

ESTEE LAUDER HUNGARY ONLINE

VÁSÁRLÁSI ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. Bevezető rendelkezések

1.1. Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, nem minősül írásbeli szerződésnek, magyar nyelven íródik, magatartási kódexre nem utal. Jelen szabályzat hatálya a (www.estelauder.hu) honlapon ("Honlap") és aldomainjein történő ajánlattételre és értékesítésre terjed ki. Jelen szabályzat folyamatosan elérhető a következő weboldaltól: www.estelauder.hu/terms-conditions és letölthető [IDE KATTINTVA](#).

1.2. Ahhoz, hogy a vásárló a Honlapon keresztül terméket tudjon vásárolni, a vásárlónak: (a) legalább 18 évesnek kell lennie, illetve kiskorú esetében a vásárlást a kiskorú gondviselőjének jóvá kell hagynia; (b) fogyasztónak kell lennie, azaz a vásárló olyan természetes személy lehet, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül jár el.

1.3. A jelen szerződés Magyarországon jön létre és arra a magyar jog az irányadó.

2. A kereskedő adatai

2.1. A kereskedő az Estée Lauder Kft., egy Magyarországon bejegyzett társaság.

Neve: Estée Lauder Kereskedelmi Kft.

Székhelye: 1112 Budapest, Balatoni út 2/A. A. ép. 4.em.

Rendszeresen használt elektronikus levelezési címe: ugyfelszolgalat@online.estelauder.hu

Cégjegyzékszám: 01-09-062735

Adószáma: 10255799-2-43

Nyilvántartásban bejegyző hatóság neve: Fővárosi Törvényszék, mint cégbíróság

Telefonszáma: +36 1 408 8486

Adatvédelmi nyilvántartási száma: NAIH - 101391/2016.

Kereskedelmi tevékenység nyilvántartási száma: 5206/2016/B.

A tárhelyszolgáltató: ELC Online Inc. (székhelye: 40 West 23rd Street, New York, NY 10010, USA, e-mail címe:

ugyfelszolgalat@online.estelauder.hu)

3. Termékek

3.1. A termékekre vonatkozó adatok a Honlapon elérhetőek; az adatok a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 9. §-ának megfelelően kerültek feltüntetésre.

3.2. Minden ésszerű intézkedést megteszünk annak érdekében, hogy a Honlapon a termékekre vonatkozóan megjelenő részletek, leírások és képek a rögzítés időpontjában pontosak és hibátlanok legyenek; ugyanakkor, a jog által megengedett legteljesebb mértékig kizárjuk a felelősségünket azért, hogy ezek a részletek, leírások és képek pontosak, teljesek, megbízhatóak, aktuálisak vagy hibátlanok.

3.3. A Honlapon bemutatott termékek ill. a vásárlónak esetlegesen nyújtott termékminták kizárólag személyes használatra valók. A vásárló nem jogosult eladni ill. tovább értékesíteni ezeket a termékeket ill. termékmintákat. Fenntartjuk a jogot arra, hogy – előzetes értesítést követően, de akár anélkül is – töröljük vagy csökkentjük az egy vásárló részére juttatandó termékek ill. termékminták mennyiségét, amennyiben saját belátásunk alapján úgy ítéljük meg, hogy az sérti a jelen ÁSZF-et.

4. Árak

4.1. A Honlapon keresztül elérhető valamennyi termék ára tartalmazza az alkalmazandó általános forgalmi adót és forintban értendő. A szállítási költséget az ár nem tartalmazza; az a megrendelő felületen külön került feltüntetésre. További információkért, kérjük, látogasson el a Honlap Házhozszállítás menüpontjára is.

4.2. A Honlapon feltüntetett árak helyességét rendszeresen felülvizsgáljuk. Mindazonáltal nem tudjuk garantálni, hogy azok hibátlanok. Abban az esetben, ha egy termék ára nyilvánvalóan rossz/rendszer hiba miatt más pénznemből átvett, úgy felajánljuk a vásárlónak, hogy megveheti a terméket a helyes áron vagy töröljük a megrendelését.

5. Megrendelés leadása

5.1. A vásárlót a rendelése leadásában a Honlapon feltüntetett egyszerű utasítások segítik.

5.2. A rendelés leadásához a vásárlónak meg kell adnia a kívánt mennyiséget (legfeljebb 4-et, valamint összesen maximum 10 különböző terméket rendelhet), és a vásárló legfeljebb 500 000,- Ft összegben vásárolhat. Ezenkívül a rendelések száma is korlátozott, ami maximálisan napi 3 rendelés vásárlóként.

