

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) a **FAVIS Group Kft.** (Székhely: 1027 Budapest, Bem József u. 9. , adószám: 24084426-2-41 , továbbiakban: **Szolgáltató**) és az elektronikus szolgáltatást igénybe vevő vásárló vagy fogyasztó (a továbbiakban: **Ügyfél**) jogait és kötelezettségeit tartalmazza.

1. A szolgáltató adatai:

Neve: FAVIS Group kft.

Székhelye: 1027 Budapest, Bem J. u. 9.

Nyilvántartásba bejegyző bíróság megnevezése: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Céggjegyszám: 01-09-191055

Adószáma: 24084426-2-41

Pénzforgalmi száma: 10918001-00000017-69750007

Képviselője: Gut Imre ügyvezető

Elérhetőségek: telefon 06-30/6196069

e-mail: info@nookahungary.hu

2. Alapvető rendelkezések

A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen Szabályzat értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (Elker. tv.) törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

A jelen Szabályzat 2016. február hó 01. napjától hatályos és visszavonásig hatályban marad. A Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani a Szabályzatot. Ügyfél a weboldalak használatával elfogadja, hogy rá a weboldalak használatával kapcsolatos valamennyi szabályozás automatikusan érvényes.

3. Megvásárolható termékek, szolgáltatások köre

A megjelenített termékek online, azaz a webshopban vagy e-mailen rendelhetők meg. A termékekre vonatkozóan megjelenített árak forintban értendők, tartalmazzák a törvényben előírt áfát, azonban nem tartalmazzák a házhoz szállítás díját.

A webáruházban Szolgáltató részletesen feltünteti a termék nevét, leírását, a termékekről fotót jelenít meg. A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságostól, illusztrációként szerepelhetnek. Nem vállalunk felelősséget a webáruházban megjelenő kép és a termék tényleges kinézete miatti különbözőség miatt.

Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre, Szolgáltató teljes körűen tájékoztatja Ügyfeleket az akcióról és annak pontos időtartamáról.

4. A webáruház célja, a rendelés menete

A webáruház funkcióit igyekeztünk a felmerülő igényekhez igazítani, és ezen túlmenően próbáljuk megkönnyíteni, segíteni a vásárlást. A legmegfelelőbb termék kiválasztásának elősegítésére, igyekszünk Vásárlóinknak a lehető legtöbb információt nyújtani a kiválasztott termékekre vonatkozóan.

Webáruházunkban megtalálható áru vásárlója, szolgáltatásaink igénybevevője lehet bármely természetes személy, jogi személy és jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet.

Vásárolni csak regisztrációt követően tud webáruházunkban. Regisztrált vásárlóként nem szükséges adatait minden egyes vásárlásnál újra megadni, arra a rendszer emlékszik, és ezen adatokat magától kitölti, ezáltal a vásárlás gyorsabb lesz. Regisztrált ügyfeleinknek vásárolni a regisztráció során megadott név és jelszó beírása után a "Belépés"-t követően lehetséges.

Regisztrált ügyfeleink olyan funkciókat is igénybe vehetnek, mint Pl. korábbi rendelései megtekintése.

Ha az Ügyfél elfelejti jelszavát, kérésére új jelszót küldünk, melyet bejelentkezés után szabadon megváltoztathat. A jelszó átadásából, illetéktelen személy általi felhasználásából eredő károkért a jelszó tulajdonosát terheli felelősség. A hibás regisztrációs adatok elküldéséből keletkező károkért a szolgáltató nem vállal felelősséget.

Az Ügyfél a megvásárolni kívánt termék, termékek darabszámát beállítja, és a kosárba helyezi a kiválasztott termékeket. A kosár tartalma a rendelés véglegesítése előtt bármikor megtekinthető a „Kosaram” ikonra kattintva.

Ha már nem szeretne további terméket vásárolni, ellenőrzi a megvásárolni kívánt termék darabszámát. Lehetősége van adott cikket törölni kosarából, vagy annak mennyiségét megváltoztatni. Ehhez a megfelelő termék melletti mennyiséget jelző számnál található „-” és „+” jelre kattintva csökkenthetjük illetve növelhetjük a darabszámot.

