

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

- a [www.neroli.hu](http://www.neroli.hu) és kapcsolódó webáruház használatához -

Üdvözljük a **Neroli Beauty Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhely: 1096 Budapest, Thaly Kálmán utca 9. 4. em. 14. ajtó, adószám: 24776796-2-43, cégjegyzékszám: 01-09-181782, elérhetőségek: email: [info@parfumneroli.hu](mailto:info@parfumneroli.hu), telefon: +36-1-328-0228 (továbbiakban: „Szolgáltató”) által üzemeltetett weboldalon. Ön a weboldal használatával és a webáruházból történő rendeléssel elfogadja a Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) elnevezésű dokumentumban foglaltakat, amely tartalmazza a <https://www.neroli.hu/> (a továbbiakban: Honlap vagy [www.neroli.hu](http://www.neroli.hu)) elérhető szolgáltatások igénybevételének a vásárló általi használatának feltételeit.

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban „ÁSZF”) célja, hogy teljes körűen szabályozza a Szolgáltató által működtetett, a [www.neroli.hu](http://www.neroli.hu) honlapon elérhető webáruház felhasználásának, valamint a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás általános szerződési feltételeit.

A jelen ÁSZF-ben foglaltak a Szolgáltató Honlapján keresztül elérhető valamennyi szolgáltatására és árucikkére érvényesek.

A szerződés interneten kötött, de nem írásba foglalt szerződésnek minősül, melynek tartalma kizárólag elektronikusan kerül iktatásra és archiválásra és utólagosan hozzáférhető, visszakereshető.

A Szolgáltató a webáruház működtetése során, és az ahhoz kapcsolódó tevékenysége során semmilyen magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát.

Az [www.neroli.hu](http://www.neroli.hu) honlapon keresztül történő megrendelés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései, különösen annak 6:82. §-ában foglaltak az irányadóak.

Az [www.neroli.hu](http://www.neroli.hu) honlapon keresztül történő megrendelés távollévők között kötött szerződésnek minősül, amelyre a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet az irányadó.

A webáruház működésére az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak megfelelően irányadóak.

A szerződés nyelve: magyar.

### 1. Szolgáltató adatai

Cégnév: Neroli Beauty Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 1096 Budapest, Thaly Kálmán utca 9.

Adószám: 24776796-2-43

Cégjegyzékszám: 01-09-181782

Cégjegyzésre jogosult: Csöndes Áron, ügyvezető

Elektronikus elérhetőség (e-mail cím): info@parfumneroli.hu

A NEROLI parfümériák címe, elérhetősége:

Budapest, VI. ker, Andrásy út 2.

Telefon: +36-1 264-2640

Budapest, V. ker. Régiposta utca 19.

Tel: +36 1 328-0228

Budapest, VI. ker. Andrásy út 26.

Tel: +36 1 394-6351

## 2. **Értelmező rendelkezések**

A jelen ÁSZF-ben használt kifejezések alatt az alábbiakat kell érteni:

**Szolgáltató:** jelen ÁSZF vonatkozásában szolgáltató a Neroli Beauty Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság

**Megrendelő:** jelen ÁSZF vonatkozásában megrendelő az a természetes, illetve jogi személy vagy jogi személyiség nélküli egyéb szervezet vagy egyéb gazdálkodó szervezet, aki/amely a Szolgáltatást igénybe veszi.

**Szolgáltatás:** a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás a [www.neroli.hu](http://www.neroli.hu) honlapon található webáruházban történő ingyenes regisztráció útján, valamint regisztráció nélkül is igénybe vehető szolgáltatás, amelynek igénybevételével a Szolgáltató a Megrendelő által kiválasztott termékek kiszállítását vállalja.

**Termék:** mindazon áruk, amelyek a Szolgáltató termékkatalógusában szerepelnek, illetve webáruházában elérhetőek, amelyek szállítását a Szolgáltató jelen ÁSZF által meghatározott feltételek szerint vállalja. A webáruházban a Szolgáltató által forgalmazott különböző kategóriájú kozmetikai és szépségápolási termékek, parfümök és egyéb kozmetikumok kaphatók. A termékekhez tartozó adatlapok részletes leírást tartalmaznak a termékekről, azok alapvető tulajdonságairól és felhasználásáról. A Szolgáltató szavatolja, hogy a webáruházban elérhető termékek kizárólag ellenőrzött gyártótól illetőleg forgalmazótól beszerzett, kiváló minőségű, minden esetben eredeti termékek. Szolgáltató a webáruházban közzétett, a termékekről készített képeket mindig a legnagyobb gondossággal készíti/készítteti el, ugyanakkor a képek illusztrációs célokat szolgálnak és az egyes termékek csomagolása eltérhet a honlapon látottaktól.

**[www.neroli.hu](http://www.neroli.hu):** a Szolgáltató által működtetett webáruház honlapja, melyen keresztül Megrendelő kizárólag elektronikus úton adhatja le megrendelését.

