

ÁSZF

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) Ambrus Henrietta e.v. (székhelye: 3529 Miskolc, Park utca 13. fsz.3.); Adószáma: 55521688-1-25; elektronikus elérhetősége: creativebybutterfly@gmail.com; képviseli: Ambrus Henrietta, (továbbiakban: Szolgáltató) által nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő Ügyfél (a továbbiakban: Megrendelő) jogait és kötelezettségeit tartalmazza. (Szolgáltató és Megrendelő a továbbiakban együttesen: Felek).

1. Általános tudnivalók, a Felek közötti szerződés létrejötte (www.kezmuvesdekorciok.hu)

1.1. A jelen ÁSZF hatálya kiterjed mind a Magyarország területén belül, mind a Magyarország területén kívül nyújtott, minden olyan elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, jogügyletre amely a www.kezmuvesdekoraciok.hu weboldalon (a továbbiakban: Webáruház) található elektronikus piactéren keresztül történik. Továbbá jelen ÁSZF hatálya kiterjed minden olyan kereskedelmi ügyletre mind Magyarország területén belül, mind Magyarország területén kívül, amely jelen szerződésben meghatározott Felek között jön létre.

A Webáruház online áruházban történő vásárlást az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény ("Elkertv.") szabályozza.

1.2. Webáruház online áruházban történő vásárlás elektronikus úton leadott megrendeléssel lehetséges, a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon.

1.3. A webáruház szolgáltatásai elérhető minden felhasználó számára, regisztráció nélkül. A megrendelés feladásával Megrendelő kijelenti, hogy a jelen Általános Szerződési Feltételeket elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el. A Felek közötti szerződés a megrendelő adatlap valamennyi kötelezően kitöltendő mezőjének kitöltését és a beírt adatok ellenőrzését követően, a Kosár tartalmának megrendelése/Megrendelés megerősítése gomb megnyomásával jön létre. A webáruház, a Megrendelő által megadott e-mail címre egy összesítő e-mailt küld, amely tartalmazza a megrendelés adatait. Ez még nem a megerősítő e-mail, így Szolgáltató ezzel még nem vállal kötelezettséget a megrendelés teljesítésére. Miután Szolgáltató megbizonyosodott róla, hogy a megrendelést teljesíteni tudja, elküld a Megrendelő által megadott e-mail címre egy megerősítő e-mailt, amely tartalmazza a megrendelés adatait és megváltoztatja a rendelés státuszát. A Felek között ily módon, magyar nyelven létrejött szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül.

A megrendelés leadását követően a szerződés, annak teljesítéséig szabadon és következmény nélkül módosítható, illetve lemondható. Erre elektronikus levélben van lehetőség.

A Felek között az áru megvásárlásával létrejött szerződést a Szolgáltató iktatja, és annak létrejöttét követő 5 évig őrzi.

Felek között létrejött azon kereskedelmi ügylet (pl.: megrendelések leadása) is szerződésnek minősül, amelyet a Megrendelő a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán keresztül bonyolít (írásban vagy telefonon).

1.4. A Szolgáltató semmilyen magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát.

1.5. Ügyfélszolgálat: Ambrus Henrietta

Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: H-P: 10:00 -16:00-ig

Telefon: +36 70 255 4668

Internet cím: www.kezmuvesdekoraciok.hu

E-mail: info@kezmuvesdekoraciok.hu

2. Megrendelés

2.1. A vásárolt termékek lényeges tulajdonságait, jellemzőit, az termékek használatára vonatkozó utasításokat a konkrét árucikk információs oldaláról, a termékhez tartozó, weboldalon található leírásból lehet részletesen megismerni. Ha a vásárlás előtt az áruval kapcsolatban kérdése merülne fel, ügyfélszolgálatunk készséggel áll rendelkezésére.

Amennyiben a Webáruházban található bármely termék minőségével, alapvető tulajdonságával, használatával, használhatóságával kapcsolatban, a portálon közölteknel több információra van szüksége kérjük, forduljon bizalommal Ügyfélszolgálatunkhoz. Ügyfélszolgálatunk adatait az előző pontban találja.

2.2. A vételár mindig a kiválasztott termék mellett feltüntetett ár. A termékek ára 0% ÁFA-t tartalmaz, mivel vállalkozásunk alanyi adó mentes vállalkozás! A weboldalon közölt árak – AAM - alanyi adó mentes megjelöléssel áfa összeg nélkül kerülnek kiszámlázásra. A termékek vételára nem tartalmazza a szállítási költségét.