Amennyiben utalvánnyal kíván fizetni, vagy meglévő kupont szeretne felhasználni, kérjük írja be az azonosító kódokat a megfelelő helyekre!

Majd, ha még nem tette meg, lehetősége lesz bejelentkezni, vagy ellenőrizni személyes adatait.

Ezt követően kiválasztja a szállítási módot, átvételi címet, fizetési módot és számlázási címet.

Az adatok megadását követően Felhasználó a "Tovább" gombra kattintva az ellenőrzés oldalra jut, ahol a webáruház megjeleníti a kosár tartalmát és az előzőekben megadott beállításokat. Ennek áttekintése után rendelését a „Rendelés véglegesítése” gombra kattintva tudja elküldeni.

A rendelés véglegesítése előtt a „Megjegyzés” rovatban az Ügyfél kéréseket fogalmazhat meg a megrendelés teljesítésével kapcsolatban, amelyeket a Szolgáltató igyekszik a lehető legnagyobb mértékben figyelembe venni.

Ügyfél a megrendelési folyamat lezárása előtt minden esetben vissza tud lépni az előző fázisba, ahol javítani tudja a bevitt adatokat.

A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítése és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. A számlát, az elállási jogról szóló tájékoztatót és a garancia levelet a csomag tartalmazza. Ügyfél köteles a csomagot kézbesítéskor a futár előtt megvizsgálni, és termékeken, csomagoláson észlelt esetleges sérülés esetén köteles jegyzőkönyv felvételét kérni, sérülés esetén a csomagot nem köteles átvenni. Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt Szolgáltató nem fogad el!

Amennyiben a webáruházban hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknél vagy az áraknál, fenntartjuk a jogot a korrekcióra. Ilyen esetben a hiba felismerése illetve módosítása után azonnal tájékoztatjuk a vevőt az új adatokról. A vevő ezt követően még egyszer megerősítheti a megrendelést, vagy lehetőség van arra, hogy bármely fél elálljon a szerződéstől.

Ugyancsak tájékoztatjuk a vevőt, ha a rendelt termék szállítását (tömege, mérete miatt) az 5. pontban foglaltak alapján csak egyedi szállítási költséggel tudjuk vállalni. Az Ügyfél ezt követően még egyszer megerősítheti a megrendelést, vagy lehetőség van arra, hogy bármely fél elálljon a szerződéstől.

A megrendelések feldolgozása nyitvatartási időben történik. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, amennyiben az a munkaidő lejártá után történik, az azt követő napon kerül feldolgozásra.

A rendelést követően automatikusan kap az Ügyfél egy visszaigazoló e-mailt a megrendelésről, amely tartalmazza többek között a kiválasztott szállítási módot valamint azt is, hogy ha munkaidőn kívül történt a rendelés, akkor a következő első munkanapon kerül feldolgozásra.

Általános teljesítési határidő, a visszaigazolástól számított 3 munkanapon belül. Ha Szolgáltató és az Ügyfél a teljesítés időpontjában nem állapodtak meg, Szolgáltató az Ügyfél felszólításában meghatározott időpontban vagy időn belül, felszólítás hiányában legkésőbb a megrendelésnek Szolgáltatóhoz való megérkezésétől számított harminc napon belül köteles a szerződés szerinti teljesítésre.

Ha Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék nem áll rendelkezésére, köteles erről Ügyfelet haladéktalanul tájékoztatni, valamint Ügyfél által fizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb harminc napon belül visszatéríteni. E kötelezettség teljesítése Szolgáltatót nem mentesíti szerződésszegése egyéb következményei alól.

Szolgáltató nem vállal felelősséget az esetleges technikai ismertető, leírások a beszállító, vagy rajta kívül álló okok miatt történő előzetes bejelentés nélküli változása miatt. Szolgáltató fenntartja a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészben. Részben történő teljesítés kizárólag Ügyféllel történő egyeztetést követően kerülhet sor!

5. Szállítási módok:

A csomagolási költségeket nem számoljuk fel, a szállítási költség azonban az Ügyfelet terheli. Ennek összege a választott szállítási mód és a rendelés helyének függvényében változik.

