalmasságáról történő megbizonyosodása után mielőbb döntsön, köszönjük, és ezzel megtisztelti a munkánkat.

6.2. A Fogyasztót mely esetekben nem illeti meg az elállási jog

Tönkretett, megrongált, vagy nem rendeltetésszerűen használt, sérült terméket nem áll módunkban visszavenni, az árát megtéríteni.

A visszaküldéshez való jog nem vonatkozik olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak.

7. Kellékszavatosság, Szavatosság, Jótállás

7.1 Kellékszavatosság

A Felhasználó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezéseinek megfelelően.

Fogyasztói szerződés esetén a Fogyasztónak minősülő Felhasználó az átvétel időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit, azokért a termékhibákért, amelyek a termék átadásának időpontjában már léteznek. Két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait a Felhasználó érvényesíteni már nem tudja.

Nem Fogyasztóval kötött szerződés esetén a Felhasználó az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.

A Felhasználó – választása szerint- az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet javítást vagy kicserélést, kivéve, ha a Vásárló által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést a Felhasználó nem kérte, vagy nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére a Felhasználó is kijavíthatja, vagy mással kijavíttathatja vagy –végső esetben- a szerződéstől is elállhat.

A Felhasználó választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, azonban az áttérés költségét a Felhasználó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás okot adott.

A felhasználó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított két (2) hónapon belül közölni.

A Felhasználó közvetlenül a vállalkozásnál érvényesítheti a kellékszavatossági igényét.

A teljesítést (vagyis a kiszállítást, átvételt) követő hat (6) hónapon belül felismert hiba esetén vélelmezni kell, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt, kivéve, ha a vélelem a hiba jellegével, vagy a termék természetével összeegyeztethetetlen. A Szolgáltató csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelem megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék

hibája a Felhasználó részére történő átadást követően keletkezett. Ennek alapján a Szolgáltató nem köteles a Felhasználó kifogásának helyt adni, ha megfelelően bizonyítja, hogy a hiba oka a termék nem rendeltetésszerű használatának következménye.

A teljesítést követő hat (6) hónap elteltével azonban a bizonyítási teher megfordul, vagyis vita esetén a Felhasználónak kell bizonyítania, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt.

7.2. Termékszavatosság

Termékszavatosság kizárólag ingó dolog (termék) hibája esetén merülhet fel. Ez esetben a Fogyasztónak minősülő Felhasználó – választása szerint- a 7.1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Termékszavatossági igényként a Felhasználó kizárólag a hibás termék javítását vagy kicserélését kérheti. A termék akkor minősül hibásnak, ha nem felel meg a forgalomba hozatalkor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig , ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

A termékszavatossági igényét a Felhasználó a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két(2) éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

A Felhasználó a termékszavatossági igényét kizárólag a termék gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja.

A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Felhasználónak kell bizonyítania.

A gyártó, forgalmazó kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelessége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a termék nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és 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 igény egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető. termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve javított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a Felhasználó a gyártóval szemben érvényesítheti.

7.3. Jótállás

45/2014.(II.26) kormányrendeletben a jótállás fogalma:

A Polgári Törvénykönyv szerinti,

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

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállással kapcsolatban az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet is tartalmaz előírásokat. A rendelet tárgyi hatálya csakis az új, Magyarország területén kötött fogyasztói szerződés keretében értékesített és a rendelet mellékletében felsorolt termékekre vonatkozik.

1.§

(1) A Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, az 1. mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre (a továbbiakban: fogyasztási cikk) e rendelet szabályai szerint jótállási kötelezettség terjed ki.

(2) A jótállási kötelezettség teljesítése azt a vállalkozást terheli, amelyet a fogyasztóval kötött szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez. A jótállásból eredő jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül.

(3) Az e rendelet szerinti jótállás érvényességéhez, valamint a jótállásból eredő jogok érvényesítéséhez a vállalkozás az e rendeletben foglaltakon túl további követelményt nem támaszthat a fogyasztóval szemben, kivéve, ha a fogyasztási cikk megfelelő üzembe helyezése más módon nem biztosítható és a követelmény teljesítése nem jelent aránytalan terhet a fogyasztó számára.

(4) Ha a gyártó a fogyasztási cikkekre az e rendeletben foglaltaknál kedvezőbb jótállási feltételeket vállal, a jótállás alapján a vállalkozást megillető jogok a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés teljesítésének időpontjában átszállnak a fogyasztóra.

(5) A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e rendelet rendelkezéseiről a fogyasztó hátrányára tér el. Az érvénytelen megállapodás helyébe a rendelet rendelkezései lépnek.