## 3. **A honlap elérhetősége**

A Honlap tartalmának minden része elérhető bárki számára, a tartalmak megtekintéséhez, a kosár megtöltéséhez, illetve a rendelés leadásához nincs szükség regisztrációra. Amennyiben a vásárlási folyamat során a felhasználó mégis úgy dönt, hogy regisztrál a Honlapon, úgy a továbbiakban a megrendelésére a regisztrált felhasználókra vonatkozó előírások lesznek irányadók.

A webáruházból történő megrendelési folyamat során a jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadása és tartalmának megismerése kötelező. Az ÁSZF elfogadása nélkül felhasználó nem tud vásárolni a Honlapon.

Ennek megfelelően, a vásárlással Ön elismeri, hogy jelen dokumentum tartalmát megismerte és ezen ismeretek birtokában vásárolt a Honlapon, továbbá, hogy jelen dokumentum szabályainak figyelembevételével adta le megrendelését a Honlapon keresztül.

A vásárlás során megadandó kötelező adatok nélküli, illetve telefonon, megrendelés leadására a Szolgáltató nem biztosít lehetőséget. Nagyobb mennyiségű, egyedi megrendelés esetén kérjük, a megrendelés előtt vegye fel a kapcsolatot ügyfélszolgálatunkkal a részletek egyeztetése végett.

Sikeres vásárlás esetén a Szolgáltató e-mail útján tájékoztatja Önt vásárlása részleteiről.

#### **4. A regisztráció**

Megrendelő a webáruház honlapján megtalálható regisztrációs adatlap hiánytalan kitöltésével adja meg a megrendelés adatait, egyúttal létrehozhatja a felhasználói fiókját. A regisztráció alkalmával Megrendelő köteles e-mail címét (amely egyúttal a felhasználó azonosító is egyben) és jelszavát megadni. Ezen kívül a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás teljesíthetősége érdekében a Megrendelő személyes adatait, elérhetőségeit a pontos szállítási, illetve számlázási adatokat Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátania, amelyeket a jelen ÁSZF által meghatározott módon bármikor lehetősége van módosítani. A regisztrációs folyamat során a Megrendelő az általa megadott adatok ellenőrzését, valamint az ÁSZF rendelkezéseinek kifejezett elfogadását, valamint az Adatkezelési tájékoztató tartalmának megismerését követően a „Regisztráció” gomb megnyomásával sikeresen regisztrálhat. A sikeres regisztrációról a Szolgáltató az oldalon megjelenő üzenetben és a regisztráció során megadott e-mail címre küldött tájékoztatóban értesíti a Megrendelőt.

A Megrendelő a regisztrációt követően kiválaszthatja a kívánt terméket, a szállítás módját, vagy az áruátvétel helyét és idejét, illetőleg választhat a rendelkezésre álló fizetési módok közül. A regisztráció igénybevételével Megrendelő esetleges későbbi vásárlásait könnyebben, gyorsabban intézheti, a belépést követően megrendeléseit nyomon követheti, ellenőrizheti.

A webáruházban történő regisztrációval, illetve a Szolgáltatás igénybevételével a Megrendelő jelen ÁSZF rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek ismeri el és elfogadja, továbbá kijelenti, hogy az Adatkezelési tájékoztató tartalmát megismerte. Amennyiben Megrendelő a jelen ÁSZF rendelkezéseit nem fogadja el, valamint az Adatkezelési tájékoztató tartalmának megismerésével nem nyilatkozik, úgy nem jogosult a [www.neroli.hu](http://www.neroli.hu) honlapon elérhető webáruház használatára, regisztrációra és ezáltal a Szolgáltatás igénybevételére.

A regisztrációt követően Szolgáltató a Megrendelő által megadott elektronikus elérhetőségre (e-mail cím) elektronikus levél formájában visszaigazolást küld a regisztráció sikeres megtörténtéről, továbbá az esetlegesen leadott megrendelésről.

Az esetleges adatbeviteli hibákért, illetőleg hamis adatok megadásából vagy adatváltozás esetén az adatok módosításának elmaradásából eredő esetleges károkért Megrendelőt teljeskörű kárfelelősség terheli. Szolgáltató jogosult a nyilvánvalóan hibás vagy hamis

regisztrációt törölni, továbbá kétség esetén jogosult a Megrendelő által megadott adatok valóságát ellenőrizni.

## 5. A Webáruház használata és a megrendelés folyamata

Az [www.neroli.hu](http://www.neroli.hu) webáruházban kiskereskedelmi rendelés leadására van lehetőség.

Kiskereskedelmi vásárlóink a honlapon történő, a vásárlás során megadott adataikkal adhatják le rendeléseiket.

### A) Termékek keresése a webáruházban

A termékek a honlap bal oldalán található oldalsávban felsorolt markánkként találhatóak meg, és az adott márka nevére kattintva választhatóak ki közvetlenül.

