

Általános szerződési feltételek

Általános Szerződési Feltételek

Kérjük, olvasd el alaposan Általános Szerződési Feltételeinket, hiszen rendelésed leadásával elfogadod a jelen dokumentumban leírtakat!

Amennyiben webáruházunk használatával, a vásárlás folyamatával, termékeinkkel vagy az Általános Szerződési Feltételekkel kapcsolatos kérdésed van, az alábbi elérhetőségeken keresztül veheted fel velünk a kapcsolatot:

- Az Eladó adatai:
- Cégnév: ILNAMO Kft.
- Székhely: 9400 Sopron Frankenburg út 2/c fszt.1 .
- Postacím: 9400 Sopron Frankenburg út 2/c fszt.1 .
- Adószám: 25355383-1-08
- Bankszámlaszám: 10700426-69237654-51100005
- Cégjegyzékszám: 08-09-027427
- Nyilvántartásba vevő hatóság neve: Győri Törvényszék Cégbíróság
- Képviselő neve: Horváth Gabriella
- Weboldal cím: ilnamo.hu
- E-mail cím: gabi@hennahajfestes.hu
- Mobilszám: 702010456

Tárhelyszolgáltató adatai:

- Cégnév: Magyar Hosting Korlátolt Felelősségű Társaság
- Székhely: 1132 Budapest, Victor Hugo u. 18-22.
- Weboldal: tarhely.com

Vásárlási feltételek Böngészés a webáruházban

A webáruházban történő böngészéshez, a termékek megtekintéséhez nem szükséges előzetes regisztráció.

A webáruházban a termékek között több módon is böngészhetsz:

- ha ismered a termék nevét közvetlenül rákereshetsz a KERESŐ dobozba beírva,
- a webáruházban a termékek kategóriába rendezve tallózhatóak.
- a teszt űrlap kitöltésével személyre szabhatod a termékeket, majd a színválasztót használva szűkítheted a növényi hajfestékeket a saját igényekre.

Regisztráció a webáruházba és saját fiók használata

A **regisztrációt** fejlécben található „Belépés és fiókom” gombra kattintva tudod kezdeményezni. A regisztráció során meg kell adnod az email címed. A regisztráció elküldése után az email címedre egy automata üzenet fog érkezni, amely tartalmazza hozzáféréseid a webáruházhoz.

A **jelszó** automatikusan generálódik csak te látod. A jelszavadat belépés után a bal oldali menüsor „Fiókadatok” gombra kattintva változtathatod meg.

A **cím adatok** belépés után a „CÍMEK” gombra kattintva adhatod meg. Az adatok a megrendelés teljesítéséhez szükségesek.

A regisztrációt magyar nyelven tudod elvégezni, a webáruházban is **magyar nyelven** találsz információkat a termékekről.

A megadott adatok módosíthatóak bármikor, de a megrendelés elküldése során megadott adatok az irányadók a rendelés teljesítéséhez. Ha mégis változtatni szeretnél, vagy elírás történne, kérlek írd a gabi@hennahajfestes.hu címre.

A Fiókodban megtalálod a **korábbi rendelésedet** „Rendelések” gombra kattintva és **letöltheted számláidat** a „Letöltések” gombra kattintva, ezeket a baloldali menüben találod.

A webáruház üzemeltetőjeként az adataidat az adatvédelmi nyilatkozatnak megfelelően használjuk fel.

Szerzői jogok

Jelen weboldal tartalma szerzői műnek minősül a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 1. § (1) bekezdése értelmében, szerzői jogi védelem alatt áll minden egyes része. Tilos a weboldalunkon található képek, szövegek engedély nélküli használata, továbbá a weboldalunkat módosító, kártékony alkalmazások használata, ugyanezen törvény 16. § (1) bekezdése szerint. Felhívjuk figyelmét, hogy weboldalunkról, valamint adatbázisunkból történő anyagok, képek, videók, szövegek átvételére kizárólag a jogtulajdonos írásos hozzájárulása esetén van lehetőség, forrásmegjelölés feltüntetése mellett.