5.3. A vásárló ezután a „Kosárba” gombra kattintva tudja a termékeket a bevásárló kosarába helyezni. A vásárlás bármely pontján a vásárló ellenőrizni tudja a vásárlói kosarát úgy, ha az aktuális oldalon a „Kosár” szimbólumra kattint a jobb felső sarokban. A vásárló kedvencként el tud menteni egy terméket, ha a termék neve alatt/mellett a „Kedvencekhez adom” szív alakú gombra kattint. Így a termék a vásárló „Felhasználói fiókom” oldalán a Kedvencek között fog megjelenni. Ahhoz, hogy a vásárló a kedvencnek jelölt termékeit bármely számítógépen láthassa, saját profiljával kell belépnie ill. bejelentkeznie.

5.4. A vásárlás befejezése érdekében a vásárlónak a képernyőn megjelenő utasításokat kell követnie. A vásárló bármikor kijavíthatja az általa bevitt adatokat, megváltoztathatja a vásárlói kosara tartalmát úgy, hogy egy vagy több terméket ahhoz hozzáad vagy eltávolít, illetve a vásárlás befejezése ill. a megrendelés leadása előtt törölheti a teljes megrendelést is. A fizetés megkezdése előtt a vásárló bármikor áttekintheti és szerkesztheti a megadott adatait a ceruza ikonokra kattintva. A vásárlási folyamat során bármikor módosíthatja a vásárló a kosár tartalmát is akként, hogy a ceruza ikonra kattint és további termékeket ad hozzá, változtatja a mennyiséget, vagy töröl terméket a kosárból. Miután a vásárló megadta a szállítási adatokat, ezeket is módosíthatja a fizetés megkezdése előtt úgy, hogy a módosítani kívánt mezőbe kattint vagy szintén használhatja a ceruza ikont adatainak módosításához. A megrendelés leadásával a vásárló tudomásul veszi és kijelenti, hogy valamennyi, a folyamat során megjelenő instrukciót elolvasott és a jelen ÁSZF-et magára nézve kötelezőnek fogadja el, valamint tudomásul veszi, hogy a termékek megrendelése fizetési kötelezettséggel jár a számára. A megrendelési folyamat végén a vásárló a megrendelését a „Fizetési kötelezettséggel Járó Megrendelés” gombra kattintva küldi el a Honlapon.

5.5. A megrendelés leadását követően egy „Köszönjük megrendelését” oldal fog megjelenni, továbbá a vásárló hamarosan egy emailt is fog kapni arról, hogy megrendelése beérkezett. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 18. §-ával összhangban, a megerősítő email tartalmazza a jelen ÁSZF kivonatát, a megrendelt termékek lényeges tulajdonságait, az ár és a fizetési mód részletes leírását, a házhozszállítás költségeit, az elállási jog gyakorlásának feltételeire és módjaira vonatkozó információkat, azt a címet, ahová az esetleges észrevételeit, panaszait el tudja küldeni, az ügyfélszolgálatra és a fennálló szavatossági és garanciális igények érvényesítésére vonatkozó információkat.

5.6. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítése és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. Vásárló jelen ÁSZF elfogadásával hozzájárul, hogy a vállalkozás csak elektronikus számlát küldjön részére és a számla teljesítés dátumának a csomag szállítónak történő átadás napját nevezze meg. A vásárló által megadott e-mail címen levélben elküldött link segítségével letölthető és nyomtatható 8 éven keresztül. A csomag kizárólag egy szállítólevelet tartalmaz, amely nem minősül pénzügyi bizonylatnak.

5.7. Amennyiben a megrendelés leadását követő 24 órán belül a visszaigazoló email nem érkezne meg, kérjük, forduljon hozzánk segítségért a +36 1 408 8486-os telefonszámon.

5.8. Amennyiben a vásárlóknak a megrendelés leadása során bármely kérdése vagy észrevétele lenne, vagy egy korábbi rendelésének állapotáról szeretne érdeklődni, telefonon a +36 1 408 8486-os számon vagy emailben az ugyfelszolgalat@online.esteelauder.hu email címen tud bennünket keresni. A gyorsabb kiszolgálás érdekében a vásárlónak érdemes a megrendelés számát ilyenkor kéznél tartania.

