

Általános szerződési feltételek

1. Bevezetés

A Jogi- és adatvédelmi nyilatkozat, a Vásárlási feltételek és a Szállítási- és fizetési feltételek menük minden pontja része az ÁSZF-nek.

Kérjük, amennyiben vásárlója vagy aktív felhasználója kíván lenni Webáruházunknak, figyelmesen olvassa el az Általános Szerződési Feltételeinket (továbbiakban: ÁSZF) és kizárólag abban az esetben vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben minden pontjával egyetért és kötelező érvényűvé tekinti magára nézve.

Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, későbbiekben nem kereshető vissza, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre és semmilyen magatartási kódexre nem utal. Az ÁSZF elválaszthatatlan részét képezi az összes menüpont minden tartalma, melyet felhasználás és/vagy vásárlás előtt olvasson el figyelmesen. Vevő és Eladó között a szerződés elektronikus úton jön létre. Vevő oldalunkon való regisztrálásával elfogadja és magára nézve kötelező érvényűnek tekinti az Általános Szerződési Feltételt és valamennyi feltételt.

A www.refantazia.hu webáruház szépségápolási termékeket és parfümöket forgalmaz. A termékeinkről többet megtudhat a [Rólunk](#) menüpont alatt.

Jelen általános szerződési feltételek nyelvezete: magyar

A szerződésre alkalmazandó jog: a magyar jog

2. A Szolgáltató

2.1. A Szolgáltató adatai

Név: Chez Daria Kft.

Székhely: 1077. Budapest Rózsa u. 21.

Levelezési cím: 1077. Budapest Rózsa u. 21.

Képviselő neve: Slevenszky Dária

Cégjegyzékszám: 01 09 967576

Bejegyző Bíróság neve: Budapesti Cégbíróság

Adószám: 23481332- 2-42

Közösségi adószám:

Számlavezető pénzintézet: Budapest Bank

Számlaszám: 10102086-07847500-01003001

IBAN számlaszám:

E-mail cím: info@refantazia.hu

Telefonszám: +3670 337-5783

3. A honlapon folytatott tevékenység

3.1. A honlapon folytatott tevékenység

A refantazia.hu webáruház natúrkozmetikumok, parfümök internetes kiskereskedelmi értékesítésével foglalkozó webáruház.

4. Felhasználási feltételek

4.1. Felelősség

A Felhasználó a honlapot kizárólag a saját kockázatára használhatja, és elfogadja, hogy a Szolgáltató nem vállal felelősséget a használat során felmerülő vagyoni és nem vagyoni károkért a szándékosan, súlyos gondatlansággal, vagy bűncselekménnyel okozott, továbbá az életet, testi épséget, egészséget megkárosító szerződészegésért való felelősségen túlmenően.

A Szolgáltató kizár minden felelősséget a honlap használói által tanúsított magatartásért és hogy a Felhasználó teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért.

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

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

A Refantazia webáruház nem vállal felelősséget a Refantazia honlap használatából eredő közvetett vagy közvetlen károkért.

4.2. Szerzői jogok

A Refantazia webáruház honlapon elérhető minden anyag szerzői jogvédelem alatt áll. Használatuk feltétele, hogy a felhasználó az eredeti anyagokat vagy azok másolatait érintő szerzői jogokat és a szellemi alkotásokhoz fűződő egyéb jogokat maradéktalanul tiszteltben tartja.

A Refantazia weboldalon található anyagokat bárki, kizárólag az üzemeltető Chez Daria Kft. előzetes írásbeli engedélyével jogosult egészben vagy bármely részben másolni, továbbítani, módosítani, nyilvánosan közzétenni, előadni, terjeszteni, illetve egyéb módon a nyilvánosságra hozni. Ennek megsértése jogi következményeket von maga után.