Távszerződés

A szerződés tárgya a ilnamo.hu webáruházban található összes árucikk. Az árucikkek tulajdonságait, jellemzőit az árucikkhez tartozó konkrét oldalon ismerheted meg. A webáruházban található termékek adatai a megrendelés időpontjában érvényesek. Újabb ugyanazon termékre vonatkozó, de későbbi időpontban történő megrendelés esetén az adatok változhatnak. A webáruházban található ajánlatok az adott időpontban hatályosak.

A **színválasztó**ban/termékszűkítőben kiválasztott termék ajánlásnak minősül, az ilnamo.hu üzemeltetője **nem vállal felelősséget** a rosszul választott termék felhasználásából fakadó problémákra. A színválasztót minden Fogyasztó saját felelőségére használja. Amennyiben nem vagy biztos a választásban, kérj konzultációt.

A szakmai felhasználók számára biztosított online programokban való részvétel az adott program szerződési feltételeivel valósul meg.

A megrendelőlap kitöltésével, elküldésével és annak a webáruház e-mail által történő visszaigazolásával a 45/2014. Kormányrendelet alapján távollévőkhöz szerződés jön létre az ILNAMO Kft. (9400 Sopron Frankenburg út 2/c fszt.1. telefon: +36702010456 E-mail: gabi@hennahajfestes.hu, Cégjegyzékszám: 08-09-027427, Adószám: 25355383-1-08) mint Eladó, valamint a Megrendelő, mint Fogyasztó között az alábbi feltételek szerint:

- Amennyiben a Fogyasztó a vásárlás során házhoz szállítást kért, az Eladó köteles a fizetést követően – a Fogyasztó által a megrendelőlapra kiválasztott terméke(ke)t az azon megjelölt szállítási címre eljuttatni!
- Amennyiben Foxpost automatát jelölt meg a Fogyasztó így a kijelölt automatába köteles az Eladó eljuttatni a terméket.
- Amennyiben személyes átvételt kért, úgy a ILNAMO Természetes Fodrászat 9400 Sopron Frankenburg út 2/c címre eljuttatni a kért terméke(ke)t.

Amennyiben a megrendelés teljesítése bármilyen okból akadályba ütközik, úgy az Eladó köteles haladéktalanul e-mail vagy telefon útján felvenni a kapcsolatot Fogyasztóval a továbbiak egyeztetése érdekében, ez esetben a távszerződés Felek között nem jön létre.

A Fogyasztó köteles az általa feladott Megrendelőlapon megjelölt a megadott címre szállíttatott termékeket, fizetés után átvenni, az Eladó által küldött visszaigazolóson feltüntetett vételárat – amely a termékek csomagolási és szállítási költséget is tartalmazza – az Eladó részére átutalással megfizetni. Az áru kiszállítása a vételár beérkezését követően kezdődik meg. Az Eladó köteles a vételár beérkezését követő 2-8 munkanapon belül az árut a Fogyasztó által megjelölt szállítási címre a szállítást végző szolgáltatónak átadni.

Részleges érvénytelenség és magatartási kódex

Abban az esetben, ha az Általános Szerződési Feltételek egy pontja jogilag hiányos/hatálytalan lenne, arra a részre a vonatkozó jogszabályok rendelkezései az irányadóak. A szerződés többi része továbbra is érvényes.

Adatbeviteli hibák javítása és felelősség az adatok valóságáért

A megrendelés folyamata során, a rendelés megerősítése előtt adott a lehetőség a megadott adatok módosítására, javítására. Az Ön által megadott adatok pontosságáért felelősséget nem vállalunk. Ezen adatok alapján állítjuk ki a számlát és a szállítási címként megjelölt címre kézbesítjük a terméke(ke)t. Rendelése leadásával Ön tudomásul veszi, hogy az Eladó jogosult az Ön által hibásan megadott adatokból eredő károkat, költségeket Önre hárítani. A hibás adatbevitel miatt meghíúsult teljesítésért felelősséget nem vállalunk.

Abban az esetben, ha a visszaigazoló e-mailben veszi észre, hogy hibás adatot adott meg, kérjük, haladéktalanul, 24 órán belül jelezze felénk.