A termékek mellett a termékek bruttó árai vannak feltüntetve. Nagyobb tételű, egyedi megrendelések esetén vegye fel a kapcsolatot ügyfélszolgálatunkkal!

Vásárlás, vagy nézelődés közben, minden termék alatt/mellett található egy „**megvásárolom**” feliratú gomb, erre kattintva az adott terméket elhelyezheti virtuális kosarába azonnal, ahogy azt megnyomja. Ezt követően a rendszer automatikusan a „**Kosár**” nézetre vált. Kiskereskedelmi vásárló esetében itt ellenőrizheti, hogy megfelelő terméket tett-e be a kosarába, vagy törölheti azt, a terméket jelölő sor végén található töröl gomb segítségével. Mintarendelés esetén egy fajta parfümből csak egy darab minta rendelhető.

Amennyiben egyszerre több azonos terméket szeretne vásárolni, kattintson a darabszám oszlopban található mezőbe, változtassa meg a darabszámot, majd kattintson a Kosár alján található „Újraszámol gombra”. A „**Kosár**” nézetből Ön kétféleképp léphet tovább:

- folytatja a termékek kiválasztását a "**Folytatom a vásárlást**" feliratra kattintva
- az oldalon található megrendelési űrlap kitöltését és a fizetési mód kiválasztását követően a „**Megvásárolom**” gombra kattintva léphet tovább, és véglegesítheti rendelését.

Kosár automatikus mentése: amennyiben kosarának tartalmát összeállította, de bármilyen okból később szeretné az összeállított termékcsomagot megrendelni, akkor (ha a böngészőjében a cookie-k engedélyezve annak) bármikor az oldalra vissza látogatva megtalálja korábbi kosara tartalmát, amelyet bármikor megrendelhet. A vásárlási folyamat során a kosárban összegyűjtött termékeket azonnal megrendelheti.

### B) A megrendelés menete

A regisztrált felhasználóként továbbléphet a profiljába, és leadhatja a rendelését, regisztrálhat, vagy vendégként adhatja le a rendelését.

A rendelés leadása során a „**Kosár**” nézetben található egyúttal a megrendelési űrlap, ahol a vásárlási folyamat részeként az alábbi adatok megadása kötelező:

- Név
- Email cím

- Telefonszám
- Számlázási név
- Számlázási cím (ország, irányítószám, város, utca, házszám, emelet, ajtó)
- A fizetési mód kiválasztása
- Az átvető neve
- Szállítási cím adatai (irányítószám, város, utca, házszám, emelet, ajtó)
- Amennyiben a kiszállítás címe nem tér el a számlázási adatoktól, úgy azt a „Megegyezik a számlázási adatokkal” jelölőnégyzetbe kell pipával szükséges jelölni)

Amennyiben a fenti adatok megadásra kerültek, jelölje be a megfelelő fizetési módot. Utánvéttel fizetés esetén a megrendelt terméket a csomag átvételekor a kézbesítőnek kell kifizetni.

Banki előre utalás esetén a csomag összeállítás az összeg számlánkra érkezése után kezdődik meg. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítője és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz.

Bankkártyával is rendezheti rendelésének ellenértékét a Simple Pay rendszerén keresztül. Fizető oldalunk az OTP Mobil Kft. üzemeltetésében áll. A Simple Pay rendszerén keresztül történő fizetés esetén a fizetésre a Simple Pay Általános Szerződési Feltételei és Adatkezelési tájékoztatója az irányadóak.

Amennyiben különleges kívánsága van a rendelésével vagy a kiszállítással kapcsolatban, akkor azt ügyfélszolgálatunkon kérjük jelezni.

Utolsó lépésként pipálja ki az ÁSZF és Adatkezelési tájékoztató elfogadását és kattintson a „**Rendelés elküldése**” gombra.

A rendelés elküldése után a rendszer visszaigazoló e-mail útján értesíti rendelése beérkezéséről. A rendelést visszaigazoló e-mailben megjelennek a vásárlás részletei.

Ha a megrendelését elküldte és a visszaigazoló e-mailben hibát fedez fel a megrendelésével kapcsolatban, akkor a fent feltüntetett elérhetőségek valamelyikén vegye fel a kapcsolatot a Szolgáltatóval és jelezze a hibát, hogy nem kívánt rendelések teljesítésére ne kerülhessen sor.

### **C) Visszaigazolás**

A Honlapon leadott megrendelésről Ön azonnal automatikus visszaigazoló e-mailt kap, melyben a Szolgáltató tájékoztatja Önt arról, hogy a leadott rendelést megkapta. Azonban Szolgáltató az Ön ajánlatát (a hatályos jogszabályoknak megfelelően) külön elfogadó e-mail útján fogadja el, melyben tájékoztatja Önt a szerződés létrejöttéről, a fizetés módjáról, illetve a várható szállítás idejéről. A távollevők között kötött szerződés, tehát az ajánlat Szolgáltató általi elfogadásáról szóló külön e-mail megérkezésekor jön létre és nem a megrendelés automatikus visszaigazolásáról szóló email megérkezésével.

