

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 az elektronikus levél formájában történő értékesítésekre terjed ki. Jelen szabályzat folyamatosan elérhető a következő weboldalról: <https://www.esteelauder.hu/aszf-email-rendeles>.

1.2. Ahhoz, hogy a vásárló emailen 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 természetese 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: 1117 Budapest, Október Huszonharmadika utca 8-10.

Rendszeresen használt elektronikus levelezési címe: elvaci@hu.estee.com

Cégjegyzékszám: 01-09-062735

Adószáma: 10255799-2-43

Nyilvántartásban bejegyző hatóság neve: Fővárosi Törvényszék, mint cégbíróság

Kereskedelmi tevékenység nyilvántartási száma: 5206/2016/B.

3. Termékek

3.1. A termékekre vonatkozó adatok a telefonbeszélgetést követően kiküldött emailben a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (továbbiakban: „Korm. rendelet”) 9. §-ának megfelelően kerülnek feltüntetésre.

3.2. Minden ésszerű intézkedést megteszünk annak érdekében, hogy az emailben 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 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. Az e-mailes megrendelés útján 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.

5. Megrendelés leadása

A megrendelések leadása az alábbi módon történik:

Üzletünket a +36308124108-as telefonszámon tudják a vásárlók megkeresni, melynek során munkatársaink a vásárlók vásárlási igényét rögzítik. A telefonbeszélgetés során a következő személyes adatok megadását kérjük Öntől: az Ön neve, telefonszáma, számlázási és szállítási címe és email címe. Ezen adatok megadásával Ön beleegyezését adja ahhoz, hogy a telefonbeszélgetés során a megvásárolni kívánt termékekre vonatkozó igényét rögzítsük, és a megrendelés véglegesítése érdekében emailben megkeressük Önt.

Az igény leadásának napján fog tőlünk kapni egy email üzenetet az Ön által megadott email címre, melyhez mellékeljük a jelen ÁSZF-et, az Adatvédelmi Tájékoztatónkat és az Elállási Nyilatkozatot. Az emailben feltüntetjük a megkeresésének részleteit is a Korm. rendelet 9. §-ának megfelelően. Amennyiben az igényét helyesen rögzítettük, kérjük, hogy az emailre válaszolva adja le megrendelését. Amennyiben az Ön adatai vagy a megrendelni kívánt termékek illetve azok mennyisége a tőlünk kapott emailben tévesen szerepel, kérjük, ezt mindenképpen jelezze felénk emailben. A megrendelés véglegesítésére 1 nap áll az Ön rendelkezésére – amennyiben ezen határidőn belül megrendelését nem véglegesítette, úgy azt töröljük. Kérjük, hogy rendszeresen ellenőrizze levélszemét mappáját is!

Ezt követően a sikeres megrendelésről ugyancsak küldünk Önnek egy visszaigazoló üzenetet. Megrendelését 2 munkanapon belül dolgozzuk fel. A megrendelt termékeket a GLS futárszolgálattal szállítjuk – a megrendelés elküldéséről Önt emailben értesítjük, vagy amennyiben nem házhozszállítást kért, úgy 2 munkanap után azt 1052 Budapest, Váci utca 12. szám alatti üzletünkben nyitvatartási időben átveheti.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy amennyiben a rendelése elkészültéről szóló e-mailes értesítéstől számított 7 (hét) napon belül a megrendelt termékeket üzletünkben nem veszi át, úgy kollégáink telefonon keresni fogják Önt időpontegyeztetés céljából. Ha kollégáinknak nem sikerül Önnel felvenni a kapcsolatot vagy az újabb időpontban sem jelentkezik a megrendelt termékekért, úgy rendelését töröljük.

6. Fizetési módok

6.1. A vásárló a termékekért készpénzzel (utánvétellel) vagy a futárnál / üzletünkben bankkártyával fizethet. Az alább felsorolt bankkártyákat tudjuk elfogadni:

- Visa
- MasterCard
- Maestro
- American Express

6.2 A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítése és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. A vásárlásra vonatkozó számviteli bizonylatot és szállítólevelet a termék(ek)kel együtt küldjük meg / adjuk át Önnek.

7. Megrendelések teljesítése

7.1. Amennyiben házhozszállítást kért, úgy a termékeket általában a megrendelés kézhezvételét követő néhány napon belül szállítjuk. Kiszállítással kapcsolatos információkért javasoljuk

vásárlóinknak, hogy vegyék fel a kapcsolatot ügyfélszolgálatunkkal: írjon e-mailt a elvaci@hu.estee.com e-mail címre.

7.2. 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

7.3. 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 e-mailen a elvaci@hu.estee.com email címen.

8. Kiszállítás, megrendelt termékek átvétele az üzletben

Kiszállítás

8.1. 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.

8.2. Postafiók címre nem tudunk szállítani.

8.3. A szállítási költséget a vásárló viseli; a szállítási költséget a megrendelőlapon és a szállítólevélen külön tüntetjük fel. A termék kézbesítése futáron keresztül (GLS), a feladás napjától számított 1-4 munkanapon belül történik normál szállítás esetében. Az emailen keresztül vásárolt termék egyszeri szállítási költsége normál szállítás esetében a megrendelt termékek értékétől függően 1500 Ft (20 000 Ft értékű rendelésig). Ha a rendelés összege meghaladja a 20 000 Ft-ot, a szállítás ingyenes.

