

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

kallos.com

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a Kallos Cosmetics Kft. (székhelye: 1025 Budapest, Muraközi u. 28., cégjegyzékszám: 01-09-163308, cégjegyzéket vezető bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, adószáma: 10756506-2-41, elérhetőségek: webshop@kallos.com, +36-1/377-6628, továbbiakban: Szolgáltató) által nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő Ügyfél (a továbbiakban: Ügyfél) jogait és kötelezettségeit tartalmazza. (Szolgáltató és Ügyfél a továbbiakban együttesen: Felek).

1. Általános tudnivalók, a Felek közötti szerződés létrejötte

- 1.1. A jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Magyarország területén nyújtott minden olyan elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, amely a www.kallos.com weboldalon (a továbbiakban: Weboldal) található elektronikus áruházában (a továbbiakban: Kallos Webshop) keresztül történik. Továbbá jelen ÁSZF hatálya kiterjed minden olyan kereskedelmi ügyletre Magyarország területén, amely jelen szerződésben meghatározott Felek között jön létre. A Kallos Webshop online áruházban történő vásárlást az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény ("Ektv.") szabályozza.
- 1.2. A Kallos webshop online áruházban történő vásárlás elektronikus úton leadott megrendeléssel lehetséges, a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon.
- 1.3. A Kallos webshop online áruház szolgáltatásait bárki jogosult igénybe venni, amennyiben a Weboldalon érvényesen és sikeresen regisztrálja magát. A regisztrációval az Ügyfél magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen ÁSZF-ben foglaltakat. **FELHÍVJUK VÁSÁRLÓINK FIGYELMÉT, HOGY BÁRMELY MEGRENDELÉST KIZÁRÓLAG MAGYARORSZÁG TERÜLETÉN TELJESÍTÜNK, MÁS ORSZÁGBA NEM SZÁLLÍTUNK.**
- 1.4. A megrendelés leadása nem minősül szerződésnek, a teljesítésig módosítható, illetve lemondható, erre telefonon és elektronikus levélben van lehetőség az 1.7. pontban rögzített elérhetőségeken. A módosítás és a lemondás joga nem gyakorolható visszaélészerűen. A Szolgáltató visszaigazolását követően visszaélészerűnek minősül a módosítás és lemondás jogának gyakorlása, ha az Ügyfél a rendeléseinek több mint 40 %-át módosítja, illetve lemondja, ebben az esetben Szolgáltató jogosult Ügyfél regisztrációját azonnali hatállyal törölni. Ügyfél tudomásul veszi, hogy a rendelések visszaigazolása után Szolgáltató megkezdheti a teljesítést, így a módosítás, illetve lemondás Szolgáltatónak többletköltséget okoz. A módosítás és lemondás jogának korlátozása erre tekintettel került meghatározásra.
Szolgáltató jogosult azon felhasználók regisztrációját is azonnali hatállyal törölni, akik legalább egy alkalommal a megrendelt és kiszállított csomagok átvételét megtagadták.

1.5. Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az 1.4. pont szerint törölt felhasználók IP címéről érkező ismételt regisztrációt megtagadja, illetve a már létrejött regisztrációt előzetes értesítés nélkül azonnali hatállyal törölje.

1.6. A megrendelés teljesítéséért a Szolgáltató nem vállal felelősséget, amennyiben az adott áru időközben nem áll rendelkezésre, a Szolgáltató jogosult a megrendelést visszautasítani. A Felek közötti szerződés a Szolgáltató visszaigazolásával jön létre. A Felek között létrejött szerződést a Szolgáltató azt iktatja, és annak létrejöttét követő 5 évig őrzi.

1.7. Elérhetőségek: Kallos Cosmetics Kft.

Telephely: 1095 Budapest, Soroksári út 164.

- Telefon: +36-1/377-6628
- Internet cím: www.kallos.com
- E-mail: webshop@kallos.com

1.8. A Szolgáltató részére tárhelyet biztosító szolgáltató adatai:

Marketforce Hungary Kft. / eRise Hungary Kft.