Amennyiben Ön 48 órán belül nem kap visszaigazoló e-mailt, mentesül ajánlati kötöttsége alól, vagyis nem köteles a terméket a továbbiakban megvenni, vagy akár a kiszállításkor átvenni. Javasoljuk, amennyiben 24 órán belül nem kap visszaigazoló e-mailt, haladéktalanul vegye fel a kapcsolatot Szolgáltató ügyfélszolgálatával az 1. pontban feltüntetett

elérhetőségek valamelyikén, ugyanis előfordulhat, hogy valamely félnél fellépő technikai probléma vagy hibásan megadott email cím miatt nem került sor az automatikus visszaigazoló email kiküldésére.

A szerződés teljesítését Szolgáltató a megrendelés visszaigazolását követően megtagadhatja, ha a megrendelt termék vagy termékek nincsenek készleten, vagy az nem beszerezhető, illetve a kért szolgáltatás egyéb okból nem kivitelezhető.

#### **D) Kiszállítás és a termék(ek) átvétele**

##### **Szállítás határideje**

Amint a megrendelése a Szállító partnerünk részére átadásra került, úgy a továbbiakban a Szállítás várható pontos időpontjáról a kiszállítást végző Társaság ad bővebb felvilágosítást.

Kivételt képez ez alól, ha olyan terméket rendel, melyet Szolgáltató azonnal biztosítani nem tud, mert nem áll rendelkezésére. Ebben az esetben a várható szállítási időpontról Szolgáltató ügyfélszolgálatára értesíteni fogja Önt.

**Szolgáltató felhívja a figyelmet, hogy Magyarország területén kívüli postai, illetve egyéb címre történő szállításra nincs lehetőség.**

##### **Kiszállítás módja**

Megrendeléseit a GLS General Logistics Systems Hungary Csomag-Logisztikai Kft és a Magyar Posta Zrt./MPL szolgáltatás kézbesítik. A szállítási címtől és a csomag méreteitől / tömegétől függően a legideálisabb szállítót választjuk. A 40.000 forint feletti megrendeléseket kivéve, a szállítás minden költsége Önt terheli. Amennyiben a megrendelés teljesítése bármilyen okból akadályba ütközik, úgy a Szolgáltató köteles haladéktalanul e-mail vagy telefon útján felvenni Önnel a kapcsolatot az újabb kiszállítási időpont egyeztetése érdekében. Amennyiben az Ön hibájából hiúsul meg az átvétel, a visszaszállítás díját a megrendelőre terheljük, újraküldését kizárólag a csomag ellenértékének előre történő kiegyenlítése esetén áll módunkban ismételten elindítani.

A megrendelések feldolgozása munkanapokon történik 10-18 óráig. 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.

Rendszerünk minden esetben e-mailben visszaigazolja a megrendelést.

Általános teljesítési határidő: a csomagot utánvétellel fizetésnél a megrendelés elfogadásától, előre fizetés esetén a megrendelés elfogadásától és az áru ellenértékének bankszámlánkon történő jóváírásától számított 1 munkanapon belül adjuk át a szállítást teljesítő cégnek. A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságtól, bizonyos esetekben illusztrációként szerepelnek. Fenntartjuk a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészben. Részben történő teljesítés kizárólag a Megrendelővel történő egyeztetést követően kerülhet sor!

Ha Szolgáltató a fent vállalt szállítási időt előreláthatóan nem tudja teljesíteni (pl. egy termék nem áll rendelkezésére a raktárában), Szolgáltató ügyfélszolgálatára azonnal felveszi Önnel a kapcsolatot.

A kiszállításra vállalt határidők, kizárólag egymást követő munkanapok esetében érvényesek. Amennyiben megrendelése leadását követően hétvége, vagy ünnepnap(ok) következik, értelemszerűen a kiszállítási idő a hétvége vagy az ünnepnap(ok) hosszával meghosszabbodik.

Kiszállítás esetén Ön köteles a futár jelenlétében leellenőrizni a csomagolást, a terméket, annak sértetlenségét, és ha sérülést észlel (pl. elszakadt a fólia, megsérült a kartondoboz, vagy nem azt a terméket kapta, amit megrendelt stb.), ne vegye át a terméket és azonnal jelezze ezt a futár felé, aki a panaszról jegyzőkönyvet köteles felvenni és a terméket visszazállítani a Szolgáltatónak. A jegyzőkönyv két példányban készül és csak a kiszállítást végző futár aláírásával együtt érvényes. Amennyiben Ön elmulasztja ellenőrizni az átvett csomag tartalmát, avagy ellenőrzi azt, de elmulasztja a hibás teljesítésről a jegyzőkönyv felvételét kérni, úgy a bekövetkező károkért a Szolgáltatót nem terheli felelősség.

A szállításból vagy Szolgáltató hibájából eredő probléma esetén, a sérült termék cseréjét, vagy ha rossz termék lett elküldve, a megfelelő termékre történő cseréjét, Szolgáltató díjtalanul végzi.