Rendelés feldolgozása és a szerződés megkötése

Webáruházunkon keresztül bármikor leadhatja rendelését. Rendeléséről automatikus visszaigazolást kap, mely rendelése beérkezéséig jelenti, azonban ez a visszaigazolás nem minősül az Ön által tett ajánlat elfogadásának. Ha rendelésétől számítva 24 órán belül nem kap automatikus visszaigazolást e-mailben, kérjük, jelezze felénk, hiszen előfordulhat technikai probléma, elképzelhető, hogy emiatt nem érkezett meg rendszerünkbe rendelése.

Fizetési módok

Banki átutalás:

A fizetés jelenleg kizárólag banki átutalással történhet. A megrendelés feldolgozását követően kollégánk elküldi Önnek az átutaláshoz szükséges adatokat. Miután utalása beérkezett, átadjuk csomagját a futárszolgáltatónak szállítás céljából.

Bank pénztári befizetés + 350 Ft

Átvételi módok:

- Személyes átvétel:

Lehetősége van személyesen átvenni csomagját Sopronban az ILNAMO Természetes Fodrászatban. Cím: 9400 Sopron Frankenburg út 2/c fszt. 1. A csomagját értesítés után nyitva tartási időben veheti át. A fodrászat nyitva tartásáról a 0699327690-es számon érdeklődhethet.

- Foxpost házhoz szállítással:

Házhozszállítás esetén érvényes szállítási díjak. Szállítási idő: feladástól számított 1-2 munkanap.

- Foxpost Csomagautomata:

A Foxpost Csomagautomata gyors átvételt tesz lehetővé. Az sms-ben kapott kód és telefonszáma megadásával jut hozzá rendeléséhez, amit értesítést követően 3 munkanap alatt vehet át.

További információ: <https://foxpost.hu/csomagatvetel>

A foxpost SMS-ben vagy e-mailben értesíti, amint csomagja megérkezik.

A csomag max. tömege 20 kg lehet. Ha túllépi a 20 kg-t, nem tudjuk ezen szállítási módot biztosítani!

- MPL csomagautomata:

A posta csomagautomata választása esetén csomagját minden hét csütörtök napján adjuk át a futárnak amennyiben a rendelést kedd éjjélíg leadta.

- MPL házhozszállítás:

A posta házhozszállítás választása esetén csomagját minden hét csütörtök napján adjuk át a futárnak amennyiben a rendelést kedd éjjélíg leadta.

Teljesítési határidő

A teljesítési határidő a megrendelés visszaigazolásától számítva 2-10 munkanap. Az ezen határidőtől való eltérést e-mailben jelezzük.

A termék vételárának átutalása után 2-10 nap és a csomagot a szállítást végző szolgáltatónak átadjuk.

ÁSZF hatálya és elfogadása

A vonatkozó jogszabályok mellett a megkötésre kerülő szerződés tartalmát az Általános Szerződési Feltételek is szabályozzák. Ennek keretein belül összefoglaljuk a Fogyasztót és az Eladót megillető jogokat, kötelezettségeket, a szerződéskötés feltételeit, a fizetési, illetve szállítási feltételeket, a határidőket, a felelősséggel kapcsolatos szabályokat, továbbá az elállási jog gyakorlásának feltételeit.

Ön rendelése leadásával elfogadja cégünk Általános Szerződési Feltételeit, mely a megkötésre kerülő szerződéshez tartozik.

Szerződés nyelve és formája

A szerződés nyelve magyar.

A szerződés a megrendelés leadásával jön létre a jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával.

Árak:

Az árak forintban értendők. Áraink bruttó árak, melyek az ÁFÁ-t tartalmazzák. Fenntartjuk az árváltoztatás jogát.

Fogalmak:

Felek: Eladó és Megrendelő (aki lehet: Fogyasztó/Vállalkozás) együttesen Felek

Fogyasztó: gazdasági tevékenysége, illetve szakmája körén kívül eljáró nagykorú, 18. életévét betöltött természetes személy.

