Általános szerződési feltételek

1. Bevezetés

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) tartalmazza a love2smile.hu weboldalon (a továbbiakban: honlap) elérhető szolgáltatás igénybevételének igénybevevő (továbbiakban: Felhasználó) általi használatának feltételeit. A honlap használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, melyet ezen ÁSZF nem tartalmaz, a honlapon elérhető tájékoztatások nyújtják.

A Felhasználó a honlap használatával tudomásul veszi és elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglaltakat.

Jelen szerződés üzlethelyiségen kívül kötött szerződésnek minősül (45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet).

2. A Szolgáltató

Név: Relicon Hungary Kft.

Székhely: 1142 Budapest, Kacsóh Pongrác út 119.

Levelezési cím: 1142 Budapest, Kacsóh Pongrác út 119.

Képviselő neve: Hegyi Ferenc

Cégjegyzékszám: 01-09-935090

Bejegyző Bíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Adószám: 12453845-1-42

Közösségi Adószám: HU12453845

Számlavezető pénzintézet: K & H Bank

Számlaszám: 10400126-50526566-74811000

IBAN számlaszám: HU29 1040 0126 5052 6566 7481 1000

E-mail cím: info@love2smile.hu

Telefonszám: +36-30/545-6617 munkanapokon 10-18 h között

3. A honlapon folytatott tevékenység

A teljes egészében magyar tulajdonban lévő manufaktúránk natúr kozmetikai márkáját (Love2Smile Organic Cosmetics) 2011-ben indítottuk abból a megfontolásból, hogy természetes, növényi alapanyagokból készülő kozmetikai termékeket gyártsunk és forgalmazzunk.

Webáruházunkban a természetes, növényi alapanyagokból, kézműves technológiával, saját fejlesztésű receptúra alapján készülő, natúr kozmetikai termékekeinket forgalmazzuk.

Termékeink rendelkeznek OÉTI és EU (CPNP) regisztrációval.

4. Felhasználási feltételek

4.1. Felelősség

A webáruházunkban található minden termék csomagolása tartalmaz információs kártyát, melyen a termék jellemzői feltüntetésre kerülnek, így többek között az összetétele, használati utasítás, figyelmeztetések.

Bármely összetevőre ismert allergia esetén kerülendő a termék használata! Használat előtt végezzen bőrpróbát és ha allergiás tüneteket észlel ne kezdje meg a termék használatát! Gyermekek esetében a használat megkezdése a szülő felelőssége. Bőrradírozó szappanok esetében először óvatosan tegyen próbát és ezt követően növelje a nyomás erősségét, ameddig a bőrének kellemes.

Szembe, szájba kerülés esetén bő vízzel kell kiöblíteni!

A Felhasználó a honlapot kizárólag a saját kockázatára használhatja, a webáruházból történő termékválasztást és vásárlást saját felelősségére teszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató nem vállal felelősséget a használat során felmerülő ismert és nem ismert allergia miatt fellépő károkért, vagyoni és nem vagyoni károkért a szándékosan, súlyos gondatlansággal, vagy bűncselekménnyel okozott, az életet, testi épséget, egészséget megkárosító szerződésszegésért való felelősségen túlmenően.

A termékeink ajánlóit több éves fejlesztési folyamat és vásárlóink visszajelzései alapján tüntetjük fel.

A Szolgáltató kizár minden felelősséget a honlap használói által tanúsított magatartásért. A Felhasználó teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért, egészségi állapotának ismeretéért, a Szolgáltatótól megrendelt termékek megfelelő használatáért.

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

A Felhasználók által a honlap használata során esetlegesen elérhetővé tett tartalmat (például hozzászólás) a Szolgáltató jogosult, de nem köteles ellenőrizni, és a közzétett tartalmak tekintetében a Szolgáltató jogosult, de nem köteles jogellenes tevékenység folytatására utaló jeleket keresni és ezekért felelősséget nem vállal.

4.2. Szerzői jogok

A honlap teljes egésze (szövegek, képek, grafikai elemek, stb...) szerzői jogvédelem alá esik, így kereskedelmi célokra másolni, módosítani, forrásmegjelölés mellett is tiltott!