A termékek ára magyar forintban (Ft) kerül feltüntetésre.

A Szolgáltató a szállítási költség változtatásának jogát fenntartja azzal, hogy a módosítás a Weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. A módosítás a már megrendelt termékek vételárát nem befolyásolja.

A szállításról részletes információt talál az „Szállítás és fizetés” fül alatt illetve az ÁSZF 3. pontjában.

2.3. A Weboldalról megrendelhető termékek árai változtatásának jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy a módosítás a Weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. A módosítás a már megrendelt termékek vételárát nem befolyásolja.

Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Webáruház felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő téves árra, akkor a Szolgáltató nem köteles a terméket hibás áron szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő szállítást, amelynek ismeretében a Megrendelő elállhat vásárlási szándékától. Ügyfelet ezen elállási jog indokolás nélkül megilleti ebben az esetben.

2.4. A megrendelést a Szolgáltató csak akkor fogadja el, ha Megrendelő a megrendeléshez szükséges valamennyi mezőt maradéktalanul kitölteni. Amennyiben Megrendelő, valamely mezőt hibásan vagy hiányosan tölti ki Szolgáltatót, a Megrendelő által tévesen és/vagy pontatlanul megadott rendelési adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

2.5. A Megrendelő a kiválasztott termékeket „Kosárba” gomb használatával teheti Kosarába. A Kosár tartalmát megtekinteni, módosítani a Weboldal tetején található kosár menüsávra kattintást követően van lehetőség, illetve a Kosár tartalma törölhető („TERMÉK TÖRLÉSE gombra kattintva”). Amennyiben a Megrendelő a Kosár tartalmát véglegesítette, a „MEGRENDELÉS ELKÜLDÉSE” felíratra kattintva a megrendelését leadhatja. Ezt követően meg tudja adni a számlázási és szállítási adatokat, illetve választhat fizetési módot. Ha minden szükséges adatot megadott és kiválasztotta az fizetési módot, akkor el kell fogadnia a vásárlási feltételeket és az adatvédelmi nyilatkozatot és szükség esetén megjegyzést fűzhet a megrendeléshez. A „MEGRENDELÉS KÜLDÉSE” gombra a kattintva a megadott e-mail címre kap egy automata megrendelés visszaigazolást, amelyben összesítve láthatja a megrendelését. A Megrendelőnek a rendelés bármely szakaszában és a megrendelés Szolgáltató részére való elküldéséig a Webáruházban bármikor lehetősége van az adatbeviteli hibák javítására a megrendelési felületen (pl. termék törlése a kosárból a „TERMÉK TÖRLÉSE gombra” kattintva).

A megrendelést követően 48 órán belül visszaigazolást (nem automata megrendelés visszaigazolás) kap munkatársunktól a megrendelés állapotáról. A megrendelés csak visszaigazolás után válik érvényessé.

2.6. Szolgáltató a Megrendelő vételi ajánlatának (megrendelésének) megérkezését követően köteles a Megrendelő részére legkésőbb 48 órán belül a vásárlást elektronikus úton (e-mailben) visszaigazolni, írásban megerősíteni, mely visszaigazoló e-mail tartalmazza a Megrendelő által a vásárlás, vagy a regisztráció során megadott adatokat (pl. számlázási és szállítási információk), a rendelés azonosítóját, a rendelés dátumát, a megrendelt termékhez tartozó elemek felsorolását, mennyiségét, a termék árát, szállítási költséget és a fizetendő végösszeget.

Amennyiben e visszaigazolás (írásbeli megerősítés) az ajánlat elküldésétől számított 48 órán belül Megrendelő részére nem érkezik meg, akkor a Szolgáltató ajánlati kötöttsége (ajánlati kötöttség alóli mentesülés, illetve a Megrendelő vásárlási kötelezettsége minden további feltétel nélkül, automatikusan megszűnik.

Ez a visszaigazoló e-mail a Szolgáltató részéről a Megrendelő által tett ajánlat elfogadásának minősül, mellyel érvényes szerződés jön létre Szolgáltató és a Megrendelő között.

2.7. A megrendelés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak irányadóak. A szerződés a fogyasztó és a vállalkozás 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 a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit.

3. Szállítási, számlázási és fizetési feltételek

3.1. A Weboldalon kiválasztott és megrendelt terméket Szolgáltató postai csomagként juttatja el a Megrendelő által megadott szállítási címre. Ezért szállítási díjat számláz Megrendelő részére, melynek összege a kosár menüpontban látható.