## **Kiszállítás díja**

A kiszállítás díja a futárszolgálat mindenkori díjszabása szerint kerül megállapításra, amelyről a rendelés során tájékoztatjuk Önt.

## **6. Elállási jog**

### **6.1. Elállási/Felmondási jog**

Ön 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől. Hasonlóképpen, ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén a szerződés teljesítése megkezdődött, Ön jogosult 14 napon belül indokolás nélkül felmondani a szerződést.

Az elállási/felmondási határidő az attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.

Ha Ön elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán vagy elektronikus úton küldött levél útján) az alábbi címre: Neroli Beauty Kft. 1096 Budapest, Thaly Kálmán utca 9., info@parfumneroli.hu

Ebből a célból felhasználhatja az I. számú mellékletben található elállási nyilatkozat-mintát is.

Ön határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát.

### **6.2. Az elállás/felmondás joghatásai**

Ha Ön eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 30 napon belül visszatérítjük az Ön által megrendelt termék árát. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen

többletköltség nem terheli. A visszatérítést mindaddig visszatarthatjuk, amíg vissza nem kaptuk a terméket, és munkatársaink meg nem állapították, hogy a csomagolása sértetlen (ide nem értve a bontott vagy csomagolássérült árukat).

A terméket hibátlan, bontatlan állapotban (ide nem értve a bontott vagy csomagolássérült árukat) Ön köteles számunkra késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közzétételétől számított 14 napon belül átadni. A termék visszajuttatásának közvetlen költségét Ön viseli.

A Szolgáltatónak az utánvétellel visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni és az így visszaküldött csomag költsége Önt fogja terheli.

Elállási jog gyakorlása esetén a Szolgáltató követelheti Öntől a termékek nem rendeltetésszerű használatából eredő kárai megtérítését. Ha az elállási jog alapján visszaszállított áru nincs kifogástalan, sérülésmentes és újra eladható állapotban, akkor Ön kártérítésre kötelezett, amennyiben az áru állapotának romlása arra vezethető vissza, hogy Ön azt nem rendeltetésének megfelelően használta vagy tárolta.

Szolgáltató kifejezetten fenntartja magának a jogot, hogy az egyedi megrendelésre készült termékek esetén történő elállás esetén (figyelemmel arra, hogy a Megrendelő egyedi igényei szerint került a termék legyártásra) az adott termék tekintetében a termék vételárának megfelelő kártérítési összeget érvényesítsen.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató a szerződés szerinti termék helyett a „Jótállás és szavatosság” pontban leírtak szerinti helyettesítő termékkel teljesít, elállás esetén a termék visszaszolgáltatásának költségeit Szolgáltató viseli.

Az e pontban foglaltak kizárólag a gazdasági vagy szakmai tevékenység körén kívül eső célból szerződést kötő vásárló (fogyasztó) tekintetében érvényesülnek.

*Szolgáltató javasolja, hogy az elállási jog gyakorlása előtt érdeklődjön telefonon Szolgáltató munkatársainál, hogy az adott termékkel kapcsolatosan hogyan jogosult ill. jogosult-e az elállási jog gyakorlására. Természetesen, ha Ön a megrendelt áru átvételét követően valamely termékkel nincs megelégedve, úgy Szolgáltató azonnal segítséget nyújt Önnek elállási jogának gyakorlásában.*

### **6.3. Az alábbi esetekben Ön NEM gyakorolhatja elállási jogát:**

Az elállási jog NEM gyakorolható olyan termékek esetében melyek csomagolásának bármilyen sérülése (törése, összezúzása, felbontása), vagy a termék átmeneti használata és annak sérülése a termék további értékesítését lehetetlenné teszi, ide nem értve azt az esetet, amikor a vásárolt termék bontott vagy csomagolássérültként került értékesítésre.

**Ennek megfelelően Szolgáltató kizárólagosan sérülésmentes, hiánytalan csomagolású a termék eredeti állapotának megfelelő állapotában átadott termékek visszaszolgáltatása esetén köteles a vételárat az Ön részére megtéríteni!**

Amennyiben Ön a visszaszolgáltatni kívánt árut nem megfelelően csomagolja be és az a visszaszállítás során maradandóan olyan módon megsérül, hogy a továbbiakban már nem értékesíthető, akkor az kizárja az elállási jog gyakorlását és a Szolgáltató nem kötelezhető a vételár visszatérítésre.



Szolgáltató saját hatáskörben és egyedi elbírálás alapján dönthet a termékek visszavételének megtagadásáról a fent meghatározott esetekben, amikor Ön nem élhet elállási jogával. Szolgáltató ilyen esetben a visszaszolgáltató termékek *nem rendeltetésszerű használatából eredő károkat* összegszerűsítheti és a visszatérítés összegéből levonhatja azt.