5. A honlapon történő vásárlás

5.1. Megrendelés folyamata

A honlap termékbemutatási, és online megrendelési lehetőséget biztosít a Felhasználók számára. A honlapon a Felhasználó menüpontok segítségével böngészhet a tartalomban. A termékek kategóriarendszerbe sorolva találhatók meg. Az **Akciós termékek** kategóriában az áruházban kapható valamennyi akciós termék megtalálható. Minden terméknél külön-külön szerepel az akció kezdeti és lejárati dátuma, vagy a kezdeti dátum és a **készlet erejéig** megjelölés. A **Többet olcsóbban** menüpont alatt találja azokat a termékeket, amelyekre az áruház több darab rendelése esetén mennyiségi kedvezményt biztosít. Az **Újdonságok** menüpontban találhatók a honlap kínálatában újonnan megjelent termékek.

A kategória nevére kattintva a benne szereplő termékek listája található. Ha az adott kategóriában lévő valamennyi termék nem fér ki egy oldalra, akkor a termékek felett és alatt lévő számok segítségével lehet az oldalak között lapozni. A termék listáról a részletes termék oldal a termék nevére kattintva érhető el, itt tájékozódhat a megrendelni kívánt termék részletes jellemzőiről, áráról.

A honlapon lehetőség van kulcsszó alapján terméket keresni. A keresési feltételeknek megfelelő termék találatok a kategóriákhoz hasonlóan listaszerűen jelennek meg.

A választott termék a kosár gomb segítségével helyezhető a kosárba, a gomb mellett a szükséges darabszám is beállítható. A Felhasználó a kosár tartalmát a Kosár menüpont segítségével ellenőrizheti. Itt módosíthatja azt, hogy a kosárba tett termékből milyen mennyiséget kíván rendelni, illetve törölheti az adott tételt. A Kosár ürítése gomb segítségével lehetőség van a kosár teljes kiürítésére is. A Felhasználó a Megrendelés gombra kattintva folytathatja a vásárlási folyamatot.

Második lépésként lehetőség van belépésre, regisztrációra. A webáruházban történő vásárlás regisztrációhoz kötött.

A regisztráció esetén az alábbi adatokat kell a Felhasználónak megadnia: e-mail cím, név, telefonszám, számlázási cím, valamint ha ettől eltérő a szállítási cím. Regisztrációhoz az előbbi adatokon felül egy jelszó megadása is szükséges. A sikeres regisztrációról a Felhasználó az általa megadott címre küldött e-mailben, és a honlapon tájékozódhat. A Felhasználó a regisztrációjának törlését e-mailben kérheti a Szolgáltatótól, ez esetben új vásárláshoz újra kell regisztrálnia. A hozzáférési adatok titokban tartásáért a Felhasználó felelős. A Felhasználó felelős az adatai frissítéséért, valamint köteles a Szolgáltatónak bejelenteni, ha tudomására jutott, hogy az adataival harmadik fél visszaélt. Elfelejtett jelszó esetén a honlapon új jelszó kérhető a regisztrált e-mail címre.

Amennyiben a Felhasználó korábban regisztrált a honlapon, a megrendelési folyamat az e-mail címének és jelszavának megadásával folytatható.

A megrendelés következő lépéseként a Felhasználónak ki kell választania a számára megfelelő fizetési és szállítási módot. A Felhasználó egy összefoglaló oldal segítségével ellenőrizheti minden korábban megadott adatát, és a megrendelni kívánt termékeket, valamint azok mennyiségét. Adatbeviteli hibák esetén a ceruza ikon segítségével javíthat a megadott adatokon. Ha mindent megfelelőnek talál, akkor a Megrendelés elküldése gomb segítségével véglegesítheti rendelését. Erről a honlapon, illetve e-mailben kap megerősítést. Amennyiben a megrendelés rögzítése után (pl.: a visszaigazoló e-mailben) észlel hibás adatot azt haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül köteles jelezni azt a Szolgáltató felé.

Megrendelési szándéktól függetlenül a Felhasználó a belépést a **Vásárló Belépés** ablak, vagy a **Belépés** menüpont segítségével végezheti el. Belépés után megjelenik egy **Adatok módosítása** menüpont, ahol a regisztráció során megadott adatait tudja módosítani, valamint a leadott megrendelésének adatait, és állapotát követheti nyomon.

A kiválasztott termék a Kosárba tehető bejelentkezés nélkül is és gomb segítségével a Kosár elmenthető a későbbi vásárláshoz, a megrendelés elküldéséhez azonban a bejelentkezés szükséges.

A megrendelő a vásárlási feltételek elfogadásával nyilatkozik arról, hogy nagykorú, cselekvőképes, a webáruházban történő vásárlása szabad akaratából történt.