6. Kedvezménykód

6.1. A kedvezménykódok érvényesítéséhez a vásárlás befejezése során a vásárlónak meg kell adnia az aktuális kódot a kosárban. A kisbetű/nagybetű különbségre ügyelni kell, és a kódot pontosan a feltüntetett formátumban kell megadni.

6.2. Ha a kedvezménykód sikeresen felhasználásra kerül a rendelés folyamán, akkor az a „Kosár” oldalon fog megjelenni.

6.3. Egy megrendelésnél egy kedvezménykód használható fel.

7. Fizetési módok

7.1. A vásárló a termékekért készpénzzel (utánvétellel) vagy bankkártyával fizethet. Az alább felsorolt bankkártyákat tudjuk elfogadni:

-Visa Online

-Visa Debit

-Visa Electron

-MasterCard Online

-MasterCard Debit

-Maestro International

-American Express

7.2. A bankkártyát mindaddig nem terheljük meg, amíg a termékek elküldésre nem kerültek.

7.3. A vásárlók biztonsága érdekében a vásárló számlázási nevének és címének meg kell egyeznie a fizetéshez használt bankkártya tulajdonosáéval. Fenntartjuk a jogot arra, hogy az ennek a követelménynek meg nem felelő rendeléseket töröljük.

7.4. A bankkártya kibocsátói a bankkártya tulajdonosait ellenőrzik és azonosítják. Amennyiben a vásárló bankkártyáját kibocsátó cég valamely fizetést felénk visszautasít vagy – bármely okból – nem engedélyez, akár a fizetést megelőzően, akár azt követően, a megrendelés teljesítésének elmaradásáért vagy késedelméért nem vállalunk felelősséget.

8. Megrendelések nyomon követése

8.1. A termékeket általában a megrendelés kézhezvételét követő néhány napon belül kiszállítjuk. Kiszállítással kapcsolatos információkért javasoljuk vásárlóinknak, hogy vegyék fel a kapcsolatot ügyfélszolgálatunkkal. Hívj minket 0680015399-es telefonszámon vagy írd e-mailt ugyfelszolgalat@online.estelauder.hu e-mail címre.

8.2. Az Estée Lauder fiókkal rendelkező vásárlók a legutóbbi rendeléseik állapotát a Felhasználói fiókom menüponton belül a Rendelés történet almenüpontban tekinthetik meg. Ez a legegyszerűbb és leggyorsabb módja annak, hogy egy vásárló a megrendelésének aktuális állásáról információt szerezzen.

8.3. Amikor a vásárló a Felhasználói fiókom oldalra lép, a rendszer kérni fogja, hogy lépjen be e-mail címe és jelszava megadásával. A vásárló a folyamatban lévő és múltbeli megrendeléseiről egy összefoglalót fog látni.

Amennyiben egy megrendelés elküldésre került, a hozzátartozó nyomkövetési szám (amennyiben rendelkezésre áll) fog megjelenni a megrendelés mellett. A kézbesítés állapotát a vásárlók a Rendelés történet oldalon belül a „Szállításra Átadva” gombra kattintva tudják a futárszolgálatnál ellenőrizni. Néhány futárszolgálatnál a nyomkövetési szám csak a termékek szállításra történő átadását követő 24 órát követően áll rendelkezésre.

8.4. Időnként előfordulhat, hogy egy megrendelést vagy annak egy részét rendszerünk különböző okokból kifolyólag töröl. Ilyen okok lehetnek:

A termék(ek) nem elérhető(ek)

A fizetési információkat nem lehetett feldolgozni
A megadott címre nem tudunk szállítani
A megrendelés kétszer lett leadva
A megrendelés törlése a vásárló kérésére

8.5. Ha egy megrendelés törlésre kerül, a vásárlót emailben tájékoztatjuk a törlés okáról. A vásárlót a törölt megrendeléssel kapcsolatban semminemű fizetési kötelezettség nem terheli. Amennyiben a vásárló újabb megrendelést szeretne leadni, vagy a törölt megrendeléssel kapcsolatban bármilyen kérdése van, kereshet bennünket telefonon a +36 1 408 8486-os telefonszámon vagy emailben az ugyfelszolgalat@online.estelauder.hu email címen.