8.4. A termékeket a megrendelés leadását követő 1-4 munkanapon belül kézbesítjük normál szállítás esetén 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.

Megrendelt termékek átvétele az üzletben

8.5. Lehetősége van a megrendelt termékeket Váci utcai üzletünkben (Budapest, Váci utca 12.) nyitvatartási időben is átvenni. Ha ezt a lehetőséget veszi igénybe, úgy a termékeket kollégáink 2 munkanapon belül összekészítik Önnek, melyről emailben is értesítjük Önt.

9. Elállási jog

9.1. 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”).

9.2. Elköteleztük magunkat azért, hogy a vásárlóinknak a legmagasabb színvonalú kozmetikai termékeket nyújtsuk. Amennyiben a vásárló úgy érzi, hogy a tőlünk kapott termék nem felel meg az elvárásainak, úgy a Korm. rendelet 20. és 22. §-a alapján a vásárlónak joga van minden indoklás nélkül a vásárlástól elállni 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.

9.3. Az elállási jogát a vásárló a elvaci@hu.estee.com email címre küldött értesítésben tudja gyakorolni, megadva a megrendelés részleteit, köztük a megrendelés számát és a visszaküldött termékek leírását; a vásárló az elállási jogát a jelen ÁSZF-hez 1. számú mellékletként csatolt minta használatával ill. egy szabadon fogalmazott, de egyértelmű nyilatkozattal is gyakorolhatja. A megrendelt termékekhez mellékelve a vásárló egy kísérőokmányt fog találni, mely tartalmazza a megrendelés adatait.

9.4. Ezt követően Ügyfélszolgálatunktól a vásárló fog kapni egy e-mailes visszaigazolást.

9.5. 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 vagy ESTEE LAUDER Váci utcai üzletbe (1052 Budapest, Váci utca 12.) személyesen bevinni. A határidőt megtartottnak kell tekinteni, amennyiben a vásárló a terméket a tizennégy-napos határidő utolsó napján elküldi (postára adja vagy a futárszolgálatnak átadja).

9.6. A visszaküldés költségét a vásárló viseli. 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 legkevésbé 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). FIGYELEM: Amennyiben a visszatérítés banki átutalás útján történik, úgy kérjük, hogy az elállási nyilatkozatban jelölje meg annak a bankszámlának az adatait (kedvezményezett, bankszámlaszám), amire a visszatérítést kéri. A Szolgáltató nem felel azért, ha a visszatérítési kötelezettségének a Fogyasztó mulasztásából eredően nem tud határidőn belül eleget tenni.

9.7. A termékek visszaküldése során bekövetkező veszteségért ugyanis nem felelünk.

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

9.9. A fenti rendelkezések kizárólag az emailen keresztül leadott rendelésekre vonatkoznak. Az üzletekben megvásárolt termékek visszavételére az egyes üzletek saját üzletpolitikája vonatkozik. Egy ESTEE LAUDER üzletben vagy kiskereskedelmi partnerünk üzletében vásárolt termék ilyen módon nem küldhető vissza ill. cserélhető ki. Az emailen vásárolt termék viszont ESTEE LAUDER üzletben az itt leírtak szerint visszaadható ill. kicserélhető.

10. Az elállási jog elvesztése

10.1. 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 pénzügyi 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 szabtuk;
- 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 napon követően kerül sor;
- olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vásárló kifejezett kérésére keressük a vásárlót fel sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
- lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a vásárló a csomagolást felbontotta;
- A használt, viselt, kimosott, módosított vagy sérült termékek tekintetében;
- Olyan termék tekintetében, amelyről az azonosító címke eltávolításra került.
- Olyan termék tekintetében, melyet nem teljes egészében, használt vagy nem eredeti csomagolásban küldtek vissza vagy olyan szett, amely nem tartalmaz minden összetevőt.

11. 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 jog elfogadását és a visszaküldött termékek kézhezvételét a vásárlónak emailben visszaigazoljuk, és – a vásárló döntésétől függően – a terméket kicseréljük vagy a vételárat visszafizetjük.

A visszafizetés időtartama a vásárló által alkalmazott fizetési módtól függ.

12. Hibás teljesítés

12.1. 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 árleszállítást 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.

13. Irányadó jog és joghatóság

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

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

14. Elérhetőségek

14.1. A termékekkel vagy az emailen keresztül történő vásárlási módokkal kapcsolatosan kereshet bennünket a elvaci@hu.estee.com email címen vagy postai levélben az alábbi címen:
Estée Lauder Ügyfélszolgálat
1117 Budapest
Október huszonharmadika utca 8-10.

15. Panaszkezelés

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).

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: 1117 Budapest, Október huszonharmadika utca 8-10.; 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:

Rövid indoklás (nem kötelező):

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

A fogyasztó(k) Bankszámlaszámla:

A fogyasztó(k) Bankjának megnevezése:

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 hat hónapon 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 hat hónap 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.