1134 Budapest, Váci út 19.

2. Regisztráció

2.1.3. Regisztráció

Ahhoz, hogy vásárolni tudjon webáruházunkban, először regisztrálnia kell. A regisztráció során a következő adatokat kell megadni:

Létező e-mail cím (melynek nem telt be a fogadó tárhelye) mert erre a címre küldjük el a regisztráció érvényesítéséhez szükséges ellenőrző levelet, valamint bármilyen egyéb tájékoztató levelet is. •

Vezeték és keresztnév•

Pontos lakcím (ország, város, irányítószám, utca, házsám)•

Telefonszám, amin Ügyfélszolgálatunk a rendelést követően szükség esetén el tudja Önt érni. • Szállítási cím (ha a lakcímtől eltér) • Számlázási adatok (ha az alapadatoktól eltér - pl. céges számla) • A regisztráció után a megadott e-mail címre elküldjük az ellenőrző levelet. Az abban lévő linkre kattintva véglegesedik a regisztráció. A belépés mezőben az e-mail cím és a jelszó megadásával majd a "Belépés" gombra kattintva lehet belépni webáruházi rendszerünkbe.

Regisztrált vásárlóink a belépés után elérhető Adatmódosítás oldalon minden személyes adatot meg tudnak változtatni. Amennyiben a regisztrációval kapcsolatban bármilyen kérdése lenne, forduljon ügyfélszolgálatunkhoz e-mailben. (webshop@kallos.com)

3. Vásárlás a Webáruházban

A terméklistán szereplő termékek közül a "Kosárba" gombra kattintva kezdeményezheti az áru vásárlását. Miután a kiválasztott termék a kosárba került folytatni lehet a vásárlást. A kosár gomb alapértelmezésben **1 darab** terméket tesz be a kosárba, a darabszámot a Kosár oldalon lehet módosítani.

A kosár tartalmaA kosár tartalma az azonos nevű linkre kattintva böngészés közben bármikor újra megtekinthető. Ezen az oldalon lehetőség van a kosárból terméket törölni, vagy a teljes kosártartalmat kiüríteni. Minden esetben a Webáruház újraszámolja a megrendelni kívánt termékek árát.

A "Kosár" oldalról a "Tovább a pénztárhoz" linkre kattintva lehet webáruházunk pénztár oldalára menni. Ezen az oldalon ki kell választani a kívánt fizetési és szállítási módot. A rendszer minden kombinációhoz automatikusan kiszámolja a várható végösszeget.

A rendelés elküldése előtt lehetőség van módosítani a szállítási és számlázási címen, amennyiben erre szükség lenne.

A megrendelést elküldeni a pénztár oldal alján található "Megrendelés elküldése" gombra kattintva lehet. A rendelés fogadásáról rendszerünk e-mailben tájékoztat.

FONTOS: Banki előre átutalás esetén küldünk egy e-mailt, amiben az utaláskor feltüntetni szükséges egyedi hivatkozási számot elküldjük. Ezzel a számmal tudjuk pontosan beazonosítani, hogy a beérkezett pénz melyik csomaghoz tartozik.

Amennyiben a **LEADOTT** megrendeléssel kapcsolatban kérdésünk lenne, munkatársunk a megadott telefonszámon keresi majd Önt. Amennyiben ez nem vezet eredményre, akkor e-mailt küldünk a megadott e-mail címre. Ha nem tudjuk felvenni Önnel a kapcsolatot, de a rendeléssel kapcsolatban egyeztetésre lenne szükség, akkor a rendelést az egyeztetés létrejöttéig NEM küldjük el.

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 "0" Ft-os vagy "1" Ft-os árra, akkor a Szolgáltató nem köteles a terméket hibás áron szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő szállítást, amelynek ismeretében az Ügyfél elállhat vásárlási szándékától.

4. A termékek szállítási és fizetési módja

4.1 Szállítási módok

4.1.1 GlS Csomagpont

A webáruházunk oldalán megtalálja a GLS CsomagPont szolgáltatást, így már megrendelésnél kérheti a csomagot a legközelebbi átvevőhelyre.

Így az Önnek megfelelő helyen és időben veheti át a megrendelt árut az ország 200 településének több mint 650 pontján. Hálózatunk a Coop több mint 70 üzletével bővült.

A GLS SMS-ben és/vagy e-mailen értesíti Önt a csomagfeladás után. A csomagot az értesítést követő munkanaptól számítva **5 munkanapon belül** veheti át érvényes személyi okmány bemutatásával.