5. A honlapon történő vásárlás

5.1. Megrendelés folyamata

A honlap termékbemutatói, és online megrendelési lehetőséget biztosít a Felhasználók számára. A honlapon a Felhasználó

menüpontok segítségével böngészhet. A termékek kategóriarendszerbe sorolva találhatók meg. Az **Akciós termékek** kategóriában az áruházban kapható összes akciós termék megtalálható. Minden termékénél külön-külön szerepel az akció kezdeti és lejárati dátuma, vagy a kezdeti dátum és a **készlet erejéig** megjelölés. A **Többet olcsóbban** menüpont alatt találja azokat a termékeket, amelyekre az áruház több darab rendelése esetén mennyiségi kedvezményt biztosít. Az **Újdonságok** menüpontban találhatók a honlap kínálatában újonnan megjelenő termékek.

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

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

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

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

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

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

Egyebek: Be kell-e jelentkezni az árak megtekintéséhez, a termékek kosárba helyezéséhez? Bankkártyás, egyéb online fizetési lehetőség van? Ezek esetén a folyamat leírása. Kosár elmenthető-e későbbi vásárláshoz (automatikusan vagy gomb segítségével)? Van-e kupon elfogadás az áruházban? Van-e pontgyűjtés? Egyéb rendelés paramétereket meg kell-e adni? Stb...

5.2. Ajánlati kötöttség, visszaigazolás

A Szolgáltató a Felhasználót 48 órán belül tájékoztatja a visszaigazolásról. Ha a Felhasználó nem kapja ezt meg 48 órán belül a visszaigazolást, úgy a Felhasználó mentesül ajánlati kötöttsége alól, a megrendelt termékeket nem köteles átvenni.

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

5.3. A szerződés létrejötte

A szerződés megkötésére magyar nyelven van lehetőség. A megrendelés leadása elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak megfelelően irányadók. A szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, és szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit.

A szerződés az automatikus visszaigazolás megérkezésével jön létre. VAGY

A Szolgáltató az automata visszaigazoló e-mailen felül küld a Felhasználó részére egy második e-mailt (külön elfogadó e-mail) 48 órán belül, amellyel a Felhasználó ajánlatát elfogadja, és így a szerződés az ajánlat Szolgáltató általi elfogadásáról szóló külön e-mail megérkezésekor jön létre és nem a megrendelés automatikus visszaigazolásáról szóló e-mail 48 órán belüli megérkezésével.

5.4. A szerződés iktatása

A honlapon keresztül kötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, a Szolgáltató azt nem iktatja, utólagosan nem hozzáférhető.

A Szolgáltató aláveti e magát bármilyen magatartási kódex rendelkezéseinek és amennyiben igen, akkora magatartási kódex hol érhető el.

5.5. Számla

A Szolgáltató papír alapú számlát állít ki, melyet a csomaggal együtt postáz. Amennyiben a felhasználó nem egy számlát szeretne a megrendelt termékekről, abban az esetben e-mailben kell jeleznie az info@refantazia.hu email címen.

5.6. Fizetés

5.6.1. Előre utalás: A megrendelt termékeinket cégünk Budapest Banknál vezetett **10102086-07847500-01003001** számlaszámú bankszámla számára a rendelésazonosító megadásával egyenlítheti ki.

5.6.2. Utánvét : A megrendelt termékeket a futárnál vagy a PICK – PACK PONT-on egyenlítheti ki a csomag átvételekor.

5.7. Átvételi lehetőségek, Szállítás

5.7.1. GLS futárszolgálat

A GLS futárszolgálat munkanapokon hétfőtől-péntekig, 08:00-17:00 óra között szállítja ki a megrendelt terméket. Ezért kérjük, hogy

szállítási címként olyan címet adjon meg ahol ebben az időintervallumban elérhető. Amennyiben első alkalommal sikertelen a kézbesítés a futár ezt még 2 alkalommal megkísérli.

GLS futárszolgálat kiszállítása esetén csomagját a csomagszám alapján nyomkövetheti a <https://gls-group.eu/HU/hu/home> websiteon illetve telefonon is érdeklődhet a Címzetteknek fenntartott ügyfélszolgálaton mely munkanapokon 7.00 - 20.00 érhető el

Telefon: **+36 1 802 0265***

Mobil: **+36 20 890-0660***

Szállítási költségek: 8000 Ft alatti vásárlás esetén 1.790 Ft

8000 Ft feletti vásárlás esetén 0 Ft

Szállítási határidő 3-5 munkanap

5.7.2. Posta csomag

A Magyar Posta futárszolgálat munkanapokon hétfőtől-péntekig, 08:00-17:00 óra között szállítja ki a megrendelt terméket. Ezért kérjük, hogy szállítási címként olyan címet adjon meg ahol ebben az időintervallumban elérhető. Amennyiben első alkalommal sikertelen a kézbesítés a futár ezt még 2 alkalommal megkísérli.