Vállalkozás: gazdasági tevékenysége, illetve szakmája körében eljáró személy.

Szerződés: Eladó és Fogyasztó/Vállalkozás között a webáruház és e-mail felhasználásával történő adásvételi szerződés megkötése
Távollévők között kötött szerződés: a szerződés tárgyát képező termék megvásárlására vagy szolgáltatás nyújtására irányuló

szereződés, amely a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül, távollévők közti kommunikációs eszköz alkalmazásával, távértékesítési rendszer keretein belül kerül megkötésre

Távollévők közti kommunikációs eszköz: a felek távollétében szerződési nyilatkozat megtételére alkalmas eszköz, pl. internetes hozzáférést biztosító eszköz, nyomtatvány, katalógus, telefon

Termék: webáruházunk árukészletében lévő, eladásra szánt, birtokba vehető, Szerződés tárgyát képező, forgalomképes ingóság, vagy szolgáltatás, konzultáció/tanácsadás, amely online digitális eszközök segítségével kerül teljesítésre, illetve digitális, online hozzáférhető, vagy letölthető információs anyag, mely lehet videó, hang, vagy írásos anyag.

Webáruház: ilnamo.hu melyen keresztül a szerződéskötés megvalósul

Fogyasztói Szerződés: szerződés, melynek egyik alanya Fogyasztónak minősül

Jótállás: a Fogyasztói Szerződés esetében a Polgári Törvénykönyv szerint jogszabályi kötelezettségen túlmutató, illetve önként, a szerződés megfelelő teljesítéséért vállalt jótállás kötelező jótállás, mely jogszabályon alapul

Vonatkozó jogszabályok:

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
 - 1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról
 - 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről
 - 151/2003. (IX.22.) kormányrendelet a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról
 - 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
 - 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
 - 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet a Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól.
 - 45/2014. (II.26.) kormányrendelet a Fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól.
- Az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679. rendelete (2016.04.27.) a természetes személyek személyes adatainak kezeléséről és védelméről, továbbá ezen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet, azaz az általános adatvédelmi rendelet hatályon kívül helyezéséről
- Az Európai Parlament és Tanács (EU) 2018/302. rendelete (2018.02.28.) a belső piacon belül a Fogyasztó állampolgársága, lakó/letelepedési helye alapján való indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394. rendelete, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról

Panaszügyintézés és jogérvényesítési lehetőségek:

A Fogyasztó a terméket, illetőleg tevékenységünket illető kifogásait a következő elérhetőségeinken keresztül juttathatja el hozzánk:

Postai cím: 9400 Sopron Frankenburg út 2/c. fszt.1.

E-mail cím: gabi@hennahajfesetes.hu

Telefonszám: +36702010456

Az ILNAMO Kft gyártóként megkereshető panasz esetén. Ennek leírása lentebb olvasható.

Felélő személy: Horváth Gabriella

Kérlek, panasz esetén keress a gabi@hennahajfesetes.hu címen.

A Fogyasztó elsősorban írásban, egyes esetekben szóban is közölheti panaszát. A panasz vonatkozhat az Eladó részéről eljáró személy viselkedésére, munkájára, esetleg mulasztására, mely a termék forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban áll.

A szóbeli panaszt cégünk haladéktalanul vizsgálja és a lehetőségeknek megfelelően megoldja. Amennyiben a Fogyasztó nem ért egyet a panasz kezelésével vagy a panasz haladéktalan kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet veszünk fel, melynek másolati példányát eljuttatjuk a Fogyasztó részére. Az írásbeli panaszt cégünk a beérkezéstől számított 30 napon belül írásban megválaszolja.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek az alábbiakat kell tartalmaznia:

Panasz eljuttatásának helyét, módját, idejét

Fogyasztó nevét, lakcímét, elérhetőségét

Fogyasztói panasz részletes leírását, továbbá a dokumentumok, iratok, bizonyítékok jegyzékét

Az Eladó nyilatkozatát a Fogyasztói panaszt érintő álláspontjáról, ha annak haladéktalan kivizsgálása megoldható

Jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét

A panasz egyedi azonosítószámát

Az Eladó a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 5 évig megőrzi, ellenőrző hatóság kérésére bemutatja.