Az **utánvét fizetési lehetőség minden átvételi ponton megoldott**, valamint bankkártyával is fizethet számos üzletben, amelyek címeit a GLS CsomagPont lista tartalmazza.

A GLS CsomagPont keresőben megtalálja az adott üzlet elérhetőségét, nyitvatartási idejét és pontos címét.

4.1.2 Házhozszállítás 48-72 órán belül futárszolgálattal

A kiszállítás mit tartalmaz:

A termékek kiszállítása futárszolgálattal történik. A futárszolgáltatás Magyarország egész területére vonatkozik. A kiszállítás a megrendelés leadását követő munkanapokon 8-17 óra között munkaidőben történik meg a megadott címre. • Külön időpont egyeztetésre nincs lehetőség, ezért kérjük, gondoskodjon arról, hogy a szállítási címen valaki átvegye a csomagot! • Ha a futárral nem sikerül a találkozó, akkor a csomagok után a GLS ügyfélszolgálatánál lehet telefonon érdeklődni.

A GLS házhozszállítás költsége 935 Ft. 5.000 Forint feletti megrendelés esetén a kiszállítás INGYENES.

A GLS szállítás (további) feltételei:

- A csomag értékét utánvétellel, a csomag átvételekor a GLS munkatársának kell kifizetni.
- Amennyiben a kiszállítás idejében nem tartózkodik a megadott címen, a GLS üzenetet hagy a küldemény megérkezéséről és másnap újra megpróbálja a kiszállítást. Amennyiben a második alkalommal sem járnak sikerrel, a csomagot a depóban tartják 5 napig, és csak azt követően szállítják ki harmadszor, vagy az ez idő alatt egyeztetett időpontban.
- A személyes oldalon található csomagazonosító szám ismeretében a GLS-nél kérhető a csomag ismételt, vagy más címre történő kiszállítása a **+36 (1) 802-0265** telefonszámon.

Amennyiben a harmadik kézbesítés is sikertelen a csomagot a GLS visszajuttatja webáruházunkba. Az ilyen csomagokat újra elküldeni CSAK a szállítási költség újbóli felszámításával tudjuk.

• A csomagot a GLS sértetlenül köteles átadni, ám a tartalmát tekintve tételes áruátadást nem végez. Amennyiben a csomagolás sérült, kérjük, vetessen fel erről jegyzőkönyvet a GLS munkatársával, ellenkező esetben reklamációt nem áll módunkban elfogadni.

A GLS futár csak szállítja a csomagot, nem tud felvilágosítást adni a termék használatát illetően, kérdéseivel forduljon Ügyfélszolgálatunkhoz.

Szállítási határidők

Átlagos esetben a megrendelt termékeket **2-3 munkanap alatt** ki tudjuk szállítani, ha erre nincs lehetőség, akkor ügyfélszolgálatunk e-mailben vagy telefonon értesít arról, hogy melyik termékre kell várni. Ilyenkor lehetőség van arra, hogy az adott terméket kihagyjuk a rendelésből, és a csomagot így küldjük el.

Véleményét, észrevételeit, panaszait kérjük, írja meg nekünk e-mailben. Minden észrevételre reagálunk, és minden olyan esetet, amikor a rendelés a mi hibánkból nem teljesül maximális rugalmassággal kezelünk!

4.2 Fizetési módok

Webáruházunkban jelen pillanatban háromféle fizetési mód használható. Ha a rendelt csomag értéke meghaladja a 5.000 Forintot, akkor a belföldi szállítási költséget magunkra vállaljuk.

5.2.1 Banki előre utalás

Kényelmesebb megoldás az előre átutalás. Ebben az esetben a számla összegét és sorszámát elküldjük e-mailben, és az összeg beérkezésekor futárszolgálattal elküldjük a csomagot.