A Magyar Posta futárszolgálat kiszállítása esetén csomagját a csomagszám alapján nyomkövetheti a <https://www.posta.hu/ugyfelszolgalat/nyomkovetes> websiteon illetve telefonon is érdeklődhet a Címzetteknek fenntartott ügyfélszolgálaton mely az alábbi telefonszámon és időben érhető el.

MPL (Magyar Posta Logisztika) szolgáltatások: 06-1-333-7777

Hétfőtől szerdáig és pénteken 08:00-17:00

Csütörtökön 08:00-20:00 óráig

Szállítási költségek: 8000 FT alatt 1290 FT

8000 Ft felett 0 FT

Szállítási határidő 3-5 munkanap

5.7.3. Pick-Pack pontos átvétel

A Pick Pack Pont egy költség- és időhatékony alternatív csomagküldő szolgálat, mellyel partnereinknél leadott internetes rendeléseiket egyszerűen, kényelmesen, napirendjük ritmusát szem előtt tartva vehetik át 190 település több mint 600 kiszállítási pontján.

A Pick Pack Pont pontjai között találják az Inmedio és a Relay üzleteket, hétfőtől vasárnapig 08:00-20:00 óra közötti nyitva tartással. 2013 ősze óta szintén átvevőpontokkal rendelkező partnereink a Playersroom, Sportfactory, valamint Playmax hálózat üzletei, valamint a Co-op Star hálózat boltjai. Utóbbi partnerünk révén a Pick Pack Pont minőségi szolgáltatásait immár mind a nagyvárosokban, mind a kisebb településeken élő vásárlók is igénybe vehetik. Átvevőpontjaink rendszerét a partner OMV, Avanti és Avia töltőállomások teszik teljessé, melyek akár 00:00-24:00 órás nyitvatartási idejükkel, az autóval közlekedőknek, vagy az éjszakáig dolgozóknak jelenthetnek megoldást. Ráadásul számos helyen nemcsak készpénzzel, hanem kényelmesen, bankkártyájukkal is fizethetnek.

Szállítási költségek: 8000 FT alatt 990 FT

15 000 FT felett 0 Ft

Szállítási határidő 3-5 munkanap

Figyelem!

Fontos változás 2014.04.09-től: a 335/2012. (XII. 4.) Kormányrendelet 22. §, (5) pontja módosítása alapján alapvetően megváltoznak a csomagkiadás szabályai. Az átvevőnek a csomag átvételét bizonyító aláírás előtt be kell mutatnia a személyazonosságát igazoló hatósági igazolványát (személyi igazolvány, jogosítvány, útlevél) valamint ha a csomagot nem a címzett veszi át közölni kell az átvétel jogcímét is. Abban az esetben, ha a címzett helyett meghatalmazott veszi át a csomagot, akkor két tanú aláírásával ellátott meghatalmazást is szükséges kérnünk az átvételi pontjainkon. A személyazonosságát igazoló hatósági igazolvány elnevezését, betűjelét és a számát, valamint ha a csomagot a címzett veszi át a „ Címzett” megjelölést, ha a csomagot nem a címzett veszi át akkor az átvétel jogcímeiként a „ Helyettes átvevő „ megnevezést kizárólag az átadónál maradó példányra kell feljegyezni. Az átadási bizonylat tárolása, valamint a meghatalmazás őrzése a vonatkozó szabályoknak megfelelően történik meg. A meghatalmazást az átadási bizonylattal együtt átadó megőrizni köteles. Ezek a technikai lépések kötelező jelleggel bevezetésre kerülnek a Pick Pack Pontokon, mely változás miatt a csomagkiadás folyamata esetenként több időt vehet igénybe.