#### **6.4. A rendelés átvétele elmulasztásának jogkövetkezményei:**

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a Megrendelő által leadott újabb megrendelés kiszállítást felfüggeszse, amennyiben Megrendelőnek bármilyen lejárt tartozása áll fenn Szolgáltatóval szemben. Szolgáltató jogosult az újabb megrendelés kiszállítást felfüggeszteni abban az esetben is, ha a Megrendelő neki felróható okból a megjelölt szállítási címen nem vette át a megrendelt termékeket legalább két egymást követő megrendelés esetén.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy azon Megrendelő esetében, aki az általa megadott szállítási címen nem veszi át a megrendelt termékeket legalább két alkalommal, újabb megrendelést a Megrendelőtől csak abban az esetben fogadjon el, ha a Megrendelő a megrendelt termékek ellenértékét a Szolgáltató részére előre utalással megfizeti, majd azokat a NEROLI parfümériában személyesen átveszi. Szolgáltató felhívja a Megrendelő figyelmét, hogy amennyiben a jelen pontban írt körülmények fennállása ellenére a Megrendelő az utánvétes fizetési módot választja soron következő megrendelésének leadásakor, úgy a Szolgáltató jogosult visszautasítani e megrendelés elfogadását.

Amennyiben a Megrendelő két alkalommal elmulasztotta átvenni rendelését, a kiszállítás felfüggesztése megszüntetésének feltétele, hogy a Megrendelő az újabb megrendelésben szereplő termékek vételárát előre megfizesse és azokat valamely parfümériában személyesen átvegye. A kiszállítás felfüggesztéséről, valamint a felfüggesztés megszüntetésének feltételeiről a Szolgáltató írásban vagy telefonon tájékoztatja a Megrendelőt.

Amennyiben a Megrendelő a Szolgáltató fenti tájékoztatásának kézhezvételétől számított 8 napon belül nem, vagy csak részben egyenlíti ki lejárt tartozásának összegét, úgy a Szolgáltató jogosult törölni a megrendelést. A megrendelés törlése esetén a Szolgáltató jogosult a megrendelés kiszállításának megghiúsulásával és törlésével összefüggésben felmerült indokolt költségeit felszámítani és kiszámlázni a Megrendelő felé.

Üzletben történő átvétel esetén a Szolgáltató e-mailen tájékoztatja a Megrendelőt a termék átvételének lehetőségéről. Szolgáltató a Megrendelő által megrendelt terméket a Megrendelő fenti tájékoztatásától számított 3 munkanapig tartja rendelkezésre. Amennyiben Megrendelő az általa megrendelt terméket 3 munkanapon belül a Szolgáltatótól nem veszi át, úgy a Szolgáltató Megrendelőt először telefonon hívja fel a megrendelés átvételére, majd ennek eredménytelensége esetén a Megrendelő részére e-mailben küld tájékoztatást a megrendelés lezárásáról és a termék ellenértéke visszafizetésének feltételeiről. A megrendelt termék Megrendelő általi átvételének elmaradása esetén Szolgáltató a termék ellenértékét visszafizeti Megrendelő részére oly módon, hogy annak összegét átutalja a Megrendelő által írásban megadott bankszámlaszámra, a Megrendelő tájékoztatásának kézhezvételét követő 14 napon belül. Szolgáltató visszafizetési kötelezettségének teljesítésével mindaddig nem esik késelembbe, amíg Megrendelő a termék vételárának visszautalásához szükséges adatokat Szolgáltató részére nem küldi meg.

## 7. Szavatosság, jótállás

### A) Szavatosság

Minőségi kifogás esetén Ön szavatossági igénnyel élhet. A szavatosság az eladó, vagyis jelen esetben a Szolgáltató hibás teljesítésért való felelősségét jelenti. Hibás a teljesítés, ha a termék – **a teljesítés időpontjában** – nem felel meg a honlapon feltüntetett és a Szolgáltató által meghatározott tulajdonságoknak. A kiszállított termékekkel kapcsolatos minőségi reklamációt, kifogást, Ön a hiba felfedezése után a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül köteles a Szolgáltatóval közölni.

**Fel kívánjuk külön hívni a figyelmet, hogy a forgalmazott parfümök használatát (természetüknél és összetételüknél fogva) több olyan körülmény is befolyásolhatja (pl. a használó bőrének pH értéke, étkezési szokások változása, időjárás, stressz, életmódváltás, stb). amelyre a Szolgáltatónak nincs ráhatása, és amely változások miatt a parfüm használata során tapasztalt eltérések nem jelentik azt, hogy az ne volna megfelelő minőségű termék, illetőleg ne lenne alkalmas arra, amelyre más azonos fajtájú terméket használnak.**

A jogszabály fogyasztói szerződések esetében megállapít egy két hónapos határidőt, amelyen belül a kifogásközlés kellő időben megtettnek minősül. A két hónapon túli bejelentés még önmagában nem eredményezi jogainak elvesztését, de a késedelmes közléssel okozott károkat meg kell térítenie a Szolgáltató részére. A szerződés teljesítését követő hat hónapon belül felismert hiba esetén vélelmezni kell, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem a hiba jellegével, vagy a termék természetével összeegyeztethetetlen. Ilyen esetben a Szolgáltató akkor mentesül a felelősség (szavatosság) alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája az Ön részére történő átadást követően keletkezett. Ha a Szolgáltató bizonyítani tudja, hogy a hiba oka Önnek felróható okból keletkezett, nem köteles az Ön által támasztott szavatossági igénynek helyt adni. Hat hónap elteltével vita esetén azonban már Önnek kell bizonyítania, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt.