2.§

(1) *A Jótállás időtartama:*

- a) 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy (1) év,
- b) 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két (2) év
- c) 250 000 forint eladási ár felett három (3) év

E határidők elmulasztása- a (4) bekezdésben foglalt kivétellel- jogvesztéssel jár.

(2)_ A jótállási határidő a fogyasztási cikkfogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

(3)_ Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezi üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő pontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

(4)_ A fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket nem használhatta.

3.§

(1)_ A vállalkozás köteles a fogyasztási cikkel együtt a jótállási jegyet a fogyasztó rendelkezésére bocsájtani, olyan formában, amely a határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát.

(2) A jótállási jegyet közérthetően és egyértelműen, magyar nyelven kell megfogalmazni.

(3)_ A jótállási jegyen fel kell tüntetni:

a) a vállalkozás nevét, címét,

b) a fogyasztási cikk azonosítására alkalmas megnevezését, és típusát, valamint –ha van- gyártási számát,

c) a gyártó nevét, címét, ha a gyártó nem azonos a vállalkozással,

d) a szerződéskötés, valamint a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadásának vagy- a vállalkozás vagy közreműködője általi üzembe helyezés esetén – a fogyasztási cikk üzembe helyezésének időpontját,

e) a fogyasztó jótállásból eredő jogait, azok érvényesíthetőségének határidejét, helyét, és feltételeit, továbbá

f)_ az arról szóló tájékoztatást, hogy a fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (Fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti,

g) _ a vállalkozás bélyegzőlenyomatát és a kiállítás során eljáró személy aláírását, elektronikus dokumentumon az elektronikus aláírást.

(4)_ a Jótállási jegynek utalnia kell arra, hogy a jótállás a fogyasztó jogszabályból eredő jogait nem érinti.

(5)_ A vállalkozás az e rendelet előírásainak megfelelő jótállási jegyet elektronikus úton is átadhatja a fogyasztó részére. A fogyasztó részére elektronikusan átadott

számla jótállási jegyként akkor fogadható el, ha a tartalma megfelel e rendelet jótállási jegyre vonatkozó előírásainak is. a vállalkozás a jótállási jegy elektronikus úton való átadására legkésőbb a termék átadását vagy üzembe helyezését követő napon köteles. Ha a vállalkozás a jótállási jegyet elektronikus dokumentumként nem közvetlen küldéssel adja át, hanem letöltést biztosító elérési cím formájában bocsátja azt a fogyasztó rendelkezésére, akkor az elektronikus jótállási jegy letölthetőségét a jótállási idő végéig nem szüntetheti meg, a letöltési cím elérhetőségét biztosítani kell. A vállalkozás a jótállási jegy elektronikus úton történő átadására legkésőbb a termék átadását vagy üzembe helyezését követő napon köteles.

(6)_ Vita esetén az (5) bekezdésben meghatározott kötelezettség teljesítését a vállalkozás köteles bizonyítani.

4.§

(1)_ A jótállásból eredő jogok – a 2.§ (3) bekezdésben foglalt kivétellel – a jótállási jeggyel érvényesíthetők, amelynek nem tehető feltételévé a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának a fogyasztó általi visszaszolgáltatása.

(2) A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti.

(3) A jótállási jegy a fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot-az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát- a fogyasztó bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetők.

5.§

(1)_ A fogyasztó a kijavítás iránti igényét választása szerint a vállalkozás székhelyén, telephelyén, fióktelepén és a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.

(2)_ A kijavítás során a fogyasztási cikkbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

(3)_ Kijavítás iránti igény teljesítésekor a vállalkozásnak vagy- a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén- a javítószolgálatnak a jótállási jegyen vagy ahhoz csatoltan fel kell tüntetnie:

a) a kijavítás iránti igény bejelentésének és a kijavításra történő átvételének az időpontját

b) a hiba okát és a kijavítás módját, továbbá

c) a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő visszaadásának időpontját

(4)_ Kicserélés iránti igény teljesítésekor a vállalkozásnak a jótállási jegyen fel kell tüntetnie a kicserélés tényét és időpontját.

(5)_ Ha az e rendeletben meghatározott jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a vállalkozás részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc (8) napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton- az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsájtott számlán vagy nyugtán- feltüntetett vételárat nyolc(8) napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

(6)_ Ha az e rendeletben meghatározott jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában-, valamint ha a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013.évi V. törvény 6:159 § (2) bekezdés b) pontja alapján a fogyasztó nem igényli a vételár arányos leszállítását, és a fogyasztó nem kívánja a fogyasztási cikket a vállalkozás költségére kijavíttatni, a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc (8) napon belül kicserélni. Ha a cserére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton- az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsájtott számlán vagy nyugtán- feltüntetett vételárat nyolc (8) napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

(7)_ Ha a fogyasztási cikk kijavítására a kijavítási igény vállalkozás részére való közléséről számított harmincadik (30) napig nem kerül sor,- a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában- a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket a harminc (30) napos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc (8) napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsájtott számlán vagy nyugtán- feltüntetett vételárat a harminc (30) napos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc (8) napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

6.§

Rögzített bekötésű, ill. 10 kg-nál súlyosabb fogyasztási cikkekre vonatkozik...