1. Ön megrendeli a csomagot.
 2. Munkatársaink összekészítik a csomagot.
 3. Amikor a csomag készen áll, elkészül a számla és megkapja a csomag a csomagazonosítóját, akkor elküldjük e-mailben a bankszámlaszámot és a megrendelés számlaszámát, amit banki átutaláskor a közlemény rovatban fel kell tüntetni, hogy a megérkező összeget egyértelműen azonosítani tudjuk.
 4. Ha átutalta az összeget, és az beérkezett bankszámlánkra, akkor a csomagot a szállítási feltételek szerint átadjuk a futárszolgálatnak, amiről e-mail értesítőt küldünk.
 5. A feladást követő napon reggel lehet először érdeklődni a GLS-nél a csomagról, az e-mailben elküldött csomagszám alapján.
 6. A futárnak a csomag megérkezésekor ilyen esetben már semmit nem kell fizetni.
- Az elkészített csomagokat 15 napig őrizzük. Ha ez idő alatt nem utalják el a csomag összegét, a rendelést tárgytalannak tekintjük és lezárjuk.

4.2.2 Utánvétel

Az áru átvételekor készpénzzel történő fizetés.

1. Ön megrendeli a csomagot.
2. Munkatársaink összekészítik a csomagot.
3. Amikor a csomag készen áll, elkészül a számla és megkapja a csomag a csomagazonosítóját, akkor erről egy e-mailes jelzést küldünk.
4. A feladást követő napon reggel lehet először érdeklődni a GLS-nél a csomagról, az e-mailben elküldött csomagszám alapján.
5. A futárnak a csomag megérkezésekor kell készpénzben kifizetni a csomag értékét, ami minden esetben tartalmazza a szállítási költséget is.

Az utánvételes fizetés költsége Gls Csomagpont kiszállítás esetén 100 Ft, GLS házhozszállítás esetén 340 Ft.

4.2.3 Bankkártyás fizetés

Az OTP online bankkártyás fizetési rendszerén keresztül történő előre fizetés.

1. A csomag összeállítása után a megrendelés gombra kattintva Ön átkerül az OTP online bankkártyás fizetési rendszerébe.
2. Az OTP direkt online bankkártyás fizetési rendszerben bankkártya segítségével kerül kifizetésre a csomag értéke.
3. Munkatársaink összekészítik a csomagot.

. A csomag feladásra kerül a választott kiszállítási módnak megfelelően.

A fizetési folyamat során az Ön bankkártyájának adatai közvetlenül az OTP Bank rendszerébe kerülnek, azokról semmilyen információt nem kapunk. Az alábbi bankkártya típusok használhatóak:



A bankkártyás fizetésről szóló tájékoztatót itt találja: [OTP vásárlói tájékoztató](#)

5. Elállás joga, módja, következményei

- 5.1. Az Ügyfél a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) kormányrendelet (továbbiakban: Korm. rendelet) szerint 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni a szerződéstől. Az elállási/felmondási határidő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a Ügyfél vagy az Ügyfél által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a megrendelt terméket átveszi. Több termék szolgáltatásakor pedig attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen az Ügyfél vagy az Ügyfél által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó terméket átveszi. Az Ügyfél az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja. Ha az Ügyfél az elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni a Szolgáltatóhoz (például postán, elektronikus úton küldött levél útján) az alábbi elérhetőségek egyikén:

postacím : Kallos Cosmetics Kft. (1095 Budapest, Soroksári út 164.)

e-mail: webshop@kallos.com

Az Ügyfél a fenti elállási/felmondási jogát, az internetes oldalunkon található (www.kallos.com) elállási/felmondási nyilatkozat-minta kitöltése útján is érvényesítheti.

Az Ügyfél határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási/ felmondási nyilatkozatát.

Ha az Ügyfél eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül a Szolgáltató visszatéríti az Ügyfél által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, kivéve a fuvarozási költséget. Ha az Ügyfél több terméket rendel meg egyszerre, akkor a Szolgáltató a fuvarozási költséget nem köteles visszatéríteni, ha az Ügyfél elállási jogát nem valamennyi megrendelt termék tekintetében gyakorolta. A visszatérítés során a Szolgáltató az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz, kivéve, ha az Ügyfél más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag az Ügyfelet semmilyen többletköltség nem terheli. A visszatérítést a Szolgáltató mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta a terméket.

Az Ügyfél köteles a Szolgáltató számára a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket. A termék visszaküldésének közvetlen költségét az Ügyfél viseli. Az Ügyfél kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

A Szolgáltató nem rendelkezik a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény szerinti magatartási kódexszel.