5.7.4 Kiszállítás határideje

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

5.7.5. Sérült csomag

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

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

6. Elállási jog

6.1. Elállási jog gyakorlásának menete

Az e pontban foglaltak kizárólag a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyre vonatkoznak, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (a továbbiakban Fogyasztó).

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

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

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

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

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

Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítennek kell tekinteni, ha a Fogyasztó az erre irányuló nyilatkozatát 14 naptári napon belül (akár a 14. naptári napon) elküldi a Szolgáltatónak.

Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, e-mail vagy telefaxon keresztül történő értesítés esetén az e-mail illetve a fax küldésének idejét veszi figyelembe a Szolgáltató a határidő számítás szempontjából. A Fogyasztó levelét ajánlott küldeményként adja postára, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma.

A Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató 1. pontban feltüntetett címére indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, ha a Fogyasztó a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a terméket.

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

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

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

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

6.2. Az elállási jog feltételei

A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet értelmében és Ön a megrendelése során élhet a vásárlástól való elállás jogával indoklás nélkül.

A termékek helytelen használatából, tárolásából, tisztításából vagy szállításából eredő károkért felelősséget nem vállalunk.

A vásárlástól való elállás jogát a Megrendelő abban az esetben érvényesítheti, ha a megrendelését átvette. Megrendelő az áru átvételét követő 14, azaz Tizennégy napon belül indoklás nélkül elállhat a vásárlástól szóban telefonon vagy postai úton írásban, vagy elektronikus levélben e-mail-en keresztül. Ebben az esetben a Chez Daria Kft. köteles haladéktalanul, de legkésőbb 30, azaz Harminc napon belül a Vevő által előzetesen kifizetett összeget visszatéríteni az Ön által megadott bankszámlaszámra történő utalással, vagy megbeszéltek szerint. Eladó a szállítási díjat is visszafizeti Vevő részére. Vevőt a termék visszaküldésének költsége terheli. Ha több terméket rendelt és nem az összes terméket kívánja visszaküldeni, úgy arányosan térítjük vissza a szállítási költséget a visszaküldendő termék(ek)re.

- A terméket kizárólag bontatlan, kipróbálatlan állapotban, sérülésektől mentesen van módunkban cserélni, vagy visszafizetni annak árát.

- Írásban történő elállás esetén elegendő Vevőnek az elállási nyilatkozatot 14, azaz Tizennégy napon belül elküldeni Eladó részére. Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás időpontját vesszük figyelembe.

E-mail címünket, postacímünket telefonszámunkat a Kapcsolat menüpontban illetve ezen ÁSZF kezdő szakaszában is megtalálja

Kérjük, hogy a termék árának visszafizetéséhez küldjön részünkre postai úton vagy elektronikusan egy bankszámlaszámot (név, számlaszám), ahova az összeget visszautalhatjuk.

A termék árát annak visszaérkezését követően utaljuk vissza.

A terméket ajánlott küldeményként, értéknylvánítással együtt adja fel címünkre a legnagyobb biztonsággal becsomagolva, valamint helyezze a csomagba az elállást tartalmazó nyilatkozatot is (vagy küldje meg e-mail-en keresztül).

Az elállási nyilatkozatot szabadon megfogalmazhatja, nincs előre meghatározott formanyomtatványunk erre az esetre. Az eredeti számlát, vagy annak fénymásolatát postai úton, vagy szkennelt formában elektronikus úton is eljuttathatja részünkre, de nem feltétele az elállási jog gyakorlásának.

A terméket visszaküldéskor ne utánvétellel küldje részünkre, mert ezeket a csomagokat nem áll módunkban átvenni. A terméket ajánlott, értéknnyilvántott küldeményként juttassa vissza részünkre. A visszaküldés teljes költsége a Vevőt terheli. A csomag visszaérkezését követően videó kamerával rögzítésre kerül a csomag kibontása, illetve a visszaküldött termék megvizsgálása. Amennyiben a termék helytelenül lett becsomagolva és bizonyíthatóan ennek következtében megsérült a kézbesítés során, úgy a károkozást Megrendelőre terheljük, vagy ha a szállítás során sérült meg, úgy az értéknnyilvántítás lép hatályba.