Ettől eltérő szállítási mód vagy személyes átvétel telefonos és/vagy az e-mail-es egyeztetés, vagy az internetes felületen a megrendelés leadásakor a „MEGJEGYZÉS” fül alatt van lehetőség.

Szolgáltatót a Megrendelő által tévesen és /vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

3.2. A Megrendelő termékmegrendelés esetén köteles a kiszállítás időpontjában a csomagot tételesen ellenőrizni és hiánytalan teljesítés esetén az átvételi elismervényt aláírni. Ezt követően mennyiségi és csomagolási hiányosságokra vonatkozó reklamációt a Szolgáltatónak nem áll módjában elfogadni. Amennyiben a Megrendelő bármi sérülést, eltérést tapasztalna, a szállítmányozó a Megrendelő kérésére köteles tételesen átadni az árut és a helyszínen jegyzőkönyvet felvenni. Az így keletkezett károkért a szállítmányozót terheli a felelősség.

A vételárak a szállítás költségét nem tartalmazzák, az külön fizetendő.

A termékek mellett szereplő vételárak biztosan nem változnak meg a megrendelés leadása és az árucikkek kézhezvétele közötti időszakban.

3.3. Fizetési lehetőségek:

Utánvétellel: fizetni a csomag átvételekor kell a futárnak.

Előre utalással: a rendelés leadását követően a Szolgáltató a megrendelés visszaigazolásakor (nem automata megrendelés visszaigazolás) elküldi e-mailben az utaláshoz szükséges adatokat DÍJBEKÉRŐ formájában.

Személyes átvétel esetén a megrendelés értéke kiegyenlíthető készpénzben a megrendelt termék átadásakor, illetve előre utalással. Előre utalás esetén a Szolgáltató a személyes átvételt megelőzően e-mailben elküldi az utaláshoz szükséges adatokat DÍJBEKÉRŐ formájában.

3.4. Szállítási lehetőségek:

Személyes átvétel Miskolc területén.

FoxPost csomagautomatás kiszállítás.

FoxPost házhozszállítás.

Postán maradó vagy Postapontos kiszállítás.

MPL házhozszállítás.

DPD házhozszállítás.

3.5. Szállítási költségek:

Postacsomag házhozszállítással (előre utalással) 2.500 Ft.

Postacsomag házhozszállítással (utánvétellel) 3.200 Ft.

FoxPost csomagautomatás szállítás (csak előre utalással) 1.200 Ft.

A szállítási módtól függetlenül 35.000 Ft feletti vásárlás esetén ingyenes.

Személyes átvétel Miskolc területén ingyenes.

3.6. Szállítási idő:

Utánvétes fizetés esetén, ha a termék raktáron van a Szolgáltató írásbeli visszaigazolásától (nem automata megrendelés visszaigazolás) számított 2-7 munkanap

Előre utalás esetén, ha a termék raktáron van az összeg beérkezésétől számított 2-7 munkanap

Miskolcon történő átvétel esetén, ha a termék raktáron van a Szolgáltató írásbeli visszaigazolásától (nem automata megrendelés visszaigazolás) számított 2-3 munkanap

Amennyiben a termék nincs raktáron, a szállítási idő minimum 2 hét. A megrendelt termék a képen láthatóval azonos lesz, de minimális eltérés előfordulhat. A szállítás várható időpontjáról a megrendelés írásbeli visszaigazolásokor adunk pontos tájékoztatást.

Egyedi termék megrendelése esetén a szállítási idő a Megrendelővel történt telefonos vagy írásbeli egyeztetést követően kerül meghatározásra.

3.7. Számla:

Szolgáltató a Megrendelő részére személyes átvétel esetén az áru átvételekor adja át a számlát.

Szolgáltató a Megrendelő részére utánvétes fizetés esetén a csomaggal együtt küldi meg a számlát.

Szolgáltató a Megrendelő részére előre utalás esetén elektronikusan (e-mailben) küldi el meg a díjbekérőt, amely tartalmaz minden utaláshoz szükséges adatot. Szolgáltató az összeg beérkezését követően állítja ki a számlát, amelyet a csomaggal együtt küld meg a Megrendelő részére.

4. Kellékszavatosság, termékszavatosság

A megrendelt termékekre a Ptk. szabályai szerint szavatosságot vállalunk.