7.§

Ha a Fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól

(üzembe helyezéstől) számított 3 munkanapon belül érvényesít csereigényt, a vállalkozás nem hivatkozhat a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013.évi V. törvény 6.159§ (2) bekezdés a) pontja értelmében aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni , feltéve , hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

7/A.§

E rendelet alkalmazásában gyártó: a fogyasztási cikkek adásvételének és a kapcsolódó jótállásnak egyes vonatkozásairól szóló, 1999. május 25-i 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 1.cikk (2) bekezdés d) pontjában meghatározott gyártó.

7/B.§

(1) A 2-7. §-ban foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott szabályok szerint.

(2) Az (1) bekezdésben megjelölt rendelkezések a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.

8.§

(1) Ez a rendelet kihirdetését követő 60. napon lép hatályba, rendelkezéseit a hatálybalépését követően kötött fogyasztói szerződésekre kell alkalmazni.

9.§

E rendelet 7/A §-a a fogyasztási cikkek adásvételének és a kapcsolódó jótállásról szóló, 1999. május 25-i 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 1.cikk (2) bekezdés d) pontjának való megfelelést szolgálja.

Ha ékszere gyártási hibára visszavezethető okok miatt meghibásodik a kézhezvételtől számított 1 éven belül, akkor kérjük, mielőbb jelezze felénk e-mailben a luna.rendeles@gmail.com email címre és küldje vissza címünkre: 1142 Budapest Ungvár u 37.2/1.

A terméket megjavítjuk, amennyiben a javítás nem lehetséges ékszerét kicseréljük vagy értékét levásárolhatja webáruházunkban.

A jótállás nem vonatkozik:

- a nem rendeltésszerű használatból eredő hibákra, úgy, mint törés, szakadás, kopás, karcolódás, deformálódás
- különféle vegyszerek, krémek, illatszerek hatása által okozott károsodásra, esztétikai elváltozásra, elszíneződésre, fakulásra, különösen az epoxi ékszerek esetében
- ütés hatására kő elvesztésére
- a termék anyagából adódó egészségügyi hatásokra (pl. fém allergia)
- valamint utólagos méretváltoztatásra

Ezeket a hibákat, sérüléseket nem áll módunkban ingyenesen kijavítani, de a felhasználóval előre egyeztetett összegért természetesen megjavítjuk!

7.4.Szavatossági, jótállási igények érvényesítése

Mielőtt visszaküldené a hibás terméket, mindenképpen jelezze felénk szavatossági igényét email-ben, levélben.

Fontos, hogy őrizze meg a vásárlásról kiállított számlát, vagy annak másolatát. A számla egyben garancialevél is!

A javítás céljából visszajuttatott terméket megvizsgáljuk, amennyiben indokolt és bizonyítottan gyártási hibás a termék, javítását a lehető legrövidebb időn belül megkezdjük. Ezen javítások a Megrendelő részére természetesen díjmentesek. A megjavított terméket a Megrendelő által kért címre díjmentesen mihamarabb visszajuttatjuk.

Amennyiben a termék vizsgálata során kiderül, hogy a hiba valamely olyan okból keletkezett, amelyre a szavatossági/ garancia igény nem érvényesíthető (lásd. 7. 9§) az esetleges javítási, szállítási költség a Megrendelőt terheli, ezt a javítás megkezdése előtt egyeztetjük a Megrendelővel. Abban az esetben, ha a Megrendelő nem kéri a javítás elvégzését, a terméket visszajuttatjuk neki.

A szavatossági/ garanciális ügyintézés további részleteire a PTK-ban, a 49/2003.(VII.30) GKM rendeletben illetve a 151/2003.(IX.22) Korm. rendeletben foglaltak az irányadók.

A szavatossági igényeit a Felhasználó/ Megrendelő az alábbi elérhetőségeken érvényesítheti:

Név: Lúna Bt.

Levelezési cím: 1142 Budapest Ungvár u 37.2/1.

Személyes átadóhely: 1141 Budapest Erzsébet királyné útja 73.

(nyitvatartási időben, előre egyeztetve)

Telefonszám: +36-30-9003321

+36-30-7743458

E-mail cím: luna.rendeles@gmail.com

8. Panaszügyintézés helye, ideje, módja

A Felhasználó / Megrendelő a termékkel vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő nyitvatartási időben:

Név: Lúna Bt.

Üzlet cím: 1142 Budapest Erzsébet királyné útja 73.