Csak magyarországi, tehát belföldi címre szállítandó áru megrendelését fogadjuk el!

Ön az alábbi lehetőségek közül választhat:

5.1 Házhozszállítás

A futárszolgálat az **áru szállításra történő feladását követő 3 munkanapon belül** házhoz szállítja a megrendelt termékeket.

Szállítási költségek

Megrendelt áru értéke	Házhozszállítás
	Utánvétes fizetés
0 - 9.999.-	2.400.- (Kedvezmény mértéke 0.-ft)
10.000 - 49.999.-	1.200.- (Kedvezmény mértéke 1.200.-ft)
50.000 - től	0.- (Kedvezmény mértéke 2.400.-ft)

A díjak az egy csomagban elhelyezhető, egy időben történő szállításra vonatkoznak.

5.2. Személyes áruátvétel:

Lehetőség van arra is, hogy megrendelését előre egyeztetett időpontban ügyfélszolgálatunkon személyesen vegye át. Erre az átvételi módra csak előreutalásos fizetéssel, a számla kiegyenlítését nyugtázó e-mailünkben közölt időponttól kezdődően van lehetőség.

Ügyfélszolgálatunk címe: 1145 Budapest, Szugló u. 61-63. Tel: 06-30/6196069

Nyitva tartás: Hétfő – péntek: kizárólag előre egyeztetett időpontban!

5.3. Pick Pack Ponton keresztüli termékátvétel

További lehetőség, hogy Pick Pack Pont árusítóhelyen keresztül veszi át a megrendelt árut. Az áru átvételére budapesti Pick Pack Pont árusítóhely megjelölése esetén a megrendelést követő 4 munkanapon belül, vidéki árusítóhely megjelölése esetén a megrendelést követő 6 munkanapon belül veheti át az árut.

A Pick Pack Pont árusítóhelyek megtalálhatóak a honlapunkon vagy a picpackpont.hu weboldalon.

A Pick Pack Ponton keresztüli termékátvétel költségei:

Megrendelt áru értéke	Utánvétes fizetés
0 - 49.999.-	1.200.- (Kedvezmény mértéke 0.-ft)
50.000 - től	0.- (Kedvezmény mértéke 1.200.-ft)

Kérjük az áru átvételekor a csomag sértetlenségét a kézbesítő előtt szíveskedjen ellenőrizni! Ha sérülést lát, vetessen fel jegyzőkönyvet, ne vegye át a csomagot. Utólagos reklamációt a csomag fizikai sérüléséről jegyzőkönyv nélkül nem áll módunkban elfogadni.

6. Fizetési módok:

6.1. Utánvét:

Akkor válassza, ha a rendelés ellenértékét az áru átvételekor kívánja fizetni. A fizetés az áru átvételekor készpénzben történik. A fizetést Ön a szállítónál intézi.

A termékszámát a FAVIS Group Kft. állítja ki.

Cégjegyzékszám: 01-09-191055

Adószáma: 24084426-2-41

Pénzforgalmi száma: 10918001-00000017-69750007

Címe: 1027 Budapest, Bem József u. 9. Tel: 06-30/6196069

6.2. Banki átutalás előre

Ebben az esetben a megrendelt áruról átutalásos számlát állítunk ki és küldünk ki e-mailben az Ügyfélnek.

Az áru átvétele, illetve kiszállítása az áruszámla kiegyenlítése után történik. A számla eredeti példányát az Ügyfél az áruval együtt kapja meg, vagy postai úton küldjük el.

7. Ajándékutalvány

Beváltás: A NOOKA ajándékutalvány a www.nooka.hu weboldalon használható fel az ott található termékek megvásárlásakor. A vásárlás végösszegéből levonjuk az utalvány értékének megfelelő összeget. Amennyiben a megvásárolt termék értéke nem éri el az ajándékutalványon felhasználható összeget, a fel nem használt összeg a későbbiekben nem vásárolható le. Ha a vásárlás összege magasabb, mint az ajándékutalványon felhasználható összeg, a fennmaradó összeget az ÁSZF 6. pontjában található lehetőségek valamelyikével tudja kiegyenlíteni. Az ajándékutalvány a teljes fizetendő végösszeg értékét csökkenti, így az utalvány nem csak egy vagy több termék vásárlására, de a szállítási költségre is felhasználható.