9. Kiszállítás

9.1. A megrendeléseket kizárólag munkanapokon (hétfőtől péntekig, a munkaszüneti napok kivételével) dolgozzuk fel és teljesítjük. A szombaton ill. vasárnap leadott megrendeléseket a következő munkanapon dolgozzuk fel.

9.2. Postafiók címre nem tudunk szállítani.

9.3. A szállítási költséget a vásárló viseli; a szállítási költséget a számlán és a szállítólevélen külön tüntetjük fel. A termék kézbesítése futáron keresztül (Magyar Posta Zrt.), a feladás napjától számított 2-4 munkanapon belül történik. Az online vásárolt termék egyszeri szállítási költsége a megrendelt termékek értékétől függően 1990 Ft (18 000 Ft értékű rendelésig). Ha a rendelés összege meghaladja a 18 000 Ft-ot, akkor a szállítási költség ingyenes.

9.4. A termékeket a megrendelés leadását követő 2-4 munkanapon belül kézbesítjük kivéve, ha a vásárlót ugyanezen időszakon belül arról értesítjük (ideértve az e-mailben történő értesítést is), hogy a termék akár állandó, akár átmeneti jelleggel nem elérhető, illetve a novemberi és decemberi időszakban a túlterheltség miatt.

10. Elállási jog

10.1. Az elállási jog kizárólag az olyan természetes személyeket illeti meg, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül jár el, és aki terméket vásárol, rendel, szerez vagy használ, illetve aki termékekre vonatkozó kereskedelmi célú kommunikáció címzettje. (továbbiakban: „Fogyasztó”).

10.2. Elköteleztük magunkat az iránt, hogy a vásárlóinknak a legmagasabb színvonalú kozmetikai termékeket nyújtunk. Amennyiben a vásárló úgy érzi, hogy a tőlünk kapott termék nem felel meg az elvárásainak, úgy a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. és 22. §-a alapján a vásárlónak joga van minden indoklás nélkül a vásárlástól elállni a megrendelés leadásának napjától kezdődően az azt követő 14 (tizennégy) napon belül, hogy a vásárló (illetve harmadik személy javára szóló megrendelés esetén a vásárló által megjelölt személy) a terméket (több termék esetében az utolsóként kiszállított terméket) kézhez vette.

10.3. Az elállási jogát a vásárló minden esetben az elállási nyilatkozata visszaküldésével tudja gyakorolni. Kérjük, hogy a nem kívánt termékeket az eredeti csomagolásban és az eredeti címkével ellátott dobozban küldje vissza részünkre. **Felhívjuk figyelmét, hogy egészségvédelmi és higiéniai okokból a kozmetikai termékek csak bontatlanul, eredeti csomagolásukban küldhetők vissza.** A visszaküldést megteheti a Postán vagy kihelyezett posta csomagautomatákon keresztül. A visszaküldéshez szükséges címke elkészítését kérheti a Postán a feladás pillanatában a cégnév, azaz Estée Lauder bemondásával. A vásárlónak azonban lehetősége van online saját magának kitölteni és kinyomtatni vagy kinyomtatni a Postán, illetve a csomagautomatánál a visszaküldéshez szükséges címke adatokat (címrátát), amit az alábbi link alatt talál itt. A vásárló a termékeket jogosult más módon, más szolgáltatóval is visszaküldeni, ugyanakkor a visszaküldési folyamat a Vásárló számára csak akkor díjmentes, amennyiben az a Magyar Posta Zrt.-én keresztül történik és a visszaküldés költségét más fuvarozóval történő visszaküldés esetén nem vagyunk kötelesek visszatéríteni.

A visszaküldés részletes leírása a <https://www.estelauder.hu/customer-service/returns> linken keresztül érhető el.

10.4. Ezt követően a csomag megérkezése után indul el a pénzvisszaküldési folyamata, amely a visszaküldött termékek értékének megfelelően történik. A nem kívánt termékek ellenértékét a termékek beérkezésétől számított 14 napon belül visszatérítjük a vásárlónak

10.5. Elállás esetén a vásárló köteles a megrendelt terméket a kísérőokmányban feltüntetett címre haladéktalanul, de legkésőbb az elállási jog gyakorlását követő 14 (tizennégy) napon belül visszajuttatni. A határidőt megtartottnak kell tekinteni, amennyiben a vásárló a terméket a tizennégy-napos határidő utolsó napján elküldi (postára adja vagy a futárszolgálatnak átadja).