A Megrendelő nem gyakorolhatja elállás jogát:

- olyan termék értékesítése esetében, mely a fogyasztó személyéhez kötött, ill. melyet a fogyasztó utasításai alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő
- ha Megrendelő a terméket felbontotta és/vagy kipróbálta

Elállás joga kozmetikai, egészségügyi és higiéniai termék vásárlása esetén:

Kozmetikai és higiéniai termék vásárlása esetén a Vásárló nem jogosult elállási jogát gyakorolni, amennyiben a termék csomagolását felbontotta, kipróbálta. Kézhezvételkor kérjük, szíveskedjen ellenőrizni a csomag sértetlenségét - lehetőség szerint a kézbesítő előtt - és ha sérülést vagy bármit észrevételez, be kell fáradnia a helyileg illetékes postahivatalba, ahol jegyzőkönyv felvételét kell kérnie.

FIGYELEM!

Kizárólag bontatlan csomagolású, nem kipróbált és hiánytalan termék esetén élhet elállási jogával.

Hibás teljesítés esetében:

Amennyiben nem azt a terméket kapta, amit megrendelt, úgy haladéktalanul jelezze telefonon vagy e-mailban és azt díjmentesen kicseréljük. Ehhez Önnek vissza kell küldenie számunkra a kicserélni kívánt terméket. A visszaszállítási költségét mi fizetjük. Kérjük, addig ne küldje vissza a terméket, amíg nem egyeztetett velünk a visszaküldés módjáról és úgymenetéről! Csak abban az esetben küldjük a másik terméket, ha visszaérkezett hozzánk a csere-termék. Köszönjük szíves megértését és együttműködését.

Hibás termék esetében:

A megvásárolt terméket csak abban az esetben cseréljük ki, ha azok bizonyítottan hibásak. Ha a megrendelt árucikk bizonyíthatóan hibás, azt díjmentesen kicseréljük. Amennyiben nincs módunk a cserére, úgy a Vásárló választása szerint árendeménnyel kaphat a kiszállított hibás árucikkre, vagy értékegyeztetéssel választhat magának egy másik árucikket, vagy élhet a vásárlástól való elállás jogával.

Szállítási hibából adódó reklamációk:

A Chez Daria Kft. a tőle telhető legnagyobb gondossággal csomagolja be hibátlan termékeit és ellenőrizi a termékek épségét feladás előtt. A csomag átvételét követően minden esetben ellenőrizzé a csomag és a benne lévő termék sértetlenségét.

Kézhezvételkor bontsa ki és lehetőség szerint - ha megoldható - a szállító előtt ellenőrizze azt.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a szállító nem kötelezhető arra, hogy megvárja, míg Ön kibontja és leellenőrizi a csomagot.

Amennyiben a kiszállított áru megsérült, úgy be kell fáradnia a helyileg illetékes postahivatalba és jegyzőkönyv felvételét kell kérnie. Csak ennek a jegyzőkönyvnek a megléte esetében tudunk panaszt elfogadni. A jegyzőkönyv hiányában nem áll módunkban terméket kicserélni és reklamációt elfogadni. Ha ezzel kapcsolatban bármilyen probléma felmerül, keressen bennünket elérhetőségeinket, készséggel állunk rendelkezésére és megpróbáljuk megoldani a kellemetlenséget.

Célunk, hogy vevőink elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és termékeinkkel.

A Szállítási- és fizetés feltételek menüpontban tudja részletesen elolvasni a postán vagy GLS -nél történő jegyzőkönyv felvételének pontos menetét. Tisztelettel kérjük a leírt úgymenet pontos betartását, hogy gyorsan orvosolhassuk problémáját. Szíves együttműködését ezúton is köszönjük.

A fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogszabályok és információk a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (www.nfh.hu) honlapján érhetőek el. Az itt nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, valamint a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szabályai az irányadók.

Jelen tájékoztató hiányában jogosult a Fogyasztó három hónap elteltéig gyakorolni az elállás jogát.

