

Általános Szerződési Feltételek

Parfümerie Douglas webáruház

Tartalomjegyzék

1. Preambulum	2
2. Általános és értelmező rendelkezések	2
2.1. Az ÁSZF hatálya.....	2
2.1.1. Az ÁSZF személyi hatálya	2
2.1.2. Az ÁSZF tárgyi hatálya	2
2.1.3. Az ÁSZF területi hatálya	2
2.1.4. Az ÁSZF időbeli hatálya	2
2.2. Az ÁSZF elérhetősége és módosítása	3
2.3. Fogalom meghatározások	3
3. A szolgáltatás igénybevétele	4
3.1. Regisztráció	4
3.2. A megvásárolható termékek köre	4
3.3. Megrendelés.....	4
3.4. A termékek rendelkezésre állása.....	5
3.5. Kiszállítás, szállítási díjak	7
3.6. Fizetési módok	7
3.7. Szavatosság	10
3.7.1. Kellékszavatosság	10
3.7.2. Termékszavatosság	12
3.7.3. Jótállás	12
3.8. Elállási jog	13
3.9. Panaszkezelés	15
3.9.1. Panasz benyújtása a Szolgáltatóhoz	15
3.9.2. Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál	15
3.9.3. Békéltető Testülethez fordulás joga	16
3.9.4. Az Európai Online Vitarendezési Fórum	16
3.10. Szolgáltató felelősségvállalása	16
3.11. Megrendelő felelősségvállalása	17
4. Egyéb rendelkezések.....	17
4.1. A Szolgáltató adatai.....	17
4.2. Joghatóság és illetékesség kikötése	18

1. Preambulum

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban „**ÁSZF**”) célja, hogy teljes körűen szabályozza a „Parfümerie Douglas” Illatszer Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: „**Szolgáltató**” vagy „**Douglas**”) által működtetett, a www.douglas.hu honlapon, valamint a Douglas applikáció (a továbbiakban: „**Applikáció**”) felületén keresztül elérhető webáruház felhasználási-, valamint a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás általános szerződési feltételeit.

2. Általános és értelmező rendelkezések

A webáruházon keresztül, elektronikus megrendeléssel történő vásárlással a jelen ÁSZF által meghatározott feltételek szerint adásvételi szerződés jön létre a Szolgáltató és a szolgáltatást igénybe vevő személy (a továbbiakban: „**Megrendelő**”) között. A szerződés interneten kötött, de nem írásba foglalt szerződésnek minősül, melynek tartalma kizárólag elektronikusan kerül iktatásra és archiválásra, valamint utólagosan hozzáférhető, visszakereshető, magatartási kódexre nem utal.

A Megrendelő a www.douglas.hu honlapon, illetve az Applikáció felületén történő regisztrációval, illetve nem regisztrált felhasználó esetén a megrendelés leadásával egyidejűleg elfogadja a jelen ÁSZF által meghatározott szerződéses feltételeket, annak valamennyi rendelkezésével egyetért és azokat magára nézve kötelezőnek ismeri el. Szolgáltató felhívja a Megrendelő figyelmét, hogy a www.douglas.hu weboldalon leadott és az Applikáció felületén keresztül elküldött webáruházi megrendelésekre egyaránt a jelen ÁSZF rendelkezéseit kell alkalmazni.

2.1. Az ÁSZF hatálya

2.1.1. Az ÁSZF személyi hatálya

Jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Szolgáltató, mint eladó és a Megrendelő, mint vevő között, a webáruházon keresztül, elektronikus megrendeléssel létrejött jogviszonyra.

2.1.2. Az ÁSZF tárgyi hatálya

Jelen ÁSZF teljeskörűen és automatikusan szabályozza a Szolgáltató, mint eladó és a Megrendelő, mint vevő között létrejött adásvételi, valamint a szállítási jogviszony feltételeit.

2.1.3. Az ÁSZF területi hatálya

Jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Szolgáltató, mint eladó és a Megrendelő, mint vevő közötti valamennyi, Magyarország területén létrejött jogügyletre.