10.6. A visszaküldés költségét a vásárló viseli, amennyiben nem ugyanazzal a szolgáltatóval küldeti vissza a csomagot (Magyar Posta Zrt.). Utánvételes csomagokat nem tudunk elfogadni. A vásárlót az elállási jog gyakorlásával összefüggésben kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költsége terheli. Amennyiben a vásárló a szerződéstől eláll, valamennyi, a vásárló által megfizetett összeget (ideértve a szállítási költséget is, kivéve, amennyiben a vásárló az általunk ajánlott legkevesbé költséges szállítási mód helyett kifejezetten más szállítási módot választott) haladéktalanul, de legkésőbb az elállási jog gyakorlásáról szóló értesítés kézhezvételét követő 14 napon belül visszatérítünk a vásárlónak. A visszatérítést mindaddig jogosultak vagyunk visszatartani, amíg a termékeket vissza nem kaptuk ill. ameddig a vásárló nem igazolta, hogy a termékeket részünkre visszaküldte (amelyik korábban bekövetkezik).

10.7. A vásárló csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.

10.8. A fenti rendelkezések kizárólag az online leadott rendelésekre vonatkoznak. Az üzletekben megvásárolt termékek visszavételére az egyes üzletek saját üzletpolitikája vonatkozik. Egy Estée Lauder üzletben vagy kiskereskedelmi partnerünk üzletében vásárolt termék az Estée Lauder onlineon keresztül nem küldhető vissza ill. cserélhető ki. Az Estée Lauder online-on keresztül vásárolt termék Estée Lauder üzletben nem adható vissza ill. cserélhető ki.

11. Az elállási jog elvesztése

11.1. A vásárló nem gyakorolhatja az elállási jogát:

- a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a teljesítést a vásárló kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdtük meg, és a vásárló tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;
- olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac általunk nem befolyásolható, a 14-napos elállási időszak alatt is lehetséges ingadozástól függ;
- olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a vásárló utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottunk elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a vásárló személyére szabtunk;
- 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 általunk 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 vásárló kifejezett kérésére keressük fel a vásárlót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
- a használt, viselt, kimosott, módosított vagy sérült termékek tekintetében;
- olyan termék tekintetében, amely a címke eltávolítása miatt nem azonosítható;

12. Az elállás visszaigazolása

A termékek visszaküldését követően megvizsgáljuk, hogy a vásárló jogosan gyakorolta-e az elállási jogát a Korm. rendelet értelmében. Amennyiben az minden feltételnek megfelel, úgy az elállási jogát elfogadjuk.

A visszafizetés időtartama a vásárló által alkalmazott fizetési módtól függ.

13. Hibás teljesítés

13.1. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) 6:157. §-a szerinti hibás teljesítés esetén, a Ptk. 6:159., 6: 168. és 6:169. §-a szerinti garanciális rendelkezések megfelelően irányadóak. A vásárló jogosult a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérni. Amennyiben ezek nem lehetségesek, a vásárló jogosult áruszállítást kérni vagy a szerződéstől elállni. A vásárló eszik ettől a jogától, amennyiben a hiba felismerését követő két hónapon belül nem értesít bennünket a hibáról. Az olyan hibás teljesítésekért terhel bennünket a felelősség, amely a termék kézhezvételét követő két éven belül válik felismerhetővé. A termék kézhezvételét követő huszonhat hónapon túl szavatossági igény nem érvényesíthető, kivéve, ha a hibát mi szándékosan és rosszhiszeműen elfedtük. Kérjük, olvassa el a jelen ÁSZF 2. számú mellékletét, melyben részletesen elmagyarázzuk az Önt a hibás teljesítés esetén megillető jogokat.

14. Irányadó jog és joghatóság

14.1. A jelen ÁSZF-re a magyar jog az irányadó és azt a magyar jogszabályokkal összhangban kell értelmezni.

14.2. Valamennyi, a jelen ÁSZF értelmezésével, érvényesítésével és/vagy végrehajtásával kapcsolatos jogvita a vásárló lakóhelye ill. tartózkodási helye szerint illetékes bíróság kizárólagos hatáskörébe tartozik.