Hibás teljesítés esetén Ön elsősorban – választása szerint –

- kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Szolgáltatónak a másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne.

Szolgáltató bizonyos termékeket csak abban az esetben cseréli ki, ha azok bizonyítottan hibásak és csomagolásuk, illetve a termékek nem sérültek. Szolgáltató azon termékek cseréjére vagy visszavételére nem kötelezhető, melyek csomagolásának sérüléséből következően (kibontása) a termék további értékesítése lehetetlenné válik, feltéve, hogy a kibontást követően derül ki, hogy a termék minősége nem megfelelő.

- Ha sem kijavításra, sem kicserélésre nincs joga, vagy ha a Szolgáltató a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta, vagy e kötelezettségének (megfelelő határidőn belül, Önnek okozott jelentős kényelmetlenség nélkül) nem tud eleget tenni – választása szerint –, Ön árleszállítást igényelhet vagy elállhat a szerződéstől.

Amennyiben a Szolgáltató hibájából nem a megrendelésben szereplő termék kerül kiszállításra –azaz hibás teljesítés történik– Szolgáltató viseli az áru visszavételével és kiküldésével kapcsolatosan felmerülő összes költséget, beleértve a Szolgáltató telephelyére

történő visszaszállítási költséget is. Ilyen esetben a Szolgáltató az Önnel való egyeztetést követően a lehető legrövidebb időn belül kiküldi a kérdéses terméket.

## **B) Jótállás**

Az áruházban kizárólag új, eredeti és garanciális termékek kerülnek értékesítésre, kivételt képezhetnek ez alól egyes akciós termékek, melyek leírásában a garanciára vonatkozó információkat külön feltüntetjük.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet rendelkezésének megfelelően a kötelező jótállás időtartama

- a) 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,
- b) 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- c) 250 000 forint eladási ár felett három év,

melynek kezdő időpontja a termék Önnel történő átadásának a napja. Azonban szolgáltató nem értékesít, a kötelező jótállás alá tartozó termékeket. Szolgáltató a gyártó által önként vállalt jótállási időt biztosítja vásárlói részére.

Szolgáltató vállalja, hogy Vevőinek a garanciális ügyeik intézése esetén segítséget nyújt. Amennyiben a Vevő ezen igényével keresi meg Szolgáltatót úgy a garanciális termék Szolgáltató telephelyére való visszajuttatásának költsége a Vevőt terheli. A garanciális csere után a terméket valamelyik üzletünkben lehet átvenni, melyről a Vevőt tájékoztatjuk. Amennyiben a Vevő üzletünkben az árut nem tudja átvenni, saját költségén kérhet kiszállítást.

## **8. Jogérvényesítési lehetőségek**

### **Panaszügyintézés helye**

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

**Levélben vagy személyesen (előzetes telefonos bejelentkezés alapján) parfümériáink valamelyikében, illetve telefonon az alábbi telefonszámon:**

A NEROLI parfümériák címe:

Budapest, VI. ker., Andrásy út 2.

Budapest, V. ker. Régi posta utca 19.

**Tel: +36 1 328-0228**

Budapest, VI. ker. Andrásy út 26.

**E-mail: [info@parfumneroli.hu](mailto:info@parfumneroli.hu)**

### **Panaszügyintézés módja**

Szolgáltató a termékkel vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos kifogásokat, panaszokat a megadott elérhetőségeken történt előterjesztését követően legkésőbb 48 órán

belül - melybe a munkaszüneti napok ideje nem számít be - érdemben válaszol az Ön kifogására, megjelölve a jogérvényesítés lehetősége esetén a jogérvényesítés lehetséges helyét, módjait valamint az arra nyitva álló határidőket.

Amennyiben megrendelése során, illetőleg a kiszállítást követően Megrendelőnek bármilyen panasza merülne fel, Megrendelő jogosult panasszal élni. A Szolgáltató által teljesített kiszállítás kapcsán felmerült esetleges panaszokat Szolgáltató a kiszállítás időpontját követő 36 órán belül fogad el.

A panasz továbbítására lehetőség van az info@parfumneroli.hu e-mail címre küldött elektronikus üzenet formájában, illetőleg postai úton a Neroli Beauty Kft., 1096 Budapest, Thaly Kálmán utca 9. számra továbbított levélben, valamint szóban, telefonon a +36 1 328 0228 számon.