5.2. Az Ügyfél nem gyakorolhatja az elállás jogát a Korm. rendelet 29.§ (1) bekezdése szerint az alábbi esetekben:

- a) a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;
- b) olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi vállalkozás által nem befolyásolható ingadozásától függ;
- c) 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;

- d) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- e) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- f) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
- g) olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás 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;
- h) olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
- i) lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
- j) hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;
- k) nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
- l) 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;
- m) a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás 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 az elállási jogát.

5.3. A Szolgáltató igényt tarthat azonban a termék nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítésére. A visszatérítést a Szolgáltató lakcímre küldéssel, vagy bankszámlára utalással tudja teljesíteni, így kérjük, hogy lehetőség szerint elállás esetén az elállási nyilatkozat mindenképpen tartalmazza a felhasználó lakcímét, vagy bankszámlaszámát, amin a visszatérítést fogadni tudja. A szükséges adatok hiányában a pénz visszatérítése hosszabb időt vehet igénybe.

5.4. 100% pénzvisszafizetési garancia

Előfordul, hogy webáruházunkban megrendelt termék a valóságban mégsem olyan, mint amelyet Ön szeretett volna. Ilyen esetben az áru értékére pénzvisszafizetési garanciát vállalunk, melynek érvényesítési módja a következő:

1. Ön jelzi a termékkel kapcsolatos elégedetlenségét Ügyfélszolgálatunkon e-mailben: webshop@kallos.com.
2. Munkatársunk az egyeztetés után (számla visszakeresése, a termék értékének megállapítása, 8 napos határidő) közli, hogy a termék visszavehető-e (bontatlan és sértetlen-e a termék).
3. Ha nem tudja a terméket személyesen visszahozni, akkor küldje el csomagként az alábbi címre:

Kallos Cosmetics Kft.

1095 Budapest, Soroksári út 164.

Kérjük a csomagküldés díját előre rendezze, NE küldje vissza portós vagy utánvétellel terhelt csomagban, mert ezeket NEM áll módunkban átvenni.

4. A termék megérkezésekor munkatársunk ellenőrzi annak sértetlenségét, és az Ön által megadott bankszámlaszámra történő átutalással visszaküldi az utalás költségeivel csökkentve a termék vételárát.

6. Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás

6.1. a) Kellékszavatosság

Az Ügyfél a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Az Ügyfél - választása szerint - az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ügyfél által választott igény teljesítése lehetetlen vagy ez a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést az Ügyfél nem kérte, illetve nem kérhette, úgy az Ügyfél igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a Szolgáltató költségére is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat.

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

Az Ügyfél köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor az Ügyfél a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

Az Ügyfél kellékszavatossági igényét a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti.

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha az Ügyfél igazolja, hogy a terméket a Szolgáltató értékesítette az Ügyfélnek. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már az Ügyfél köteles bizonyítani, hogy általa felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

b.) Termékszavatosság

Ingó dolog (termék) hibája esetén az Ügyfél- választása szerint – az a.) pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Termékszavatossági igényként az Ügyfél kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

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

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

Termékszavatossági igényét az Ügyfél kizárólag az ingó dolog gyártójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén az Ügyfélnek kell bizonyítania.

A gyártó 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 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 igényt a gyártóval szemben kell érvényesíteni.

c.) Jótállás

A Szolgáltatót a webáruházban forgalmazott termékek után jogszabály alapján fennálló jótállás nem terheli.

7. Panaszkezelés

Az Ügyfél a vásárlás során esetlegesen felmerülő panaszait az 1.7. pont alatt szereplő elérhetőségek valamelyikén (kivéve: telefon) teheti meg. A Szolgáltató panaszkezelése minden esetben térítésmentes.

a.) Szóbeli panasz

Az Ügyfél szóbeli panaszát a Szolgáltató haladéktalanul megvizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja. Amennyiben az Ügyfél a panaszkezelés módjával nem ért egyet vagy a panasz azonnali orvoslására nincsen lehetőség, úgy az Ügyfél panaszáról a Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel, és annak tartalmát egyeztetni és jóváhagyatja az Ügyféllel. A jegyzőkönyv másolati példányát a Szolgáltató átadja az Ügyfélnek. A panaszt annak beérkezését követően a Szolgáltató megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontjáról a benyújtástól számított 30 napon belül indokolással ellátott választ küld.