Az Eladó a Fogyasztót írásban tájékoztatja, amennyiben a panaszt elutasítja, hogy panaszával mely hatóság vagy Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. Tartalmazza a tájékoztatás az illetékes hatóság és a Fogyasztó lakóhelye/tartózkodási helye szerinti Békéltető Testület székhelyét, levelezési címét, elérhetőségeit (weboldal, e-mail, telefonszám), valamint az Eladó Fogyasztói jogvita rendezése céljából történő Békéltető Testületi eljárás igénybevételével kapcsolatos álláspontját.

Abban az esetben, ha az Eladó és a Fogyasztó közti jogvita tárgyalások útján sem rendeződik, további jogérvényesítési lehetőségekkel élhet a Fogyasztó:

Fogyasztóvédelmi Hatósági eljárás:

A Fogyasztói jogok megsértése esetén a Fogyasztó jogosult panaszt tenni a lakóhelye szerint illetékes Fogyasztóvédelmi Hatóságnál. A hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról a panasz elbírálását követően. Az elsőfokú hatósági feladatokat a járási hivatalok látják el. Elérhetőségük: <http://jarasinfo.gov.hu/>

Bírósági eljárás:

A Fogyasztó polgári eljárás keretein belül jogosult a jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

Békéltető Testületi eljárás:

Jogosult a lakóhelye/tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez fordulni, ha Fogyasztói panaszát elutasítjuk. Az eljárás megindításának feltétele, hogy a Fogyasztó az Eladóval közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

A Békéltető Testületi eljárásban az Eladót együttműködési kötelezettség terheli. Ez alapján az Eladó köteles a Békéltető Testület felhívására válasziratot megküldeni, valamint a Békéltető Testület előtti meghallgatáson megjelenni és egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani.

Ha az Eladó székhelye/telephelye a területileg illetékes Békéltető Testületet működtető kamara szerinti megyén kívül található, az Eladó együttműködési kötelezettsége a fogyasztói igény megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

Amennyiben az Eladó a fenti együttműködési kötelezettségének nem tesz eleget, a Fogyasztóvédelmi Hatóság hatáskörébe kerül az ügy, mely szerint a cégek jogsértő magatartásakor kötelező bírságkiszabás van érvényben, ettől eltekinteni nem lehet.

A Fogyasztó kérelmezheti a Békéltető Testületi eljárás megindítását. A kérelmet írásban (levél, fax, távirat útján, illetve a Békéltető Testület weboldalán, elektronikus formában), a Békéltető Testület elnökéhez szükséges eljuttatni.

A kérelemnek tartalmaznia kell:

A Fogyasztó nevét, lakóhelyét/tartózkodási helyét, elérhetőségét

A fogyasztói jogvitával érintett cég nevét, székhelyét/telephelyét

A Fogyasztó álláspontját és az azzal kapcsolatos bizonyítékokat, tényeket.

A Fogyasztó nyilatkozatát, hogy megkísérelte a vitás ügy rendezését közvetlenül az érintett vállalkozással

A Fogyasztó nyilatkozatát, hogy más Békéltető Testületi eljárást nem kezdeményezett az ügyben, nem indított közvetítői eljárást, keresetlevelet nem adott be, fizetési meghagyás kibocsátására irányuló kérelmet nem terjesztett elő

A Testület döntésére irányuló indítványt

A Fogyasztó aláírását

- Amennyiben a Fogyasztó az illetékes Békéltető Testület helyett más testületi illetékességet kérelmezett, annak megjelölését

Mindenképpen csatolni szükséges a kérelemhez azon okiratot vagy annak másolatát, mely tartalmára bizonyítékként hivatkozik a Fogyasztó.

Amennyiben meghatalmazott jár el a panasz ügyében, a kérelemhez mellékelni szükséges a Fogyasztó által kiadott meghatalmazást.