5.2. Ajánlati kötöttség, visszaigazolás

A Szolgáltató a Felhasználót 48 órán belül (kivéve ünnepnapok és szabadság alatt) tájékoztatja a megrendelés visszaigazolásról. Ha a Felhasználó nem kapja meg 48 órán belül a visszaigazolást, úgy a Felhasználó mentesül ajánlati kötöttsége alól, a megrendelt termékeket nem köteles átvenni.

A visszaigazoló e-mail tartalmazza a vásárlás során megadott adatokat, a rendelési adatokat, a megrendelt termék(ek) nevét, árát, a választott fizetési és szállítási módokat, a rendelés sorszámát, valamint ezen felül a Felhasználó rendeléssel kapcsolatos megjegyzéseit.

A vásárló kifejezetten tudomásul veszi és elfogadja, hogy a megrendelés leadásával fizetési kötelezettsége keletkezik.

Ha Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott áru nem áll rendelkezésére, illetve a megrendelt szolgáltatást nem áll módjában nyújtani, köteles erről a megrendelőt haladéktalanul tájékoztatni.

Amennyiben a vásárlóhoz 48 órán belül nem érkezik meg a visszaigazolás, akkor a vásárló ajánlattételi kötöttségei megszűnnek.
A Szolgáltató a rendelés teljesítésének megkezdéséig megadja a lehetőséget a vásárlónak rendelése visszavonására elektronikus úton. A rendelés teljesítésének megkezdésekor a vásárló e-mailben értesítést kap a teljesítés várható időtartamáról, és a teljesítés megkezdésének tényéről, ezután már csak a "Elérhetőségünk" menüpont alatt található elérhetőségek valamelyikén keresztül van lehetőség rendelésének visszavonására A megrendelés utólagos módosítására csak írásos formában e-mailben kerülhet sor.

Amennyiben Szolgáltató a rendelkezésére álló adatok alapján úgy ítéli meg, hogy a megadott adatok, vagy a leadott rendelés nem valós, valamint abban az esetben ha olyan Vásárló ad le ismétel megrendelést, aki korábban nem vett át kiküldött csomagot, a Szolgáltató megtagadhatja a kiszolgálást. Amennyiben a Vásárló nem ad meg minden szükséges információt a csomag összeállításához és a futárszolgálatnak történő átadáshoz, vagy bankkártyás, illetve előre utalás fizetési mód választása esetén nem teljesül a fizetés, abban az esetben a Szolgáltató e-mailben egyeztet a Vásárlóval, melynek sikertelensége esetén a megrendelést 14 naptári nap után Szolgáltató jogosult lezárni.

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 megfelelően 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.

A Szolgáltató az automata visszaigazoló e-mailen felül küld a Felhasználó részére egy második e-mailt (külön elfogadó e-mail, vagy státusz értesítés) 48 órán belül, amellyel a Felhasználó ajánlatát elfogadja, és így a szerződés az ajánlat Szolgáltató általi elfogadásáról szóló külön e-mail megérkezésekor jön létre és nem a megrendelés automatikus visszaigazolásáról szóló e-mail 48 órán belüli megérkezésével. **Amennyiben a külön visszaigazoló e-mail nem érkezik meg a Felhasználóhoz és a Felhasználó a megrendelés leadásától 1 héten belül nem érdeklődik a Szolgáltatónál e-mailben a megrendelése állapotáról, abban az esetben ezt a vásárlástól elállásnak tekinti a Szolgáltató és lezárja a megrendelést.**

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 papíralapú számlát állít-e ki, melyet a csomag átvételekor (a csomagban) bocsátja a Felhasználó rendelkezésére. Ha a Felhasználó az egyes tételekről külön számlát szeretne kérni, akkor az a megrendelés megjegyzés rovatában kell feltüntetnie.

5.6. Fizetés

5.6.1. Utánvét

Webáruházunkban **GLS Csomagpont** átvétel választása esetén van lehetőség utánvéttel történő fizetésre, amennyiben a megvásárolni kívánt termékek értéke eléri a 3.000,-Ft-ot, de nem haladja meg az 50.000,-Ft-ot (3.000,-Ft összeghatár alatt és 50.000,-Ft összeghatár felett csak bankkártyás fizetés, vagy előre utalás lehetséges). **Az utánvét díja 590,-Ft (megrendelés/csomag).** A teljes vételárat a szállítási költséggel és az utánvét díjával együtt a küldemény átvételekor kell kifizetni a vásárló által a megrendeléskor kiválasztott átvételi ponton. Utánvét esetén az áruházban a termékek mellett található árakon felül

a kiszállítással kapcsolatos költségek és az utávét költsége is a vásárlót terhelik. (Amennyiben olyan Vásárló ad le ismételt megrendelést, aki korábban nem vett át átvételi pontra kiküldött csomagot, abban az esetben a Szolgáltató kérheti a megrendelés végösszegének előre utalását a csomag feladása előtt, vagy megtagadhatja a megrendelés teljesítését.)