Telefonszám: +36-30-9003321

+36-30-7743458

Email cím: luna.rendeles@gmail.com

A Szolgáltató a szóbeli panaszt, amennyiben arra lehetősége van, azonnal orvosolja. Ha azonnali orvoslásra nincs lehetőség, a panasz jellegéből adódóan vagy a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, melyet az ügy lezárta után 5 évig a panaszra tett érdemi válasszal együtt megőriz.

A Szolgáltató a jegyzőkönyv egy példányát, szóbeli panasz esetén a megadott címen, üzlethelységben köteles a Felhasználónak átadni, egyéb esetekben az alább részletezett írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni.

A Szolgáltató a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt panasz esetén a Felhasználónak az érdemi válasszal egyidejűleg, de legkésőbb 30 napon belül megküldi a jegyzőkönyv másolati példányát. Az így rögzített panaszt a Szolgáltató egyedi azonosítóval látja el, mely a későbbiekben egyszerűsíti a panasz visszakeresését.

A Szolgáltató a hozzá írásban (postán, ajánlott küldeményként) érkezett panaszt 30 napon belül érdemben megválaszolja, ezt postai küldeményben megküldi.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató az elutasítás indokáról, további teendőkről, lehetőségekről tájékoztatja a Felhasználót.

8.2 Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

Amennyiben a Szolgáltató és a Felhasználó között esetlegesen fennálló fogyasztó jogvita a Szolgáltatóval való tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Felhasználó számára:

„ Amennyiben a Fogyasztó 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 szerinti illetékes járási hivatal látja el. Ezek listája itt található: <http://jarasinfo.gov.hu/> ”

- Budapest Főváros Kormányhivatala

Cím: 1056 Budapest Váci út 62-64

Tel: +36-1-328-5862

E-mail: budapest@bfkh.gov.hu

- Budapest 14. kerület Járási hivatal

Cím: 1145 Budapest Pétervárad utca 11-17.

Tel: +36-1-896-5762

E-mail: titkarsag@14kh.bfkh.gov.hu

- Budapesti Békéltető Testület

Eljárást kezdeményezni, kérelmeiket az alábbi módokon tudják beadni:

- Postán: 1253 Budapest, Pf.:10.

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

- weboldalunkon keresztül, <https://bekeltet.bkik.hu/urlap/kerelem-online-benyujtasa>

- vagy <https://uj.bekeltetes.hu/publikus/online-ugy-inditas> weboldalon keresztül,

- továbbá Ügyfélkapu segítségével.

- Online vitarendezési platform

„ Online vitarendezési platform az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, amelybe a Fogyasztók beregisztrálhatnak, így ezen keresztül lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Így a Fogyasztók tudják érvényesíteni a jogaikat anélkül, hogy például a távolság meggátolná őket ebben.

Ha Ön panaszt kíván tenni egy, az interneten vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban, és nem akar feltétlenül bírósághoz fordulni, igénybe veheti az online vitarendezés eszközét. A portálon Ön és a kereskedő, akivel szemben panasszal élt, közösen kiválaszthatják a panasz kezelésével megbízni vitarendezési testületet.

Az online vitarendezési platform itt érhető el:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU>

9. Egyéb rendelkezések

9.1. ÁSZF, árak módosítása

A Szolgáltató jelen ÁSZF-et, a honlapon forgalmazott termékek árait, a feltüntetett egyéb információt nem visszamenőleges hatállyal, de bármikor módosíthatja. A módosítás a honlapon történő közzétételt követően lép életbe, és csak az életbe lépést követő tranzakciókra érvényes.

9.2. Technikai korlátok

A honlapon történő vásárlás feltételezi a Felhasználó részéről az internet lehetőségeinek, és korlátainak ismeretét és elfogadását, különös tekintettel a technikai teljesítményekre és a felmerülő hibákra. A Szolgáltatót nem terheli felelősség, ha bármilyen működési hiba észlelhető az internetes hálózatban, ami megakadályozza a honlap működését és a vásárlást.

(Csak a szerződéstől való elállási szándék esetén töltse ki és juttassa el hozzánk elektronikusán, vagy postán. Fontos, hogy ezzel egy időben a terméket is szolgáltatassa vissza! Köszönjük!)

Címzett:.....

Alulírott.....kijelentem, hogy gyakorlom elállási jogomat az alábbi
rendelés számon rendelt termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására
irányuló szerződés tekintetében.

Szerződéskötés/ megrendelés időpontja:

Átvétel időpontja:

Fogyasztó neve:

Fogyasztó címe:

Fogyasztó aláírása:

Kelt:

A fenti elállási nyilatkozat forrása:

<http://www.kozlonyok.hu/nkonline/MKP/DF/hiteles/MK14030.pdf>