További információ a Békéltető Testületekről: <http://www.bekeltetes.hu>

A területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei:

Baranya Megyei Békéltető Testület

7625 Pécs, Majorosy Imre u. 36.

(72) 507-154

bekelteto@pbkik.hu

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

(76) 501-525, (76) 501-500

bkmkik@mail.datanet.hu

Békés Megyei Békéltető Testület

5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

(66) 324-976, 446-354, 451-775

bmkik@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

(46) 501-091, 501-870

kalna.zsuzsa@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

(1) 488-2131

(1) 488-2186

bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület

6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

(62) 486-987

E-mail cím: info@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület

8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.

(22) 510-310

fmkik@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

9021 Győr, Szent István út 10/a.

(96) 520-217

bekelteto@gymskik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

(52) 500-749

info@hbkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület

3300 Eger, Faiskola út 15.

(36) 416-660/105

hkik@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

5000 Szolnok, Verseggy park 8.

(56) 510-610

kamara@jnszmkik.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

2800 Tatabánya, Fő tér 36.

(34) 513-010

kemkik@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület

3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a

(32) 520-860

nkik@nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

1055 Budapest Kossuth tér 6-8.

(1)-474-7921

Somogy Megyei Békéltető Testület

7400 Kaposvár, Anna utca 6.

(82) 501-000

skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

(42) 311-544, (42) 420-180

endrediemese@invest.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület

7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

(74) 411-661

kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület

9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

(94) 312-356

vmkik@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

8200 Veszprém, Budapest u. 3.

(88) 429-008

vkik@veszpremikamara.hu

Zala Megyei Békéltető Testület

8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

(92) 550-514

zmkik@zmkik.hu

Online vitarendezési platform:

Az Európai Bizottság által létrehozott weboldalon, Fogyasztói regisztrációt követően, az oldalon található kérelem kitöltésével a Fogyasztó rendezheti az online vásárlással kapcsolatos jogvitáit bírósági eljárás indítása nélkül. Ez is egy módja a távolsági korlátok nélküli Fogyasztói jogérvényesítésnek.

Ön panaszt tehet az online vásárolt termékkel/szolgáltatással kapcsolatban.

Önnek és az Ön által bepanaszolt cégnek lehetősége van ezen az online vitarendezési platformon együtt kiválasztani, hogy mely vitarendezési testületet bízzák meg a panasz kezelésével.

Az online vitarendezési platform a következő weboldalon érhető el: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU>

Jogfenntartás és kikötés

Fogyasztói tájékoztató a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet alapján:

Tájékoztató a Fogyasztót megillető elállási jogról:

Fogyasztónak a Ptk. 8:1. § 1. bekezdés 3. pontja alapján kizárólag a szakmája, önálló foglalkozása, üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy minősül, ennek értelmében jogi személyek nem élhetnek az indokolás nélküli elállás jogával!

A Fogyasztót a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § alapján indokolás nélküli elállási jog illet meg. A Fogyasztó gyakorolhatja elállási jogát a termék adásvételére irányuló szerződés esetén a termék átvételének napjától számított 14 napos határidőn belül.

A Fogyasztó elállási jogát gyakorolhatja a szerződés megkötésének és a termék átvételének napja közti időszakban is.

Amennyiben a szerződés megkötésére a Fogyasztó tett ajánlatot, megilleti őt a szerződés megkötése előtt az ajánlat visszavonásának joga, mely megszünteti a szerződés megkötésére irányuló ajánlati kötöttséget.

Elállási nyilatkozat, Fogyasztó elállási és felmondási joga:

A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §-ban biztosított jogát a Fogyasztó az erre vonatkozó nyilatkozata útján gyakorolhatja.

Fogyasztói elállási nyilatkozat érvényessége:

Határidőben érvényesítettnek tekintjük az elállási jogot, amennyiben a Fogyasztó nyilatkozatát határidőn (14 napon) belül elküldi részünkre.

A Eladó a Fogyasztó elállási nyilatkozatának beérkezése után elektronikusan visszaigazolja a Fogyasztó számára az elállási jog gyakorlásának tényét, illetve tudomásul vételét.