7. Szavatosság

7.1. Termékszavatosság

Termékszavatosság kizárólag ingó dolog (termék) hibája esetén merülhet fel. Ez esetben a Fogyasztónak minősülő a Felhasználó - választása szerint - az 7.1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

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

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

Termékszavatossági igényét a Felhasználó a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két (2) éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

A Felhasználó a termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja.

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

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

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

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

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

7.2. Szavatossági, jótállási igények érvényesítése

A szavatossági igényeit a Felhasználó az alábbi elérhetőségeken érvényesítheti:

Név: Chez Daria Kft.

Levelezési cím: 1077 Budapest Rózsa u. 21. I/7.

Telefonszám: +36703375783

E-mail cím: info@refantazia.hu

8. Jogérvényesítési lehetőségek

8.1. Panaszügyintézés helye, ideje, módja

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

Név: Chez Daria Kft.

Levelezési cím: 1077. Budapest Rózsa u. 21.

Telefonszám: +36703375783

E-mail cím: info@refantazia.hu

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

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

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

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

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

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

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

8.2. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

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

- Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál,
- Békéltető testület eljárásának kezdeményezése (a Szolgáltató székhelye szerint illetékes Békéltető Testület elérhetőségeit fel kell tüntetni),
- Bírósági eljárás kezdeményezése

9. Egyéb ÁSZF, árak módosítása, Technikai korlátok, Adatvédelmi szabályzat

9.1. ÁSZF, árak módosítása

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

9.2. Technikai korlátok

A honlapon történő vásárlás feltételezi a Felhasználó részéről az Internet lehetőségeinek és korlátainak ismeretét és elfogadását, különös tekintettel a technikai teljesítményekre és a felmerülő hibákra. A Szolgáltatót nem terheli felelősség, ha bármilyen működési hiba észlelhető az internetes hálózatban, ami megakadályozza a honlap működését és a vásárlást.

9.3. Adatvédelmi szabályzat

Adatvédelmi nyilatkozat:

9.3.1. Az adatkezelő

Az adatok kezelője a Refantazia webáruház (továbbiakban: webáruház) üzemeltetője, a Chez Daria Kft. Székhely: 1077 Budapest Rózsa u. 21.

9.3.2. A kezelt adatok köre:

A Refantazia webáruházban nyújtott egyes szolgáltatások igénybevétele regisztrációhoz kötött, melynél az adatkezelő adatokat kérhet a felhasználótól. A regisztráció feltétele a felhasználás ebben a dokumentumban leírt feltételeinek elfogadása.

Amikor regisztrálsz webáruházunkban azzal a céllal, hogy hozzáférhess regisztrációhoz kötött szolgáltatásainkhoz, egyúttal elfogadod a jelen dokumentumban foglalt felhasználási feltételeket.

A honlap megtekintése során a technikai működés miatt automatikusan rögzítésre kerül a felhasználó látogatásának kezdő és befejező időpontja, illetve egyes esetekben - a felhasználó számítógépének beállításától függően - a böngésző, az operációs rendszer adatai és a felhasználó IP címe. Ezen adatokból a rendszer automatikusan statisztikai adatokat generál. A webáruház üzemeltetője ezen adatokat nem kapcsolja össze más személyes adatokkal, kizárólag a honlap látogatottsági statisztikák elkészítésére használja. A regisztrációval hozzájárulsz, hogy a webáruház üzemeltetője a személyes adataid kezelje. A honlap használatához megadott adatok kezelése a felhasználó önkéntes hozzájárulásával, a jelen tájékoztatás ismeretében történik.

9.3.3. Az adatkezelés célja:

A látogatás időpontja, az IP cím, valamint a böngésző és operációs rendszer adatainak felvétele és tárolása a rendszer működésének sajátossága, kezelésük technikailag elengedhetetlen, kizárólag statisztikai célból, valamint az elektronikus levelek (visszaigazolás, szállítási értesítő, egyéb ügyintézés) elküldésének biztosítása érdekében történik.