4.1. Termékszavatosság

4.1.1. Termékek hibája esetén Megrendelő - választása szerint – az 4. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet. A Ptk. szerinti fogyasztónak minősülő Megrendelő a hibás termék gyártójával szemben termékszavatossági igényként Megrendelő kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti a Ptk. 6:168. § (1) bekezdése alapján. A Ptk. értelmében gyártónak minősül a termék előállítója és forgalmazója.

A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által feltüntetett leírásban szereplő tulajdonságokkal.

A gyártó, forgalmazó (Szolgáltató) 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.

4.1.2. Termékszavatossági igényét Megrendelő a termékgyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti. Termékszavatossági igényét kizárólag a termék gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Megrendelőnek kell bizonyítania.

4.1.3. A Megrendelő a szavatossági igényeit a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles az Eladóval (vagy termékszavatosság esetében a gyártóval, ha igényét a Megrendelő vele

szemben kívánja érvényesíteni) közölni. A Ptk. szerinti fogyasztónak minősülő Megrendelő és Eladó közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni.

Eladó felhívja Megrendelő 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.

A termékszavatossági igény érvényesítéséhez szükséges, hogy a Megrendelő írásban is megtegye. Le kell írnia a hibát, valamint fel kell tudnia mutatni a számlát.

4.2. Kellékszavatosság

Amennyiben Szolgáltató hibásan teljesít, a Megrendelőt kellékszavatosság illeti meg. A kellékszavatosság a hibás teljesítés objektív, kimentést nem tűrő jogkövetkezménye, amely Szolgáltatót a törvény alapján terheli.

4.2.1. Szolgáltató akkor teljesít hibásan, ha a szolgáltatott dolog a teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak. A terméknek tehát a teljesítés időpontjában kell hibátlanul lennie, így amennyiben a hiba már az eladáskor is bizonyíthatóan fennállt, a Megrendelőt megilleti a kellékszavatosság. Azonban ha a Megrendelő a hibát a szerződés létrejöttékor ismerte, vagy azt ismernie kellett, Szolgáltató mentesül a felelősség alól.

4.2.2. Fogyasztói szerződés esetén a Megrendelő az átvétel időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit, azokért a termékhibákért, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek. Két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait a Megrendelő érvényesíteni már nem tudja. Nem fogyasztóval kötött szerződés esetén a jogosult az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.

A szerződés teljesítésétől számított egy éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Megrendelő igazolja, hogy a terméket a Szolgáltatótól vásárolta (számla vagy a számla másolatának bemutatásával). Ilyen esetben a Szolgáltató csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája a Megrendelő részére történő átadást követően keletkezett. Amennyiben a Szolgáltató bizonyítani tudja, hogy a hiba oka a Megrendelőnek felróható okból keletkezett, nem köteles a Megrendelő által támasztott szavatossági igénynek helyt adni. A teljesítéstől számított egy év eltelté után azonban már a Megrendelő köteles bizonyítani, hogy az általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

4.2.3. A kellékszavatossági igények a Megrendelőt két lépcsőben illetik meg:

1.) Az első lépcsőben Megrendelő kijavítást vagy kicserélést igényelhet. Megrendelő a két lehetőség közül szabadon választhat, kivéve, ha a választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az Szolgáltatónak a másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne.

2.) A szavatossági igények második lépcsőjére, az árleszállításra és az elállásra csak akkor lehet áttérni, ha a kijavításra vagy a kicserélésre a Megrendelőnek nincs joga, vagy azokat Szolgáltató nem vállalja, vagy vállalja ugyan, de azt megfelelő határidőn belül, a Megrendelőnek okozott jelentős kényelmetlenség nélkül nem tudja elvégezni. Az árleszállítás és az elállás közül is szabadon választhat a Megrendelő, azonban jelentéktelen hiba miatt elállást nem igényelhet. Hogy mi minősül „jelentéktelen hibának”, az csak a konkrét eset ismeretében, vita esetén szakértő, végső esetben bírósági eljárás igénybevételével dönthető el.