Cégünk kötelezettsége a Fogyasztó elállása esetén:

Az Eladó visszatérítési kötelezettsége:

Ha a Fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 22. § alapján eláll a szerződéstől, az Eladó az elállásról történő tudomásszerzéstől számított 14 napon belül visszatéríti a Fogyasztó által megfizetett teljes összeget.

Cégünk visszatérítési kötelezettségének módja:

A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 22. § alapján történő elállás/felmondás esetén az Eladó a Fogyasztónak visszajáró összeget a Fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyezően téríti vissza. A Fogyasztó jóváhagyása esetén az Eladó a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, azonban a Fogyasztót ebből adódó többletdíj nem terhelheti. A Fogyasztó által hibásan megadott bankszámlaszám vagy postacím miatti késedelmes teljesítés folytán az Eladót nem terheli felelősség.

Többletköltségek:

Ha a Fogyasztó a szokásos, kevésbé költséges szállítási módtól eltérő szállítási módot választ, az Eladó nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltséget. Ilyenkor visszatérítési kötelezettség a feltüntetett általános szállítási díjtételek erejéig áll fenn.

Visszatartási jog:

Cégünk visszatarthatja a Fogyasztónak visszajáró összeget, amíg a Fogyasztó vissza nem küldte a terméket vagy egyértelműen nem igazolta, hogy visszaküldte. Utánvétellel, illetve portósan feladott csomagokat nem fogadunk el.

Fogyasztó kötelezettségei elállása/felmondása esetén:

Termék visszaszolgáltatása:

Ha a Fogyasztó a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 22. § alapján eláll a szerződéstől, a terméket haladéktalanul, legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül köteles visszaküldeni vagy a termék átvételére jogosult személynek átadni.

Termék visszaszolgáltatásával kapcsolatos költségek viselése:

A termék visszaküldésének költsége a Fogyasztót terheli. A terméket az Eladó címére szükséges visszaküldeni. Ha a Fogyasztó a szerződést a teljesítés megkezdése után mondja fel, a felmondás vállalkozással való közlése időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat köteles az Eladó részére megfizetni. A Fogyasztó által arányosan fizetendő összeget a szerződésben megállapított ellenszolgáltatás adóval növelt teljes összege alapján kell megállapítani. Utánvétellel, illetve portósan feladott csomagokat nem fogadunk el.

Fogyasztó felelőssége az értékcsökkenésért:

A Fogyasztó felel a termék jellegének, tulajdonságának, működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért.

Az Eladó a vételár teljes összegét csak a hibátlan és hiánytalan, eredeti csomagolásában visszaküldött termék esetén köteles visszatéríteni.

Elállási jog a következő esetekben nem gyakorolható:

Felhívjuk figyelmét, hogy Ön nem gyakorolhatja elállási jogát a 45/2014 (II.26.) Korm. Rendelet 29. §. (1) bekezdésében foglalt esetekben:

1. **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;**
2. olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac vállalkozás által nem befolyásolható, a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozástól függ;
3. 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;
4. romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
5. **olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;**
6. olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
7. 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;
8. lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
9. hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetéses szerződések kivételével;
10. nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
11. 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;
12. 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 a 20. § szerinti jogát.

Kellékszavatosság

Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás:

A Fogyasztói tájékoztató ezen pontja a 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet 9. § (3) bekezdése felhatalmazása alapján a 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet 3. számú melléklete alkalmazásával készült.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Kérheti a termék javítását vagy cseréjét, kivéve, ha az Ön által választott lehetőség teljesítése lehetetlen vagy az Eladó számára aránytalan többletköltséggel járna.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Az Ön kötelessége a hibát annak felfedezését követően haladéktalanul, legkésőbb 2 hónapon belül jelezni. A szerződés teljesítésétől számított 2 éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait nem érvényesítheti.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított 6 hónapon belül kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást cégünk nyújtotta. A teljesítéstől számított 6 hónap leteltét követően viszont Önnek kell bizonyítani, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön termékszavatossági jogával?