Korlátozások: Az ajándékutalvány kizárólag a www.nooka.hu weboldalon használható fel és kizárólag egy időben történő vásárláshoz.

A fizetés véglegesítését követően nincs lehetőség az ajándékutalvány utólagos beszámítására. Az ajándékutalványt nem lehet pénzzel feltölteni, értékesíteni, pénzre váltani.

Az ajándékutalvány a vásárlást követően automatikusan azonnal aktiválódik.

Az utalvány a vásárlástól számított egy évig érvényes, hosszabbításra nincs lehetőség.

Az ajándékutalvány elvesztése: Kérjük, vigyázzon az e-mailben küldött PDF-re, és az azon szereplő kódra, mert az elvesztéséből fakadó kárért a FAVIS Group Kft. felelősséget nem vállal. Továbbá nem vállaljuk a felelősséget, ha a kódot ellopják, vagy az Ön engedélye nélkül felhasználják.

Ajándékutalvány felhasználásának módja:

1. Kattintson rá bármelyik termékre a www.nooka.hu weboldalon.

2. Helyezze a „Kosárba” a kiválasztott terméket.

3. A termék kosárba tételét követően a kosár oldalon tudja megadni ajándékutalvány kódját. A "FELHASZNÁLOM" gomb megnyomása után a fizetendő végösszeget az ajándékutalvány értékével a rendszer csökkenti.

8. Elállás joga

Az e pontban foglaltak kizárólag a szakmája, 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 távollevők között kötött szerződésekről szóló, 17/1999. (II.5.) Kormányrendelet, az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvének, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályozása értelmében a fogyasztónak minősülő személy a megrendelt termék kézhez vételétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt terméket.

Az elállási jog nem illeti meg a vállalkozást, azaz az olyan személyt, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár el.

Az elállási jog gyakorlására nyitva álló idő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Felhasználó, vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.

A termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, a vállalkozás nem vállalja e költség viselését. Ügyfélszolgálatunk utánvétes küldeményként visszaküldött terméket nem vesz át.

Az elállási jog gyakorlása esetén az Ügyfelet (fogyasztót) terheli a kiszállítás és a termék visszajuttatásának költsége. Valamint abban az esetben, ha a kiszállítás ingyenesen történt, az Ügyfélnek (fogyasztónak) meg kell térítenie a termék súlya alapján kalkulált kiszállítás költségét is, amit kedvezményként a Szolgáltató elengedett a házhozszállításakor. Szolgáltató követelheti a termék eredeti csomagolásban, újraértékesíthető állapotban történő visszajuttatását, illetve követelheti a nem rendeltetésszerű használatból adódó anyagi kár megtérítését.

Nem illeti meg az elállási jog az Ügyfelet (fogyasztót) 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.

A fogyasztó szintén nem gyakorolhatja az elállási jogát az alábbi esetekben:

a./ a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;

b./ olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac vállalkozás által nem befolyásolható, az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;

c./ romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;

d./ olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;

e./ olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;

f./ lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának, nyomtató kellékanyagok tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;

g./ a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállási jogát.

Szolgáltató a termék visszaérkezését követően a fenti jogszabályok értelmében haladéktalanul, de legkésőbb 14 napon belül visszatéríti a kifizetett összeget az Ügyfél részére.

A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Ügyfél más fizetési mód igénybeviteléhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Ügyfelet semmilyen többletköltség nem terheli.

Az Ügyfél köteles az árukat indokolatlan késedelem nélkül, de a szerződéstől való elállására vonatkozó értesítés Szolgáltató részére történő megküldésétől számított 14 napnál semmiféleképpen sem később visszaküldeni vagy Szolgáltató címen leadni.