2.1.4. Az ÁSZF időbeli hatálya

Jelen ÁSZF a közzétételének napjával lép hatályba azzal, hogy az egyes megrendelők vonatkozásában az ÁSZF rendelkezései a webáruház honlapján, illetve az Applikáció felületén történő regisztrációval, valamint a nem regisztrált felhasználók vonatkozásában a megrendelés leadásával egyidejűleg válnak kötelező erejűvé. Jelen ÁSZF hatályát veszti annak visszavonása vagy módosítása esetén. A felek jogviszonyában az egyes cselekmények megítélése során, illetve esetleges vita esetén mindig a megrendelés leadásának időpontjában hatályos ÁSZF rendelkezéseinek megfelelően kell eljárni.

2.2. Az ÁSZF elérhetősége és módosítása

A Szolgáltató az ÁSZF mindenkor hatályos szövegét közzéteszi a www.douglas.hu webáruház honlapján, illetve az Applikáció felületén, így az valamennyi Megrendelő számára hozzáférhető, nyilvános.

Az ÁSZF egyoldalú módosítására a Szolgáltató időbeli korlátozás 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 azt indokolttá teszi.

A módosított ÁSZF szövegét a Szolgáltató köteles a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább tizenöt (15) nappal www.douglas.hu honlapon, illetve az Applikáció felületén 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.

2.3. Fogalom meghatározások

- 2.3.1. Szolgáltató: jelen ÁSZF vonatkozásában szolgáltatónak minősül a "Parfümerie Douglas" Illatszer Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság (rövidített cégnév: "Parfümerie Douglas" Kft., székhely: 1052 Budapest, Váci utca 11/A., cégjegyzékszám: 01-09-689839, adószám: 12508574-2-41).
- 2.3.2. 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.
- 2.3.3. Szolgáltatás: a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás a www.douglas.hu honlapon, illetve az Applikáció felületén keresztül elérhető webáruházban történő ingyenes regisztráció útján, valamint regisztráció nélkül is igénybe vehető szolgáltatás, amelynek igénybevételével a Szolgáltató a Megrendelő által kiválasztott termékek tulajdonjogának átruházására és a termékek Megrendelőnek való átadására, míg a Megrendelő a termékek vételárának megfizetésére és azok átvételére vállal kötelezettséget.
- 2.3.4. Termék: mindazon áruk, amelyek a Szolgáltató termékkatalógusában szerepelnek és a webáruházában elérhetőek, illetve amelyek tulajdonjogának átruházását és átadását a Szolgáltató jelen ÁSZF által meghatározott feltételek szerint vállalja.
- 2.3.5. www.douglas.hu: a Szolgáltató által működtetett webáruház honlapja, melyen keresztül Megrendelő kizárólag elektronikus úton adhatja le megrendelését.
- 2.3.6. Applikáció: a Google Play Áruházból, illetve az AppStore-ból okostelefonra vagy egyéb okos eszközre letölthető, internetkapcsolatot igénylő alkalmazás, melynek telepítését követően a Douglas webáruház felülete elérhető, és ott a Megrendelő előzetes regisztrációt követően, illetve anélkül is le tudja adni megrendelését, illetve tudja használni a webáruházban elérhető további funkciókat.

3. A szolgáltatás igénybevétele

3.1. Regisztráció

Megrendelő a webáruház honlapján, illetve az Applikáció felületén megtalálható regisztrációs adatlap hiánytalan kitöltésével tudja létrehozni 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 Megrendelőnek a személyes adatait, elérhetőségeit, a pontos szállítási, illetve számlázási adatokat Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátania, amelyeket a jelen ÁSZF által meghatározott módon bármikor tud módosítani.

A regisztrációs folyamat során a Megrendelő az általa megadott adatok ellenőrzését, valamint az ÁSZF rendelkezéseinek kifejezett elfogadását, és az Adatkezelési tájékoztató tartalmának megismerését követően tudja regisztrációját véglegesíteni. A sikeres regisztrációról a Szolgáltató az oldalon megjelenő üzenetben és a regisztráció során megadott e-mail címre küldött visszaigazoló levélben értesíti a Megrendelőt.