A termék hibája esetén választása szerint Ön kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényét érvényesítheti.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

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

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

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

Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

Ön termékszavatossági igényét a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított 2 éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét csakis az ingó dolog gyártójával/forgalmazójával szemben gyakorolhatja. Önnek kell bizonyítania a termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén.

Milyen esetben mentesül a gyártó/forgalmazó termékszavatossági kötelezettsége alól?

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

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

A gyártónak/forgalmazónak a mentesüléshez elegendő 1 okot bizonyítania.

Kérjük, vegye figyelembe, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre/kijavított részre vonatkozóan érvényesítheti kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben.

Az ILNAMO Kft. az általa gyártott ILNAMO Növényi hajfestékek esetében a következőket vállalja:

Reklamáció és visszahívás

Az esetleges reklamációk kezelését és koordinálását a cégben az ügyvezető végzi.

- A reklamált terméket azonnal kivizsgáljuk.
 - Az eladási naplóban rögzített adatok alapján kiderítjük, hogy az adott termék mikor, melyik gyártási tételszámú adagban készült.
 - Az adott termék minőségvizsgálati adatait ellenőrizzük.
 - Elővesszük a nálunk őrzött ellen mintát, és egy részletét újra megvizsgáljuk a minőségbiztosítási rendszernek megfelelően.
 - A fentieknek megfelelően megvizsgáljuk a kifogásolt terméket is.
 - Amennyiben a két minta vizsgálata ugyanazt az eredményt adja, abban az esetben az egész gyártási tételt visszahívjuk.
- Ilyenkor telefonon értesítjük azokat a megrendelőinket, akikhez az adott gyártási tételszámú termékből jutott.
- A megrendelőket egy másik gyártási tételszámú termékkel díjmentesen kártalanítjuk. (A hibás terméket díjmentesen újra cseréljük.)
- Amennyiben az ellen minta kifogástalan, de a reklamált termékkel kapcsolatban valóban kifogások merülhetnek fel, úgy a cég felhívja azon megrendelőit, akihez jutott abból a gyártási tételszámú adagból, hogy vizsgálják meg a termékeiket a kifogásolt szempontból.

Amennyiben a reklamált termék minőségbiztosítási szempontból kifogástalan, további intézkedés nem szükséges.

Jótállás

Milyen esetben élhet Ön jótállási jogával?

Hibás teljesítés fennállása esetén a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján az Eladó jótállásra köteles.

Jogszabály írja elő a jótállás biztosítását a tartós fogyasztási cikkek, mint a műszaki cikkek, gépek, szerszámok esetén, melyek vételára meghaladja a 10.000 Ft-ot.

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

A tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet meghatározza a kötelező jótállás eseteit. Az ezen kívül eső termékek esetén Cégünk nem vállal jótállást. Jótállási igényt a jótállási határidőn belül lehet érvényesíteni. Ha a jótállásra kötelezett kötelezettségének a jogosult felhívására megfelelő határidőn belül nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban kijelölt határidő elteltétől számított 3 hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már lejárt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. A jótállási igény érvényesítésére a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat szükséges alkalmazni. A jótállás időtartama 1 év. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. A jótállási határidő a fogyasztási cikk Fogyasztó részére történő átadása vagy az üzembe helyezés (amennyiben azt az Eladó végzi), napjával kezdődik. Az egy éven túli jótállással kapcsolatos ügyekben kérjük, forduljon a gyártóhoz!

Három munkanapon belüli csereigény:

Webáruházunkban történt vásárlás esetén megilleti Önt a 3 munkanapon belüli termékcsere joga. 3 munkanapon belüli csereigényt a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet hatálya alá tartozó tartós fogyasztási cikkek esetén érvényesíthet, mely szerint, ha 3 munkanapon belül érvényesíti csereigényét, az Eladónak úgy kell értelmeznie, hogy a termék eladáskor már hibás volt és minden további nélkül a terméket ki kell cserélnie.

Mikor mentesül az Eladó jótállási kötelezettsége alól?

Az Eladó jótállási kötelezettsége alól kizárólag akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Kérjük, vegye figyelembe, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, párhuzamosan nem érvényesíthet.