A vételár kiegyenlítéséig a webáruház tulajdona a megrendelt, kiszállított termék.

5.6.2. Előre utalás

A megrendeléssel keletkezett fizetési kötelezettség házhozszállítás esetén előre utalással teljesítendő. Ebben az esetben a visszaigazoló (tehát nem a rendszer által automatikusan küldött) e-mail tartalmazza az utalási adatokat (számlaszám). A közlemény rovatban kérjük feltüntetni a megrendelés azonosító számát és a megrendelő nevét.
A csomag kiküldése, vagy átvételi helyre szállítás ezesetben csak a megrendelés végösszege és a szállítási költség együttes összegének bankszámlánkra történő hiánytalan beérkezését követően történik.

GLS házhozszállítás esetén kizárólag az előre utalás és bankkártyás fizetési mód választható (a bankkártyás fizetési mód ezesetben a webáruházban történő bankkártyás fizetést jelenti, a GLS futárnak történő fizetés nem lehetséges). A csomag összekészítése csak a megrendelés végösszege bankszámlánkra történő hiánytalan beérkezését követően történik.

A csomag feladásáról e-mailben tájékoztatjuk.

Felhívjuk figyelmét, hogy ennél a fizetési módnál a saját számlavezető bankja általában számít fel utalási díjat, kérjük ezzel kalkuláljon és a számlát annak a nevére állítjuk ki, akitől az utalás érkezett.

Fontos, hogy a visszaigazoló (tehát nem a rendszer által küldött automatikus) e-mail előtt semmilyen pénzügyi műveletet ne kezdjen meg.

5.6.3. Bankkártyás fizetés

Webáruházunkban **Bankkártyás fizetés** mindegyik típuú szállítási módnál választható, ezen fizetési mód választása esetén az online bankkártyás fizetések a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg. A csomag összeállítása és futárszolgálatnak történő átadása a sikeres fizetést követően történik. A bankkártyával kapcsolatos adatok a kereskedőhöz nem jutnak el. A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013

Az adatfeldolgozó megnevezése: Barion Payment Zrt.

Az adatfeldolgozó székhelye: 1117, Budapest, Infopark sétány 1.

Az adatfeldolgozó telefonszáma: +36 1 464 70 99

Az adatfeldolgozó e-mail címe: hello@barion.com

Az Adatfeldolgozó az Adatkezelővel kötött szerződés alapján közreműködik az Online fizetés végrehajtásában. Ennek során az Adatfeldolgozó az érintett számlázási nevét és címét, a rendelés számát és időpontját a polgári jogi elévülési időn belül kezeli.

5.7. Átvételi lehetőségek, Szállítás

A Szolgáltató - eltérő megállapodásának hiányában, illetve kivéve a vásárló ajánlat tételének megszűnése esetén - a szerződés megkötését követően késedelem nélkül, de legkésőbb harminc napon belül köteles a Fogyasztó rendelkezésére bocsátani (kiszállítani) a terméket. A Szolgáltató késedelme esetén a Fogyasztó jogosult póthatáridőt tűzni. Ha a Szolgáltató a póthatáridőn belül nem teljesít, a Fogyasztó jogosult a szerződéstől elállni. A Fogyasztó póthatáridő tűzése nélkül akkor jogosult a szerződéstől elállni akkor, ha a Szolgáltató a szerződés teljesítését megtagadta vagy a szerződést a felek megállapodása szerint vagy a szolgáltatás felismerhető rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben - és nem máskor - kellett volna teljesíteni.

A szállítási költség a megrendelt termék(ek) árán felül a vásárlót terhelő díj, melyről a megrendelés folyamatában tájékoztatást kap és a termékek árának kiegyenlítésével egyidőben fizetendő.

A vásárló nem jogosult elállni a szerződéstől ünnepi, ajándékozási időszak leteltére hivatkozva (pl. Karácsony, Húsvét, egyéb).