Megrendelő a választott kellékszavatossági jogról másokra térhet át. Az áttéréssel okozott kárt azonban köteles az Szolgáltatónak megtéríteni, kivéve, ha az áttérésre a Szolgáltató magatartása adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

4.2.4. A kijavítással a hibamentes állapotot kell visszaállítani. A szavatossági idő a kijavítás időtartamával meghosszabbodik. A javítás költségei a forgalmazót terhelik, időtartama 15 napnál nem lehet hosszabb. Ha ennyi idő alatt a kijavítás nem megoldható, cserét kell biztosítani, vagy át kell térni a következő szavatossági lépcsőre. Kicserélés vagy elállás esetén Megrendelőtől a rendeltetészerű használatból eredő értékcsökkenés megtérítése nem követelhető. Elálláskor Megrendelő részére a vételárat teljes összegében vissza kell fizetni a szállítási díj nélkül. Ez akkor is érvényes, ha a Megrendelő a vásárláskor nem választott megfelelő méretet és a vételár visszafizetését követeli. Csere esetén a szállítási díjat a Megrendelőnek kell állnia.

A reklamációt a hiba felfedezését követő legrövidebb időn belül kell szolgáltatónak írásban bejelenteni. Ez az időtartam azonban 2 hónapnál nem lehet hosszabb. A termék a hiba felfedezését követően természetesen nem használható tovább, csupán akadályoztatás esetén áll Megrendelőnek hosszabb időtartam rendelkezésre a reklamáció bejelentésére.

5. Az elállás joga

5.1. Megrendelő a termék átvételétől számított 14 napon belül a vásárlástól - figyelemmel a 45/2014. (II. 26.) Kormányrendeletre - indokolás nélkül elállhat, a termék visszaküldése esetén a teljes kifizetett összeget Szolgáltató visszatéríti Megrendelő részére az alábbi feltételekkel:

- A sértetlen (külső sérelmi nyomoktól mentes, hiánytalan állapotú) terméket Megrendelő nevével, saját költségén visszaküldi Szolgáltató 3529 Miskolc, Park utca 13. fsz. 3. szám alatti címére az eredeti számlával együtt, és Szolgáltató a termék ellenértékét legfeljebb 14 napon belül köteles visszatéríteni.
- Utánvétellel visszaküldött csomagok átvételére nincs lehetőség.
- Az elállás joga alól az egyedi termékek (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) jelentik a kivételt, mivel a vételárat visszakövetelni olyan termék esetén nem lehetséges, amelyet kifejezetten a vevői kérésre, egyedi igény alapján készítettek, rendeltek.

5.2. Elállási jog gyakorlásának menete:

Ha a Megrendelő elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni a jelen ÁSZF elején feltüntetett elérhetőségek igénybevételével a Szolgáltató részére.

- Ügyfélszolgálatunk felhívásával, telefonon
- Szolgáltató info@kezmuvesdekoraciok.hu e-mail címére küldött levelében
- Postai úton küldött levelében

A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát a 7. pontban meghatározott rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta. A Szolgáltató e-mailben haladéktalanul visszaigazolja a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését.

Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha Fogyasztó az erre irányuló nyilatkozatát az átvételtől számított 14 naptári napon belül (akár a 14. naptári napon) elküldi a Szolgáltatónak.

Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, e-mail vagy telefaxon keresztül történő értesítés esetén az e-mail illetve a fax küldésének idejét veszi figyelembe a Szolgáltató a határidő számítás szempontjából. A Fogyasztó levelét ajánlott küldeményként adja postára, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma.

Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket indokolatlan késedelem nélkül a Szolgáltató részére visszajuttatni, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni.

A határidő betartottnak minősül, ha Fogyasztó a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a terméket.

A termék Szolgáltató címére történő visszaküldésének költsége Fogyasztót terheli, kivéve, ha a Szolgáltató vállalta e költségek viselését. Amennyiben Megrendelő nem a legkevésbé költséges, szokásos fuvarozási módot választja, elállás esetén az abból adódó többletköltséget a Szolgáltató nem köteles megtéríteni még abban az esetben sem, ha vállalta a költségek viselését.

A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz a Szolgáltató, kivéve, ha Fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.

5.3. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Kormány rendelet 2. számú melléklete tartalmazza az Elállási/Felmondási nyilatkozatmintát, melyet elállás esetén mintaként javasolunk Megrendelőinknek kitölteni.