A szóbeli panaszokat a Szolgáltató haladéktalanul megvizsgálja, és azok megalapozottsága esetén orvosolja. Ha a Megrendelő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát átadja a Megrendelőnek. Az írásbeli panasz beérkezését követően az abban foglaltakat Szolgáltató a kézhezvételtől számított harminc (30) napon belül kivizsgálja, és tájékoztatja Megrendelőt a vizsgálat eredményéről, valamint arról, hogy annak elutasítása esetén milyen jogorvoslati lehetőségek állnak a Megrendelő rendelkezésére.

Sérült – ugyanakkor Megrendelő által átvett és nem kifogásolt – csomagolású termék esetén Megrendelőt terheli annak bizonyítása, hogy a termék a kiszállítás során sérült meg.

### **Panaszügyintézés ideje**

Szolgáltató az Ön által előterjesztett kifogásokat, panaszokat a fentiekben megadott közvetlen elérhetőségeken, hétköznapokon 10:00-18.00 óra között fogadja.

### **Egyéb jogérvényesítési lehetőségek**

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

- Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál,
- Békéltető testület eljárásának kezdeményezése;
- Bírósági eljárás kezdeményezése

Fogyasztóvédelmi panaszával az alábbi szervekhez fordulhat:

### **Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál.**

Amennyiben Ön fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságok listája és elérhetőségei a <https://kormanyhivatalok.hu/> honlapon érhetők el.

## **Békéltető testület.**

A termékek minőségével, biztonságosságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából az Ügyfél eljárást kezdeményezhet a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél illetve fordulhat a Szolgáltató székhelye szerint illetékes szakmai kamara mellett működő békéltető testülethez. Békéltető Testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

### **Budapesti Békéltető Testület**

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Levelezési cím: 1253 Budapest Pf. 10.

Telefonszáma: (1) 488-2131

Honlap cím: [www.bekeltet.bkik.hu](http://www.bekeltet.bkik.hu)

E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Az Ügyfél lakóhelye (tartózkodási helye) alapján az 01 [alábbi linken](#) elérhető békéltető testületekhez fordulhat a fogyasztói jogvita rendezése érdekében. Szolgáltató köteles a Békéltető testületi eljárásokban részt venni. Jelen pont értelmében együttműködésnek minősül a válaszirat küldése is.

Online adásvételi szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén a fogyasztók az online vásárláshoz kapcsolódó, határon átnyúló jogvitáikat elektronikusan rendezni tudják a következő linken elérhető online platformon keresztül beadott elektronikus panasz útján.

Ehhez nem kell mást tenni, minthogy az alábbi [linken](#) elérhető online platformon a fogyasztó beregisztrál, kitölt egy kérelmet hiánytalanul, majd elektronikusan beküldi a Békéltető Testület részére a platformon keresztül. Így a fogyasztók, a távolságok ellenére egyszerűen tudják érvényesíteni jogaikat

Magyarországon a Budapesti Békéltető Testület (BBT) jogosult eljárni az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekhez kapcsolódó határon átnyúló fogyasztó és kereskedő közötti jogvitákban.

**Bírósági eljárás.** Ügyfél jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

## **9. Záró rendelkezések**

**9.1.** Az ÁSZF egyoldalú módosítására a Szolgáltató időkorlátozás nélkül jogosult – a jogszabályban meghatározott kivételekkel, és a jelen ÁSZF által megjelölteken túl – mindazon esetekben, amikor azt a gazdasági, szolgáltatási körülményekben beállt változások, így különösen a Szolgáltatás fejlesztése iránti igény, a Szolgáltatásra (pl.: kiegészítő szolgáltatások, kapcsolódó eljárások, a teljesítésben közreműködők), illetőleg a Szolgáltató működésére vonatkozó lényeges feltételek, valamint a technológia (pl.: termékekkel kapcsolatos jellemzők, fogalomhasználat) megváltozása indokoltá teszik.

A módosított ÁSZF szövegét a Szolgáltató köteles a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább tizenöt (15) nappal [www.neroli.hu](http://www.neroli.hu) honlapon közzétenni. A módosítást oly módon kell nyilvánosságra hozni, hogy a felek számára egyértelműen megállapítható legyen a módosítás ténye, a hatályba lépés időpontja, valamint a módosítással érintett rendelkezések köre.

Az ÁSZF elfogadásával a már regisztrált, valamint a regisztráció nélkül megrendelést leadó felhasználó egyben kötelezettséget vállal arra, hogy a Szolgáltató által egyoldalúan módosított ÁSZF rendelkezéseit tudomásul veszi, azokat magára nézve kötelezőnek ismeri el.

**9.2.** Jelen Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének ideje: 2024.03.28.

I. számú melléklet

Elállási nyilatkozat

Alulírott \_\_\_\_\_ kijelentem, hogy gyakorlom elállási az alábbi termék(ek) adásvételére irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

Kelt: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ év \_\_\_\_\_ hónap \_\_\_\_ nap

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)