A visszatérítést Szolgáltató mindaddig visszatarthatja, amíg vissza nem kapta az áru(ka)t, vagy Ügyfél bizonyítékot nem szolgáltatott arra vonatkozóan, hogy azokat visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

Amennyiben Ügyfél élni szeretne elállási jogával, annak jelzését írásban kell megtennie a Szolgáltató elérhetőségeinek valamelyikén. Postai úton írásban történő jelzés alkalmával a postára adás időpontját vesszük figyelembe, e-mailen történő jelzés alkalmával pedig a beérkezett e-mailnek a Szolgáltatónál való hozzáféréseinek időpontját. Postai úton történő jelzés esetén ajánlott küldeményként, csomagként való jelzést fogad el Szolgáltató. A megrendelt terméket postai úton, vagy futárszolgálat segítségével juttathatja vissza Ügyfél Szolgáltató részére.

Felhasználónak kiemelten ügyelnie kell a termék rendeltetésszerű használatára, ugyanis a nem rendeltetésszerű használatából eredő károknak megtérítése az Ügyfelet terheli! A termék visszaérkezését követő tizennégy napon belül az Ügyfél által megadott bankszámlaszámra visszatéríti Szolgáltató a termék vételárát.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Kormányrendeletet megtalálja honlapunkon (www.nooka.hu).

Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvét megtalálja honlapunkon (www.nooka.hu).

Ügyfél egyéb panaszával is megkeresheti Szolgáltatót a jelen Szabályzatban található elérhetőségeken.

Az elállási jog gyakorlása során az Ügyfél jóhiszeműen köteles eljárni, az elállási jogát rendeltetésének megfelelően köteles gyakorolni, ezen jog gyakorlása nem vezethet a joggal való visszaéléshez a megrendelő részéről (Polgári törvénykönyv).

9. Jótállás, szavatosság

Szolgáltató a kötelező jótállás alá tartozó termékekre egy év jótállást vállal. A kötelező jótállás alá nem eső termékek esetén a Szolgáltató a gyártó által esetlegesen vállalt időtartamra és feltételek mellett vállal jótállást. Utóbbiak konkrét feltételeiről a Szolgáltató a Megrendelő kérésére részletes tájékoztatást ad.

A vásárlástól számított hat hónapon belül Szolgáltató csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha bizonyítja, hogy a termék hibája a fogyasztó részére történő átadást követően keletkezett. Így Szolgáltató nem köteles a kifogásnak helyt adni, ha megfelelően bizonyítja, hogy a termék a nem rendeltetésszerű használat folytán vált hibássá. A teljesítést követő hat hónap elteltével azonban a bizonyítási teher a fogyasztó oldalára kerül, vagyis vita esetén a Felhasználónak kell bizonyítania, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt. Nem áll fenn hibás teljesítés, ha a teljesítés időpontjában a termék hibái ismertek, vagy azok a Megrendelő számára felismerhetőek voltak.

Szavatossági jog érvényesítésére a Megrendelő a teljesítés időpontjától számított két éves elévülési határidő alatt jogosult. Ha a Megrendelő az igényét menthető okból nem tudja érvényesíteni, így különösen, ha a hiba a jellegénél vagy a dolog természeténél fogva a fenti határidőn belül nem volt felismerhető, a szavatossági jogok érvényesítésének határideje a teljesítés időpontjától számított három év.

A jótállási, illetve szavatossági idő alatt felmerült, jótállás, illetve szavatosság körébe tartozó hibákat a Szolgáltatónak költségmentesen ki kell javítani, kicserélni vagy újólaj szolgáltatnia. Amennyiben ilyen hibák a Megrendelő tudomására jutnak, Megrendelő haladéktalanul köteles a Szolgáltatót írásban értesíteni jótállási, illetve szavatossági igényeiről.

A jótállás, illetve szavatosság érvényesítéséhez a Megrendelő köteles bemutatni a Szolgáltatótól kapott számlát illetve jótállási jegyet. Jótállási igény esetén a Megrendelő elsődlegesen kijavítást, illetőleg kicserélést követelhet, ezt követően illeti meg az árszállítás illetve elállás joga. A hiba a felfedezésétől számított 2 hónapon belül jelzett kifogás esetén tekinthető jótállási, illetve szavatossági időben közöltnek. A közlés késedelméből eredő kárért a Megrendelő felel. A fentiekben túlmenően az adott termékhez mellékelte jótállási jegy is tartalmazhat jótállási, illetve szavatossági feltételeket.