A szállítás kizárólag Magyarország területén belül történik!

5.7.1. GLS Csomagpont átvétel

Ezen szállítási mód választása esetén a küldemények kézbesítése a GLS futárszolgálaton keresztül történik a GLS Csomagpontokra, ahol a megrendelt csomagját személyesen átveheti. A termék feladását követően Budapesten általában 1 munkanapon belül, míg nem budapesti szállítás esetén általában 2 munkanapon belül veheti át az Ön által kiválasztott Pick Pack Pont-ban.
A megrendeés átvevőhelyre történő megérkezésekor a futárszolgálat írásban (SMS) értesíti a megrendelőt, melyet követően a küldemény azonnal átvehető a megrendeléskor kiválasztott Csomagponton. A csomag az értesítést követő maximum 5 munkanapon keresztül érhető el az üzletek nyitva tartási ideje alatt.
Pontos nyitvatartási adatokat és a boltokra vonatkozó egyéb információk a https://csomag.hu/hu/csomagfeladas(modal:csomagpont) oldalon találhatók. Csomagját a https://gls-group.eu/HU/hu/csomagkovetes oldalon követheti nyomon.
A személyes átvétel minél gyorsabb lebonyolítása érdekében lehetőség szerint jegyezzék fel a rendelés azonosító számát.

A termék átvételekor a Felhasználó köteles megvizsgálni, hogy a termék sérülésmentes-e. Amennyiben sérülést tapasztal a csomagoláson, a terméken, a Felhasználó kérheti jegyzőkönyv felvételét, tekintettel arra, hogy a termék átvételével illetve az átvételt igazoló dokumentum aláírásával a termék mennyiségi és minőségi átvétele megtörténik, ami azt jelenti, hogy az átvételt követően a Felhasználó kizárólag elállási jogával élhet, ezért a kiszállítást végző személy távozása után a Szolgáltatónak utólag mennyiségi és minőségi reklamációt nem áll módjában elfogadni.

Amennyiben az átvételkor láthatóan sérült a csomagolás vagy a termék, és a sérülés az áru átvételét megelőzően keletkezett, a termék visszavételét, illetve cseréjét a Szolgáltató díjmentesen biztosítja. Az átvételt követően észlelt sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal!

Szállítási költség:

Megrendelés összege Szállítási díj

0 - 29.999,-Ft-ig 1.590,-Ft

30.000,-Ft felett 0,-Ft

Utánvét díja + 590 Ft

5.7.2. GLS Futárszolgálat házhozszállítás

A vásárló kérheti a megrendelt termékek házhozszállítását is, ez esetben az általa megadott lakcímre történik a kiszállítás a GLS Futárszolgálat által. A futár kétszer kísérli meg kiszállítani a csomagot, így kérjük akadályoztatása esetén is biztosítson lehetőséget arra, hogy a futár át tudja adni a küldeményt.

Amennyiben sikertelen a küldemény kézbesítése és az visszaszállításra kerül a Szolgáltatóhoz, abban az esetben a megrendelés előre utalással, vagy bankkártyával kiegyenlített összege visszautalásra kerül csökkentve a csomag kiszállítás és visszaszállítás költségével, mely ez esetben is a megrendelőt terheli. Felhasználó a megrendelés leadásával ezt tudomásul veszi és elfogadja.

A termék átvételekor a Felhasználó köteles megvizsgálni, hogy az átvett csomag és a termék sérülésmentes-e. Amennyiben sérülést tapasztal a csomagoláson, a terméken, a Felhasználó kérheti a futártól jegyzőkönyv felvételét, tekintettel arra, hogy a termék átvételével illetve az átvételt igazoló dokumentum aláírásával a termék mennyiségi és minőségi átvétele megtörténik, ami azt jelenti,

hogy az átvételt követően a Felhasználó kizárólag elállási jogával élhet, ezért a kiszállítást végző személy távozása után a Szolgáltatónak utólag mennyiségi és minőségi reklamációt nem áll módjában elfogadni.

Amennyiben az átvételkor láthatóan sérült a csomagolás vagy a termék, és a sérülés az áru átvételét megelőzően keletkezett, a termék visszavételét, illetve cseréjét a Szolgáltató díjmentesen biztosítja. Az átvételt követően észlelt sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal!