A regisztráció során a Refantazia webáruház üzemeltetőjének kezelésébe adott személyes adatok kezelésének célja a honlap szolgáltatásainak igénybevételeit szolgálja, valamint a szolgáltatás biztosítása érdekében a szolgáltató és a felhasználó közötti kommunikációt biztosítja. Ezen adatok összesített, statisztikai célú felhasználására kerül sor.

Az általad megadott, kapcsolattartásra szolgáló adatokat megfelelő elővigyázatossággal tároljuk és kizárólag az alábbi célokra használjuk :

- megrendelések adminisztrációja
- értesítések és hírek küldése a webáruház szolgáltatásairól

Az adatkezelő a fent megjelölt céloktól eltérő célra a személyes adatokat nem kezeli. Az így megadott adatok kezelése a felhasználó önkéntes hozzájárulásával történik.

9.3.4. Az adatkezelés időtartama:

A látogatás idejére vonatkozó adatokat (IP cím, operációs rendszer, böngésző adatok) a rendszer a böngésző bezárásakor automatikusan törli.

A személyes adatokat mindaddig tároljuk, amíg ennek ellenkezőjét kifejezetten nem kéred. Az adatok eltávolítására vonatkozó kérést a felhasználó írásban jelezheti az info@refantazia.hu címen vagy a Chez Daria Kft. postai címén. A kérés alapján az adatkezelő legkésőbb 2 munkanapon belül törli az adatokat.

9.3.5. Kéretlen levelek (SPAM):

Az adatkezelő soha, semmilyen indokkal vagy módon nem küld kéretlen e-maileket. Kizárólag olyan email címekre küldünk ki leveleket, amelyeknek tulajdonosa weboldalunkon történő regisztrációval és a weboldal Felhasználási Feltételeinek elfogadásával erre engedélyt adott. Amennyiben úgy gondolod, hogy kéretlen levelet kaptál tőlünk, vagy valakitől, aki a Refantazia képviselőjének adja ki magát, értesíts bennünket az info@refantazia.hu címen.

9.3.6. Az adatokhoz hozzáférők köre, adatfeldolgozók:

A Refantazia nem adja el, nem adja bérbe és semmilyen formában nem bocsátja rendelkezésre a felhasználókra vonatkozó információkat más cégeknek vagy magánszemélyeknek és nem vállal kiküldést külső cégek vagy személyek számára illetve nevében.

A felhasználók által megadott személyes adatokhoz, valamint a technikai működés miatt automatikusan megismert adatokhoz kizárólag az adatkezelő munkatársai férhetnek hozzá. Személyes adatokat harmadik személyeknek az adatkezelő nem ad át. Ez nem vonatkozik az esetleges, törvényben előírt, kötelező adattovábbításokra. Az adatkezelő az egyes hatósági adatkérések teljesítése előtt minden egyes adat tekintetében megvizsgálja, hogy valóban fennáll-e az adattovábbítás jogalapja, szükség szerint kikéri az adatvédelmi biztos véleményét. Nem nyilvános, és harmadik személy számára nem hozzáférhető a felhasználó e-mail címe.

9.3.7. A felhasználók személyes adataik kezelésével kapcsolatos jogai, az adattörlés

A 2. pontban megjelölt személyes adatok kezelésének jogalapja a felhasználók önkéntes hozzájárulása. Személyes adatai kezeléséről minden látogató és regisztrált felhasználó tájékoztatást kérhet. Az adatkezelő kérésre 30 napon belül írásban tájékoztatást ad az érintettnek az általa kezelt adatairól, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat. A tájékoztatás az adatkezelő levelezési címén, az info@refantazia.hu e-mail címen kérheti bárki, levelezési címének megadásával. A felhasználók tiltakozhatnak személyes adataik kezelése ellen, ennek keretében kérhetik személyes adataik törlését is az adatkezelő levelezési címén, illetve az info@refantazia.hu email címen.

A felhasználó bármikor leiratkozhat az adatkezelő levelezési listájáról és ebben az esetben nem fog az adatkezelőtől semmilyen további információt, ajánlatokat kapni, azonban egyes ingyenes szolgáltatásoknál előfordulhat, hogy ezzel egyben lemond az ingyenes szolgáltatás további használatának jogáról is.