Szolgáltató nem tartozik jótállással, illetve szavatossággal a természetes elhasználódásból származó, továbbá olyan károkért, amelyek a kárveszély átszállása utáni hibás vagy gondatlan kezeléssel, túlzott igénybevételből, illetve a meghatározottól eltérő behatásokból, illetve egyéb, a termékek nem rendeltetésszerű használatából keletkeztek.

Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Felhasználó a kellékszavatossági jogával?

Felhasználó a webáruházat üzemeltető cég hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg a Felhasználót a kellékszavatossági igénye alapján?

Felhasználó – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó 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 Felhasználó is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti Felhasználó kellékszavatossági igényét?

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

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Felhasználó 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 Felhasználó igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a webáruházat üzemeltető vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelté után azonban már Felhasználó köteles bizonyítani, hogy az Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Felhasználó a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Felhasználó – választása szerint – kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg Felhasználót termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Felhasználó 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 Felhasználó termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét Felhasználó 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 Felhasználónak 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.

Felhívjuk 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.

Jótállás

Milyen esetben élhet Felhasználó a jótállási jogával?

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

Felhasználót milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

A jótállás időtartama egy év. A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a forgalmazó vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Felhívjuk a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Felhasználót a jótállásból fakadó jogok a termék-és kellékszavatosság fejezetekben leírt jogosultságoktól függetlenül megilletik.

A szavatossági, jótállási igény esetén történő eljárás

A kötelező jótállás körébe tartozó termékek jótállási feltételeit, érvényességét, és a szerviz (gyártó) adatait a jótállási jegy tartalmazza.

Néhány terméknel a számla egyben jótállási jegyként is szolgál, külön jótállási jegyet nem adunk.

Ebben az esetben a garancia időtartamát az áruszámlán feltüntetjük.

Cseregarancia: Csak a sérülésmentes, tartozékokkal együtt, hiánytalanul, eredeti dobozban visszaküldött termékekre érvényes.

Az ügyintézés a következőképpen történhet:

A FAVIS Group Kft. címére visszajuttatott esetben. A hibás terméknek a FAVIS Group Kft.-hez való visszajuttatásának költsége az Ügyfelet terheli. Szintén az Ügyfelet terheli a kijavított termék Ügyfélhez való visszajuttatása, melyet Ügyfél utánvétellel egyenlíthet ki.

A FAVIS Group Kft. szerviz tevékenységet nem folytat, a gyártóhoz továbbítja a hibás termékeket és a gyártó szakvéleményét továbbítja az Ügyfél felé a garanciális igény elbírálásáról. A termék gyártó által történő javításának időtartamáért a FAVIS Group Kft. felelősséget nem vállal.

10. Vegyes Rendelkezések

Szolgáltató kötelezettsége teljesítéséhez közreműködőt jogosult igénybe venni. Ennek jogellenes magatartásáért teljes felelősséggel tartozik, úgy, mintha a jogellenes magatartást saját maga követte volna el.

Ha a jelen Szabályzat bármely része érvénytelenné, jogtalanná vagy érvényesíthetlenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.

Amennyiben Szolgáltató a Szabályzat alapján megillető jogát nem gyakorolja, a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak. Bármilyen jogról történő lemondás csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes. Az hogy a Szolgáltató egy alkalommal nem ragaszkodik szigorúan a Szabályzat valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodik az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.

Szolgáltató és Felhasználó vitás ügyeiket békés úton próbálják rendezni.

11. Panaszkezelés rendje

A FAVIS Group Kft. nem rendelkezik a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexszel, de saját belső szabályzatát betartva biztosítja Partnerei korrekt tájékoztatását, kiszolgálását.

Áruházunk célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben Felhasználónak mégis valamilyen panasa van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát a fenti e-mail címen, vagy levél útján is közölheti.

Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja a vásárlónak. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja a vásárlónak.