Szállítási költség:

Megrendelés összege Szállítási díj

0 - 29.999,-Ft-ig 2.490,-Ft

30.000,-Ft felett 0,-Ft

5.7.3. Magyar Posta Logisztika házhozszállítás és csomagpont átvétel

A postai szolgáltatások nyújtásának részletes szabályait tartalmazó 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet (Postai kormányrendelet) módosítása előírja a Magyarország területére értékesítő kereskedelmi célú internetes honlappal rendelkező vállalkozások számára, hogy a választható szállítási módok között kötelezően tűntessék fel a Magyar Posta Zrt. által nyújtott postai (kézbesítési) szolgáltatást is.

Hivatkozva a Magyar Posta Zrt. Postai Szolgáltatások ÁSZF 1.sz. Függelék (A postai szállításból kizárt tárgyak, valamint a feltételesen szállítható tárgyak és azok feladási feltételei) pontjaira:

1.pont: „Tilos postára adni olyan tárgyakat, amelyek természetük vagy csomagolásuk miatt (…) beszennyezhetik (…) a többi küldeményt, a postai berendezéseket, vagy harmadik személy javait.", továbbá

„5. Nem vállalja a Posta a postai szolgáltatási szerződés megkötését

1.a) ha a tartalom természete vagy az azzal kapcsolatos előírások értelmében a postai kezelés teljes vagy részleges időtartama során olyan különleges körülményeket (pl.: folyamatosan függőleges/vízszintes iránytartás, speciális állvány használata, mintavételi edények lezárása, fényvédelme) kell a tartalom megóvása érdekében biztosítani, amelyek a postai szolgáltatás teljesítésekor más postai küldeményekkel való érintkezés (pl.: egymásra rakás), vagy az automatizált küldemény-feldolgozás technológiájából adódó fizikai hatások (pl.: forgatás, címre állítás, csoportosítás), alapján összeegyeztethetetlenek, …"

A Szolgáltató a webáruházában megrendelhető termékek tekintetében (folyadék, törékeny, üveg csomagolás, kis méretű csomagok) potenciális lehetőségként tartja fenn a hivatkozott függelék 1. pontjában megfogalmazottakat, amely miatt a csomagok kezelése speciális feltételeket igényel (pl. függőleges tartás, törékeny-, illetve small csomag kezelés) így a Magyar Posta Zrt. fent hivatkozott „A postai szállításból kizárt tárgyak, anyagok" függeléke 5. pontja alapján a (kézbesítési) szolgáltatást nem teszi elérhetővé.

5.8. Ajándékutalvány vásárlása

Egyszerű és rugalmas módja az ajándékvásárlásnak, az ajándékutalvány a rajta szereplő címlet erejéig vásárolható le termékre a rajta található kód felhasználásával.

Az utalvány kizárólag egy alkalommal használható fel a Love2Smile webáruházban található, aktuálisan elérhető termékek vásárlására az utalványon szereplő határidőig (kiállítástól számított 6 hónap).

Az ajándékutalvány vissza nem váltható, készpénzre nem váltható, illetve, ha egy vásárlás alkalmával nem kerül levásárlásra a teljes összeg, vagy lejáratig nem kerül levásárlásra, akkor abból pénz vissza nem téríthető. Az utalvány a fenti feltételek mellett átruházható.

Az ajándékutalvánnyal vásárolt termékeket is terheli szállítási költség (vásárlási összegtől függően), ennek díja a beváltandó ajándékutalvány összegéből kerül levonásra, vagy, ha a választott termékek értéke és/vagy a szállítási költség ezt meghaladja, akkor azon felül keletkezik fizetési kötelezettség.

Az ajándékutalvány fizikailag nem kerül előállításra, elektronikusan küldjük a vásárló e-mail címére (a számlával együtt), onnan lehet akár kinyomtatva, akár tovább küldve eljuttatni a megajándékozottnak (nyomtatásnál és küldésnél is ügyelni kell arra, hogy az utalvány kódja ne kerüljön illetéktelenek kezébe, mert ilyen jellegű felhasználás esetén nem áll módunkban újra elfogadni a már felhasznált kódot).

Mivel az ajándékutalvány fizikailag nem kerül nyomtatásra, így nincs szállítás sem, ezért a rendszer által történő megfelelő kezeléshez, ajándékutalvány csak önálló rendelésként adható le. Amennyiben terméket is szeretne mellé rendelni, úgy kérjük, hogy az külön megrendelésben adja le.

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 terméknek, több termék szolgáltatásakor az utoljára szolgáltatott terméknek, a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy (14) napon belül a szerződéstől indokolás nélkül elállni joga van.