6. Jogérvényesítési lehetőségek

6.1. Panaszügyintézés

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

Ügyfélszolgálat: Ambrus Henrietta egyéni vállalkozó

Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: H-P: 10:00-16:00-ig

Telefon: +36 70 255 4668

Internet cím: www.kezmuvesdekoraciok.hu

E-mail: info@kezmuvesdekoraciok.hu

6.2. Panaszkezelés folyamata:

Észrevételét kérjük, jelezze írásban, e-mailen vagy postai úton Ügyfélszolgálatunknak amennyiben a terméket kifogásolja, és a kifogás szemmel látható, kérjük, készítsen fotókat, melyeket küldjön el az Ügyfélszolgálat e-mail címére. Ügyfélszolgálatunk felveszi a Megrendelővel a kapcsolatot 1-2 munkanapon belül a további teendők megbeszélése érdekében, valamint szükség esetén a jegyzőkönyv felvétele érdekében.

A panasz elbírálási ideje maximum 14nap.

Termékcsere esetén az átfutási idő a panasz elbírálásától számított maximum 14. nap.

Amennyiben nem ért egyet a panaszkezelés módjával, észrevételét jelezheti az info@kezmuvesdekoraciok.hu email címre küldött levelében.

6.3. A hatályos jogszabályok értelmében a szóbeli panaszt (üzletben) a Szolgáltató azonnal kivizsgálja, és szükség szerint orvosolja, amennyiben a panasz jellege ezt megengedi. Ha a Megrendelő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben azt a Megrendelőnek átadja,
- telefonon közölt szóbeli panasz esetén azt a Megrendelőnek legkésőbb az írásbeli panaszról szóló részben meghatározott érdemi válasszal egyidejűleg megküldi, és a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozóan rendelkezések szerint jár el.

A telefonon közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató kötelezően egy egyedi azonosítószámmal látja el, ami a panasz visszakereshetőségét segíti. Ezt a számot a Szolgáltató a Megrendelővel köteles közölni.

Ha a panaszt a Szolgáltató elutasítja, köteles álláspontját az elutasításra vonatkozó érdemi válaszában megindokolni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a Szolgáltató köteles öt évig megőrizni.

6.4. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

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

6.4.2. Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál

Amennyiben Megrendelő 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 hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságok listája és elérhetőségei a <http://jarasinfo.gov.hu> honlapon érhetők el.

6.4.3. Békéltető testület

A termékek minőségével, biztonságosságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából a Megrendelő eljárást kezdeményezhet a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél illetve fordulhat a Szolgáltató székhelye szerint illetékes szakmai kamara mellett működő békéltető testülethez. Szolgáltató köteles együttműködni az eljárás során. Békéltető Testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszáma: (46) 501-091,501-870

Fax száma: (46) 501-099

Elnök: Dr. Tulipán Péter

E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

6.4.4. Online vitarendezési platform

Az Európai Bizottság által létrehozott honlap, lehetőséget nyújt a fogyasztóknak, hogy regisztrálást követően, online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék

egy kérelem kitöltésével. Amennyiben panasszal kíván élni az interneten vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban, igénybe veheti az online vitarendezés eszközét.

Az online vitarendezési platform itt érhető el:

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

7. Egyebek

7.1. A Weboldalon való vásárlás feltételezi a Megrendelő részéről az Internet technikai és műszaki korlátainak ismeretét és a technológiával együtt járó hibalehetőségek elfogadását.

7.2. A Szolgáltató nem felelős semmilyen kárért, amely a Weboldalra való csatlakozás miatt következett be. A Megrendelőt terheli a számítógépe, illetve az azon található adatok védelmének kötelezettsége.

7.3. A Szolgáltató a Megrendelők által rendelkezésre bocsátott adatokat célhoz kötötten, kizárólag a szerződés teljesítése és a szerződés feltételeinek későbbi bizonyítása érdekében tárolja. Adatkezelési információk az Adatkezelési tájékoztatóban található!

7.4. A Weboldalon található információk jóhiszeműen kerültek felhelyezésre, azonban azok kizárólag tájékoztató célt szolgálnak, az információk pontosságáért, teljességéért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

7.5. A Megrendelő a Weboldalt kizárólag a saját kockázatára használhatja, és elfogadja, hogy Szolgáltató nem vállal felelősséget a weboldal használat során felmerülő vagyoni és nem vagyoni károkért a szándékosan, súlyos gondatlansággal, vagy bűncselekménnyel okozott, továbbá az életet, testi épséget, egészséget megkárosító szerződésszegésért való felelősségen túlmenően.

7.6. Szolgáltató kizár minden felelősséget a Weboldal használói által tanúsított magatartásért. A Megrendelő teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért, Szolgáltató ilyen esetben teljes mértékben együttműködik az eljáró hatóságokkal a jogsértések felderítése végett.