A panaszról készült jegyzőkönyv a következők adatokat tartalmazza:

- a) az Ügyfél neve;
- b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az Ügyfél panaszának részletes leírása
- e) az Ügyfél által vásárolt termék cikkszama vagy egyéb termék beazonosításra alkalmas azonosító
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);

b.) Írásbeli panasz

Írásbeli panasz esetén a panaszügyet a beérkezést követően a Szolgáltató megvizsgálja és vizsgálat eredményéről az Ügyfélnek a panasz közlését követő 30 napon belül írásbeli választ küld. Igény esetén a vizsgálat eredményéről az Ügyfelet a Szolgáltató elektronikus úton értesíti..

A panaszt a hatályos jogszabályi előírások alapján a Szolgáltató vizsgálja meg, utasítja el, vagy orvosolja.

A Szolgáltató válaszlevelében kitér a panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, a panasz orvoslása érdekében tett intézkedésekre, elutasítás

esetén pedig az elutasítás indokaira. A Szolgáltató tájékoztatását egyértelmű, közérthető indokolással látja el, melynek során egyszerű nyelvezetet használ, kerülve a jogi szakkifejezések indokolatlan használatát. A Szolgáltató törekszik arra, hogy válaszlevelében az Ügyfél valamennyi kifogására érdemi választ adjon.

c.) Panasznyilvántartás

A panaszkezelés során következő adatokat kérheti el a Szolgáltató el az Ügyféltől:

- Ügyfél neve
- Ügyfél lakcíme, székhelye, levelezési címe
- Ügyfél telefonszáma
- értesítés módja
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás cikkszáma vagy egyéb azonosító száma
- panasz leírása, oka
- Ügyfél panasszal kapcsolatos igénye
- a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

A Szolgáltató a panaszkezelés során az Ügyfél által benyújtott adatokat az információs és önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat a Szolgáltató öt évig archiválja. A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) a Szolgáltató leselejtezi.

A panasznyilvántartásban rögzített személyes adatokat kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának céljából használja fel a Szolgáltató.

d.) Jogorvoslat

Amennyiben az Ügyfél panasza teljesen vagy részlegesen elutasításra kerül, vagy a panasz kivizsgálására fent megszabott határidő eredménytelenül eltelt, úgy az Ügyfél az alábbi hatóságokhoz és testülethez fordulhat:

Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség: Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben szabályozott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén, fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezhető.

Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.

Telefonszám: +36 1 450 2598

Budapesti Békéltető Testület: A termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, továbbá a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyben békéltető testülethez fordulhat az Ügyfél

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: (1) 488-2131

Fax száma: (1) 488-2186

Amennyiben fenti módok valamelyikén vagy egyéb tárgyalásos úton nem lehetséges a jogvita rendezésére, szerződő Felek értékhatártól függően kikötik a Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességét.

8. Egyebek

- 8.1. A Szolgáltató által üzemeltetett Kallos Webshop biztonsági foka megfelelő, használata nem jelent kockázatot, azonban javasoljuk, hogy tegye meg az alábbi óvintézkedéseket: használjon vírus és spyware védelmi szoftvereket friss adatbázissal, telepítse az operációs rendszer biztonsági frissítéseit. A Weboldalon való vásárlás feltételezi az Ügyfél részéről az Internet technikai és műszaki korlátainak ismeretét és a technológiával együtt járó hibalehetőségek elfogadását.
- 8.2. A Szolgáltató nem felelős semmilyen kárért, amely a Weboldalra való csatlakozás miatt következett be. Az Ügyfélt terheli a számítógépe, illetve az azon található adatok védelmének kötelezettsége.
- 8.3. Felhasználó a regisztrációval az adatvédelmi szabályzatban foglaltakat elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el. A Szolgáltató adatvédelemmel kapcsolatos szabályzata itt érhető el:
www.kallos.com/files/ASZF.pdf
- 8.4. A Szolgáltató bármikor jogosult jelen ÁSZF feltételeit egyoldalúan módosítani. Az esetleges módosítás a Weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba.
- 8.5. Jelen szerződés a Ptk. 6:82.§-a alapján elektronikus úton kötött szerződésnek minősül. A szerződés magyar nyelven jött létre.
- 8.6. Adatkezeléssel kapcsolatos észrevételeit, panaszait az Ügyfél a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c) felé teheti meg.