Fogyasztó a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja elállási jogát.

Ha a Fogyasztó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF 1. pontjában feltüntetett elérhetőségek igénybevételével a Szolgáltató részére. Ebből a célból a Fogyasztó felhasználhatja a megrendelést visszaigazoló e-mailhez mellékelt elállási nyilatkozat - mintát is. A Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási nyilatkozatát a Szolgáltató részére.

A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát az 5. pontban meghatározott rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta.

Mindkét esetben a Szolgáltató e-mailben haladéktalanul visszaigazolja a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését.

Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Fogyasztó az erre irányuló nyilatkozatát 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.

A Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató 1. pontban feltüntetett címére indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási 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 megrendelt futárnak átadja) a terméket.

A termék a Szolgáltató címére történő visszaküldésének költsége a Fogyasztót terheli. A Szolgáltatónak az utánvéttel visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni. A termék visszaküldésének költségének kívül az elállás kapcsán a Fogyasztót semmilyen más költség nem terheli.

Ha a Fogyasztó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül a Szolgáltató visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási (kiszállításért fizetett) költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a Fogyasztó a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott. A Szolgáltató jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a Fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a Szolgáltató a korábbi időpontot veszi figyelembe.

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

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

Szolgáltató a termék(ek)et csak eredeti állapotában, sérülésmentes csomagolásban, hiánytalan mennyiségi és minőségi állapotában tudja visszavenni. Szolgáltató követelheti az áru nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését.

Elállás, vagy át nem vett csomag esetében a webáruház jogában áll az ugyanattól a vásárlótól érkező további megrendelések esetében kizárólag előre utalás, vagy bankkártyás fizetési módot megadni, vagy a megrendelés teljesítését elutasítani.

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

Szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a Szolgáltató a teljesítést a Fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a Fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti.

Olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac Szolgáltató által nem befolyásolható, a 14 napos elállási határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ.

Olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állított elő a Szolgáltató elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Felhasználó személyére szabtak.

Romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében.

Olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza.

Olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel.

Olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a Szolgáltató által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor.

Olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a Szolgáltató a Fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a Felhasználót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából.

Lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a Fogyasztó a csomagolást felbontotta.

Hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetéses szerződések kivételével.

Nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében.

Lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki.

A nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a Szolgáltató a Fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a Fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti elállási jogát.

7. Szavatosság

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 átadása időpontjában már léteztek. Két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait a Felhasználó érvényesíteni már nem tudja.

Nem a 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 kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha ezek közül 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, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére a Felhasználó is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.

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

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

A Felhasználó közvetlenül a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

A teljesítést (vagyis a kiszállítást, átvételt követő) követő hat hónapon belül felismert hiba esetén vélelmezni kell, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem a hiba jellegével, vagy a termék természetével összeegyeztethetetlen. A Szolgáltató csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet 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 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 a Felhasználó – választása szerint – az 7.1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Termékszavatossági igényként a Felhasználó kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

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

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 az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja.

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

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a Felhasználó a gyártóval szemben érvényesítheti.

Termékszavatosság a terméken feltüntetett minőség megőrzési idején túl nem érvényesíthető.

Termékeink egyedi, kézműves technikával készülő termékek, ezért méretük eltérhet. A termékeknél és a termékinformációs kártyán megadott súly a gyártáskori súlyt jelenti.

Direkt napfénytől és sugárzó hőtől védjük a natúr termékeket, elkerülendő az avasodást.

Natúr szappanjaink tartósabbá tételéhez természetes rozmaring kivonatot használunk, ezért egyes esetekben apró sötétbarna színű rozmaring pötty látható a szappan felületén.
A gyártáskori súlytól való súly eltérésre (a kiszáradás következtében a termék nedvességtartalma csökken, így a termék súlya is csökkenhet), a nem megfelelő tárolás miatt bekövetkező minőség változásra és a termék felületén található növényi maradványokra hivatkozva a termékszavatosság nem érvényesíthető.

7.3. Jótállás

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállással kapcsolatban az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.), ill. a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet tartalmaz előírásokat. A rendelet (tárgyi) hatálya csakis az új, Magyarország területén kötött fogyasztói szerződés keretében értékesített és a rendelet mellékletében felsorolt termékekre vonatkozik.