A leiratkozáshoz a felhasználó saját jelszavával belépve személyes profiljába, és ott a hírlevél-leiratkozás gombra kattintva törölheti ezt a szolgáltatást.

A levelezésről való leiratkozás nem azonos az adatok teljes törlésével.

9.3.8. Változtatások

Bármely olyan változásról, amely lényeges változást okoz a szolgáltatás vagy az adatkezelés módjában, az adatkezelő értesítést küld a felhasználónak a felhasználó által megadott email címre. Amennyiben a felhasználó úgy dönt, hogy nem fogadja el a megváltozott feltételeket, akkor ezt az email értesítéstől számított 8 napon belül jelezheti az info@refantazia.hu ügyfélszolgálati email címen. Ebben az esetben a felhasználó adatait töröljük a rendszerből, és ezzel a két fél közötti kapcsolat és bármilyen követelés megszűnik. Amennyiben a felhasználó az értesítéstől számított 8 napon belül nem jelzi, hogy nem fogadja el a megváltozott feltételeket, akkor azokat elfogadottnak tekintjük.

9.3.9. Biztonság

A Refantazia webáruházba bevitt adatokat saját szerverünkön, megfelelő biztonsági intézkedések mellett tároljuk. Az adatokról minden nap biztonsági másolatot készítünk, amelyet más, hasonlóan biztonságos szervereken is tárolhatunk, arra az esetre, ha valamilyen technikai vagy emberi hiba miatt megsérülnének a saját szerverünkön tárolt adatok. A regisztrációval felhasználóink elfogadják, hogy adataikat az ebben a dokumentumban leírt módon tároljuk és kezeljük.

9.3.10. Jogérvényesítési lehetőségek

Kérjük a felhasználót, hogy ha úgy érzi, hogy a Refantazia webáruház üzemeltetője megsértette a személyes adatok védelméhez fűződő jogát, akkor vegye fel velünk a kapcsolatot, hogy az esetleges jogsértést orvosolhassuk. Tájékoztatjuk a felhasználókat, hogy igényüket polgári bíróság előtt is érvényesíthetik, vagy kérhetik az adatvédelmi biztos segítségét is. Erre, valamint az adatkezelő kötelezettségeire vonatkozó részletes törvényi rendelkezéseket a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Törvény tartalmazza, valamint az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló a 2001. évi CVIII. Törvény 13/A. § tartalmazza. (A vonatkozó törvények teljes szövegét ld. a linkekre kattintva)

A Refantazia webáruház a Magyar Köztársaság területén érvényes jogszabályok szerint működik, bármilyen vitás kérdésben a Magyar Köztársaságban érvényes jogszabályok a mérvadók.

9.3.11. Kikötés

Az adatkezelő fenntartja a jogot, hogy az adatvédelmi nyilatkozatát megváltoztassa. Erre különösen akkor kerülhet sor, ha a szolgáltatások köre bővül, vagy ha jogszabály azt kötelezővé teszi. Az adatkezelés megváltozása nem jelentheti a személyes adatok céltól eltérő kezelését. Az erre vonatkozó tájékoztatást az adatkezelő 15 nappal előre közzéteszi honlapján.

9.3.12. Felelősség

A Refantazia webáruház nem vállal felelősséget a Refantazia.hu honlap használatából eredő közvetett vagy közvetlen károkért.

Szerzői jogvédelem

10.1. Szerzői jogvédelem

A Refantazia.hu webáruház honlapon elérhető minden anyag szerzői jogvédelem alatt áll. Használatuk feltétele, hogy a felhasználó az eredeti anyagokat vagy azok másolatait érintő szerzői jogokat és a szellemi alkotásokhoz fűződő egyéb jogokat maradéktalanul tiszteletben tartja.

A Refantazia.hu oldalon található anyagokat bárki, kizárólag az üzemeltető Chez Daria Kft. előzetes írásbeli engedélyével jogosult egészben vagy bármely részben másolni, továbbítani, módosítani, nyilvánosan közzétenni, előadni, terjeszteni, illetve egyéb módon a nyilvánosságra hozni.

Jelen Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének ideje: 2016.09.01.