A Megrendelő a regisztrációt követően kiválaszthatja a kívánt terméket, a szállítási módot, 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 megismeréséről nem nyilatkozik, úgy nem jogosult a www.douglas.hu honlapon, illetve az Applikáció felületén keresztül elérhető webáruház használatára, regisztrációra és ezáltal a Szolgáltatás igénybevételére.

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.

3.2. A megvásárolható termékek köre

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 beszerezett, 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.

3.3. Megrendelés

A megrendelések leadása kizárólag a Szolgáltató által üzemeltetett, a www.douglas.hu honlapon, illetve az Applikáció felületén keresztül elérhető webáruházban, elektronikus úton lehetséges regisztrációt követően vagy előzetes regisztráció nélkül. Telefonon, faxüzenet, postai vagy elektronikus levél formájában leadott rendeléseket a Szolgáltató nem fogad el.

A megrendeléssel kapcsolatos visszaigazolást és tájékoztatást a Szolgáltató szintén elektronikus úton, a regisztráció vagy a megrendelés során megadott e-mail címre továbbítja a Megrendelő részére.

A megrendelés során Megrendelő kiválaszthatja a kívánt terméke(ke)t, a webáruházban a kiválasztott termékre kattintva megtekintheti annak termékleírását, tájékozódhat annak elérhetőségéről, áráról. A termék kiválasztását követően azt a „Kosárba” gomb megnyomásával egy virtuális kosárba helyezi. A webáruház felső részén található „Kosár” ikonra kattintva a Megrendelő ellenőrizheti a vásárlás során kosárba helyezett termékeket, azok mennyiségét, vételárát. A Megrendelő a „Vásárlás folytatása” gombra kattintva visszatérhet a webáruház termékoldalára és folytathatja a vásárlást, a „Bevásárlókosár szerkesztése” gombra kattintva megváltoztatja a kiválasztott termékek darabszámát, illetve törölheti azokat. A termékek mellett található „Törlés” gombra kattintva minden terméket egyesével törölhet a kosárból. A „Megrendelés” gombra való kattintást követően a Megrendelő – ha ezt korábban nem tette meg – bejelentkezhet saját fiókjába, regisztrálhat vagy vásárolhat regisztráció nélkül is. Ezt követően a webáruház felületén a Megrendelő megadhatja a szállításhoz szükséges adatokat, választhat a rendelkezésre álló szállítási és fizetési módok közül, kuponkódot vagy promóciós kódot adhat meg, végül ellenőrizheti a megrendelés adatait és véglegesítheti megrendelését. A megrendelés véglegesítése során a Szolgáltató a kiválasztott termék(ek) lényeges tulajdonságairól, azok ellenértékének (ÁFÁ-val együtt számított) összegéről, az ezen felül felmerülő valamennyi költségről (pl.: csomagolási, postázási, szállítási díjakról) tájékoztatást nyújt. A megrendelés véglegesítése során a rendszer lehetőséget biztosít a Megrendelő részére a fenti adatok ellenőrzésére és módosítására. A Megrendelő a megrendelés véglegesítésével a Szolgáltató által nyújtott tájékoztatást kifejezetten elismeri és tudomásul veszi.

Amennyiben a Megrendelő rendelkezik Douglas törzsvásárlói kártyával, úgy a webáruházban vásárolt termékek vonatkozásában is jogosult hűségpontokra. Szolgáltató kifejezetten felhívja a Megrendelő figyelmét arra, hogy a megvásárolt termékek után a Szolgáltató csak abban az esetben tudja jóváírni a hűségpontokat a Megrendelő javára, ha a Megrendelő vagy a regisztrációs folyamat során megadja kártyaszámát, vagy felhasználói fiókkal nem rendelkező Megrendelő a vásárlói adatok megadásakor kitölti a törzsvásárlói kártya számát tartalmazó rovatot.