A kormányrendelet mellékletében felsorolt tartós fogyasztási cikkek tekintetében a kötelező jótállás 1 év, melynek kezdő időpontja a termék a Fogyasztónak történő átadásának a napja vagy ha az üzembe helyezést a Szolgáltató vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napja.

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

Ugyanazon hiba miatt a Felhasználó kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont a Felhasználó a jótállásból fakadó jogok az 7.1. és a 7.2. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

Ha a szerződés megkötésére a fogyasztó tett ajánlatot, a fogyasztót a szerződés megkötése előtt megilleti az ajánlat visszavonásának joga, ami a szerződés megkötésére kiterjedő ajánlati kötöttséget megszünteti.

7.4. Szavatossági, jótállási igények érvényesítése

A szavatossági igényeit a Felhasználó az alábbi elérhetőségeken érvényesítheti (írásban):

Név: Relicon Hungary Kft.

Levelezési cím: 1142 Budapest, Kacsóh Pongrác út 119.

Telefonszám: +36-30/545-6617 munkanapokon 10-18 h között

E-mail cím: info@love2smile.hu

8. Jogérvényesítési lehetőségek

8.1. Panaszügyintézés helye, ideje, módja

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

Név: Relicon Hungary Kft.

Levelezési cím: 1142 Budapest, Kacsóh Pongrác út 119.

Telefonszám: +36-30/545-6617 munkanapokon 10-18 h között

E-mail cím: info@love2smile.hu

A Szolgáltató a szóbeli panaszt, amennyiben arra lehetősége van, azonnal orvosolja. Ha a szóbeli panasz azonnali orvoslására nincs lehetőség, a panasz jellegéből adódóan vagy ha a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet – melyet öt évig megőriz, a panaszra tett érdemi válaszával együtt - vesz fel.

A Szolgáltató a jegyzőkönyv egy példányát személyesen közölt (üzlethelyiségben) szóbeli panasz esetén helyben köteles a Felhasználónak átadni, vagy ha ez nem lehetséges, akkor az alább részletezett írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni.

A Szolgáltató a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Felhasználónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi a jegyzőkönyv másolati példányát.

Minden egyéb esetben a Szolgáltató az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

A telefonon, vagy más hírközlési eszköz segítségével rögzített panaszt a Szolgáltató egyedi azonosítóval látja el, mely a későbbiekben egyszerűsíti a panasz visszakeresését.

A Szolgáltató a hozzá írásban érkezett panaszt 30 napon belül érdemben megválaszolja. Az intézkedés jelen szerződés értelmében a postára adást jelenti.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató az elutasítás indokáról tájékoztatja a Felhasználót.

8.2. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

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

- Online vitarendezési platform
- Panasztétel a lakóhely szerint illetékes Járási Hivatalnál (átvették a korábbi NFH-tól), másodfokon a Pest Megyei Kormányhivatalnál
- Békéltető testület eljárásának kezdeményezése
- Bírósági eljárás kezdeményezése

Felek megállapodnak abban, hogy minden nézeteltérést, vitát, amely közöttük a jelen szerződés keretében vagy kapcsolatban merül fel Békéltető Testület útján, peren kívül igyekeznek rendezni. Amennyiben felek a keletkezett jogvitákat – ideértve a szerződés létrejöttével, érvényességével, megszűnésével kapcsolatos jogvitákat – tárgyalásos úton nem tudják megoldani, úgy kikötik hatáskörtől függően a Budapesti Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességét.

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 szerint illetékes járási hivatalok látják el, ezek listája itt található: http://jarasinfo.gov.hu/

Online vitarendezési platform: Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, amelyre a fogyasztók beregisztrálhatnak, így ezen keresztül lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérlelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Így a gogyasztók 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 kívánt vitarendezési testületet.

Az online vitarendezési platform itt érhető el:

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

9. Egyéb

9.1. ÁSZF, árak módosítása

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

Amennyiben webáruházban hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknél, vagy az áraknál, fenntartjuk a jogot a korrekcióra. Ebben az esetben a hiba felismerése, illetve módosítása után a lehető leghamarabb tájékoztatjuk a vásárlót az érintett adatokról. A vásárló lehetősége ezt követően megerősíteni a megrendelést, vagy lehetősége van arra, hogy elálljon a szerződéstől.

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.

9.3. Adatvédelmi szabályzat

A szolgáltató adatvédelmi szabályzata a következő címen érhető el: **http://love2smile.hu/shop_help.php?tab=privacy_policy**

Hatályba lépés

Jelen Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének ideje: 2024. 04. 01.