15. Elérhetőségek

15.1. A termékekkel vagy a Honlapon keresztül történő vásárlási módokkal kapcsolatosan kereshet bennünket az ugyfelszolgalat@online.esteelauder.hu email címen vagy postai levélben az alábbi címen:

Estée Lauder Ügyfélszolgálat
1112 Budapest
Balatoni út 2/A. A. ép. 4.em.

16. Panaszkezelés

16.1. Amennyiben a fogyasztónak minősülő vásárló fogyasztói jogainak megsértését vagy ennek veszélyét észleli, illetve egyéb okból kifogásolja a rendelésével, vásárlásával, jótállási, kellékszavatossági vagy bármilyen egyéb igényével kapcsolatos eljárást, úgy panaszával az Estée Lauder ügyfélszolgálatához fordulhat az alábbi elérhetőségeken:

Telefon: +36 1 408 8486
Telefonos ügyfélszolgálat nyitva tartása:
Munkanapokon: 9:00– 17:00
E-mail: ugyfelszolgalat@online.esteelauder.hu
Chat Most a weboldalon keresztül
Whatsapp: +36 70 717 8356
Hétfő-Péntek: 9:00-18:00
Szombat: 9:00 -17:00

16.2. A Vásárló a panaszát az előbbieken túl személyesen is jogosult bejelenteni az alábbi üzletünkben nyitvatartási időben: 1052 Budapest, Váci utca 12. (Hé-Szo: 10:00-20:00, Va: 10:00-19:00) Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a személyesen előterjesztett panasz azonnali elbírálására sajnos nincs módunk és terméket sem tudunk átvenni személyesen!

16.3. A fogyasztói panaszról jegyzőkönyvet veszünk fel, amelyet a fogyasztóvédelmi törvénynek megfelelően 3 évig őrzünk meg, és annak egy példányát a fogyasztónak átadjuk. A panaszt legkésőbb 30 napon belül írásban, érdemben megválaszoljuk, a panaszt esetlegesen elutasító döntésünket írásban indokoljuk.

16.4. A jegyzőkönyvet lehetőség szerint a fogyasztó egyetértése mellett véglegesítjük és személyesen, üzletben tett panasz esetén annak egy példányát a fogyasztónak átadjuk papír alapon, telefonon tett panasz esetén e-mail-en megküldjük. Amennyiben ez utóbbi nem lehetséges, akkor a jegyzőkönyvet legkésőbb a panaszra adott válasszal egy időben küldjük ki.

16.5. Amennyiben a fennálló fogyasztói jogvita tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva az Ön számára:

A velünk fennálló panaszának gyors, egyszerű és peren kívüli rendezése érdekében békéltető eljárást kezdeményezhet. A székhelyünk szerint illetékes békéltető testület címe: Budapesti Békéltető Testület (székhelye: 1016 Budapest, Krisztina körút 99. III. emelet 310.; postai címe: 1253 Budapest, Pf.:10, telefonszáma: (1) 488-2131, Fax: (1) 488-2186, E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu vagy onlinevita@bkik.hu). Az Ön lakóhelye szerint illetékes egyéb békéltető testületek elérhetőségei az alábbi oldalon találhatóak: <https://bekeltetes.hu/udvozlo>.

A fogyasztó a fogyasztóvédelmi hatósághoz is benyújthatja panaszát. Az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről 45/A. § (1)–(3) bekezdései, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 326/2024. (XI. 14.) Korm. rendelet alapján a Kormányhivatal jár el általános fogyasztóvédelmi hatósággént. Az illetékes kormányhivatal elérhetőségei az alábbi oldalon találhatóak: <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok>.

1. számú Melléklet

(Amennyiben elállási jogával szeretne élni, kérjük, hogy töltsse ki és küldje vissza az alábbi mintát. Kérjük, akkor használja ezt a mintát, ha elállási jogát papír alapon gyakorolja)

Elállási nyilatkozat

Estée Lauder Kereskedelmi Kft. (székhely: 1112 Budapest, Balatoni út 2/A. A. ép. 4.em.; cégjegyzékszám: 01-09-062735; adószám: 10255799-2-43)
Alulírott/aki kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Megrendelés / Kézhezvétel napja:

A fogyasztó(k) neve: A fogyasztó(k)

címe:

A fogyasztó(k) aláírása: Kelt:

2. számú Melléklet

1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön a vállalkozás hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

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

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

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

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

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított egy éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított egy év eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

2. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön – választása szerint – az 1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

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 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.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

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

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

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.

Felhívom figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.