Az írásbeli panaszt az webáruházunk 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A válasz másolati példányát 3 évig megőrzi, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

Panasszal a következő hatóságokhoz fordulhat:

1. a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság elérhetőségei:

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.
Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20.
GPS koordináták: X 19,071 Y 47,496
Központi telefonszám: +36 1 459 4800
Faxszám: +36 1 210 4677
E-mail: nfh@nfh.hu

2. a Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület elérhetősége:

Budapesti Békéltető Testület
1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu
Fax: 06 (1) 488 21 86
Telefon: 06 (1) 488 21 3

3. az Európai Bizottság által létrehozott online vitarendezési platform (European Online Dispute Resolution (ODR) Platform) elérhetősége:

<http://ec.europa.eu/odr>

12. Tulajdonjog fenntartása

A teljesített szállításokból eredő összes követelésünk hiánytalan kiegyenlítéséig a leszállított áru a FAVIS Group Kft. tulajdonát képezi.

13. Levelezés

A virtuális áruház működésének és kiszolgálásának sikere a célunk. Ennek kialakításában, felmérésében leginkább a vevők segíthetik munkánkat, ezért is biztosítottunk lehetőséget e-mailes kapcsolatra. Így folyamatosan figyelemmel tudjuk kísérni pozitív és negatív véleményüket, a termékekkel és szolgáltatásainkkal kapcsolatos igényeiket, esetleges reklamációikat.

E-mail címünk: info@nookahungary.hu

Reméljük, hogy áruházunk választékával, valamint szolgáltatásaival elégedett lesz, és további érdeklődésére számíthatunk.

14. Adatkezelés

Az adatkezelés jogalapja

A jelen honlap közreműködésével szolgáltatott adatok kezelésének jogalapja az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: információs törvény) 5.§ (1) bekezdésének a) pontja, azaz az adatkezeléssel érintett hozzájárulása, tehát az adatszolgáltatás önkéntes.

Az adatkezelő neve, elérhetősége

Cég neve: FAVIS Group Kft.

Cégjegyzékszám: Cg. 01-09-191055

Székhely: 1027 Budapest, Bem J. u. 9.

Tel: 06-30/6196069

E-mail: info@nookahungary.hu

Kapcsolattartó: Gut Imre ügyvezető

Az adatkezeléssel érintettek köre

A FAVIS Group Kft. fontosnak tartja vásárlói adatainak biztonságos, és diszkrét kezelését. A FAVIS Group Kft. Internetes Áruházban regisztrált felhasználók adatait a szerződés teljesítése és a szerződés feltételeinek későbbi bizonyítása érdekében tárolja. Adatait harmadik félnek nem adja át, kivéve, ha a szerződés teljesítésekor a harmadik fél a FAVIS Group Kft. alvállalkozójaként működik (pl. Posta, futárszolgálat). Ekkor azonban, az alvállalkozók a FAVIS Group Kft. által átadott személyes adatokat semmilyen módon nem jogosultak további személyeknek átadni. Adatainak kezelésekor az Adatvédelmi Törvénynek megfelelően járunk el.

Kezelt adatok köre

Regisztrációs adatok

Vásárlóinknak a regisztráció folyamán meg kell adniuk személyes adataikat (név, cím, telefonszám, e-mail, születési dátum stb.). Ezeket az adatokat kizárólag a megrendelések pontos teljesítése érdekében kérjük és tároljuk. Ügyfélszolgálatunk az Ön adatait arra használja, hogy szükség esetén felvegye Önnel a kapcsolatot, és teljesítse a megrendeléseket.

A vásárló a regisztráció során hozzájárul, hogy részére bizonyos időközönként hírlevelet küldjünk e-mailben. Szolgáltató lehetőséget biztosít a rendszerről való leiratkozáshoz.

A megrendeléssel kapcsolatos tájékoztatás

A FAVIS Group Kft. vásárlóit a pontos és gyors tájékoztatás érdekében a következő formában tájékoztatja: e-mail, telefon, vagy SMS segítségével. Javasoljuk, hogy teljes körű regisztrációs adatokat adjon meg, hogy ügyfélszolgálatunk a lehető legrövidebb időn belül fel tudja venni Önnel a kapcsolatot a megrendelésével kapcsolatban.

A regisztráció megszüntetése

A FAVIS Group Kft. lehetővé teszi vásárlói számára a céggel való kapcsolattartás megszüntetését, és az adatainak törlését a FAVIS Group Kft. nyilvántartásából.

Ehhez kérjük, küldjön egy, a „Regisztráció megszüntetése” tárgyú e-mailt az info@nookahungary.hu címre, amelyben pontosan feltünteti a regisztrációkor megadott e-mail címét és nevét.

A felhasználó jelszavának módosítása

Regisztrált felhasználóink a FAVIS Group Kft. internetes áruházban megadott jelszavát bármikor megváltoztathatják a „Jelszó módosítása” menüpont alatt.

Az adatkezelés célja

Az adatkezelés célja az Általános Szerződési Feltételek alapján létrejött megrendelés esetén az adatkezelő és az adatkezeléssel érintett közötti ügyfélkapcsolat egyszerűsítése, a felek között ennek során létrejött szerződés teljesíthetőségének biztosítása.

Az adatkezelés ideje

Az adatkezelés addig tart, amíg az adatkezeléssel érintett az adatok törlését az adatkezelőtől nem kéri.

Ezekben az esetekben az adatkezelő 3 munkanapon belül az adatkezeléssel érintett adatait a nyilvántartásból törölni köteles.

Az adatkezeléssel érintett jogai, jogorvoslati lehetőségei

Az adatkezeléssel érintett:

- a) tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről,
- b) kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- c) kérheti személyes adatainak törlését,
- d) tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen,
- e) jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat

Az adatvédelmi nyilvántartás

Adatkezelés nyilvántartási száma:

- NAIH-78083/2014.
- NAIH-78084/2014.
- NAIH-78085/2014.
- NAIH-78086/2014.
- NAIH-78425/2014.

15. Árutájékoztató

A webáruházban minden forgalmazott áru képe és lényeges tulajdonságait feltüntető termékleírása, továbbá – ha van ilyen – az áru használatára vonatkozó speciális utasítás, illetve az áru használatával járó esetleges veszélyekről szóló tájékoztató megtalálható. Vásárlónk megrendelésének visszaigazolásával egyidejűleg írásbeli tájékoztatót is kap a Kormányrendelet által előírt 12.§-a szerinti kötelező tartalommal.

Az írásbeli tájékoztató tartalmazza a vállalkozás azonosításra alkalmas adatai mellet, a kiválasztott termék lényeges jellemzőit, az árát, annak járulékos terheit, esetleges szállítási illetve postaköltségét, továbbá a szállítás és teljesítés feltételeit, tájékoztatást tartalmaz a vállalkozás ajánlati kööttségének idejéről, illetve a fizetési és egyéb szerződési feltételekről, továbbá az elállás jogáról.

A forgalmazott termékek – ahol ezt a hatályos jogszabályok előírják – magyar nyelvű árutájékoztatóját és használati utasítását az áruhoz mellékeljük. Ha véletlenül nem kapná kézhez az áruval együtt a kötelező használati utasítást, azt azonnal – mielőtt az árut használatba veszi – jelezze ügyfélszolgálatunknál, pótoljuk.

Amennyiben a webáruházunkban található bármely áru minőségével, alapvető tulajdonságával, használatával, használhatóságával kapcsolatban, a portálon közölteknel több információra van szüksége, kérjük, forduljon bizalommal ügyfélszolgálatunkhoz.

A Szolgáltató a vevői igények kielégítésére ügyfélszolgálatot működtet, amelyet a vevők a következők szerint érhetnek el:

Cím: 1145 Budapest, Szugló u. 61-63. Tel:06-30/6196069

Nyitva tartás: Hétfő-péntek: kizárólag előre egyeztetett időpontban!

A megrendelések feldolgozása és postázása hétköznapokon történik, munkaszüneti napokon az ügyfélszolgálat szünetel.

Az ügyfélszolgálati feladatokat a FAVIS Group Kft. munkatársai látják el.

16. Záró rendelkezés

Az Ügyfél a FAVIS Group Kft.-től történő bármely termék megrendelésével egyidejűleg elfogadja és magára nézve kötelező érvényűnek tartja a FAVIS Group Kft. Általános Szerződési feltételeit.

Budapest, 2016. február 01.

FAVIS