Szolgáltató felhívja továbbá a Megrendelő figyelmét, hogy a webáruházban kizárólag hűségpontok gyűjtésére és jóváírására van lehetőség. Az összegyűjtött hűségpontok alapján a Szolgáltató által a Megrendelő részére kiállított hűségcsekk összege a webáruházban leadott megrendelés végösszegében nem érvényesíthető, a Megrendelő azt kizárólag az általa kiválasztott Douglas parfümériában használhatja fel vásárlása során.

A megrendelésre vonatkozó adatok – így különösen a termékek köre és mennyisége, azok ellenértéke és a fizetési, szállítási mód – ellenőrzését és véglegesítését követően a Megrendelő a „Megrendelés véglegesítése” gombra kattintva tudja megrendelni a kiválasztott terméke(ke)t.

A megrendeléssel a Megrendelő kifejezetten elismeri és tudomásul veszi a Szolgáltató által nyújtott tájékoztatást, valamint, hogy a megrendelés körében tett nyilatkozata (így a „Megrendelés véglegesítése” gomb megnyomása) fizetési kötelezettséget von maga után.

3.4. A termékek rendelkezésre állása

A Szolgáltató a megrendelést követően azonnal automatikus értesítést küld a megrendelés fogadásáról. Szolgáltató a megrendelés beérkezését követően ellenőrzi annak teljesíthetőségét és a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 48 órán belül elektronikus üzenet formájában visszaigazolja a megrendelést. Az ilyen módon visszaigazolt és megerősített megrendelésre és annak ellenértéke összegére Szolgáltató árgaranciát vállal.

A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve a Megrendelőhöz megérkezettnek, amikor az számukra hozzáférhetővé válik. A Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség abban az esetben, amennyiben a visszaigazolás azért nem érkezik meg a Megrendelőhöz, mert e-mail címét pontatlanul adta meg, illetve az e-mail fiók a tárhely telítettsége miatt a Megrendelő számára nem hozzáférhető.

Amennyiben a visszaigazolás a megrendelés elküldésétől számított legkésőbb 48 órán belül a Megrendelőhöz nem érkezik meg, úgy a Megrendelő mentesül az ajánlati kötöttség, illetve a szerződéses kötelezettség alól.

A Szolgáltató biztosítja a megfelelő, hatékony és hozzáférhető technikai eszközöket annak érdekében, hogy a Megrendelő az adatbeviteli hibák azonosítását és kijavítását a megrendelés elektronikus úton való elküldése előtt el tudja végezni.

Ha a megrendelt termék a megrendelést követően esetlegesen nem áll rendelkezésre, illetőleg az „elérhető”-ként feltüntetett termék beszerzése nem biztosított a webáruházban feltüntetett időtartamon belül, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy ne fogadja el az áru megrendelését, ebben az esetben a Megrendelő és a Szolgáltató között szerződés nem jön létre. A Szolgáltató a Megrendelőt erről indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja és az esetlegesen előre kifizetett ellenértéket visszatéríti Megrendelő részére, legkésőbb a tájékoztatást követő harminc (30) napon belül.

Szolgáltató jogosult arra, hogy a fent írtakon túl az alábbi esetek bármelyikének fennállása esetén – a Megrendelő egyidejű értesítése mellett – ne fogadja el a leadott megrendelést:

- ha a webáruházban technikai hiba miatt 0 Ft-os, 1 Ft-os vagy az adott termék piaci értékéhez képest irreálisan alacsony vételár kerül megjelenítésre;
- ha a Megrendelő nem jogosult a megrendelés során általa érvényesített kedvezmény vagy kupon használatára;
- ha a Megrendelő a bankkártyás fizetési módot választotta, és a Megrendelő bankkártyáját kibocsátó pénzintézet a tranzakciót nem engedélyezi;
- ha a Megrendelő a bankkártyás fizetési módot választotta, és a Szolgáltató online fizetést biztosító partnere – nem a Szolgáltatónak felróható okból – nem tudja érvényesíteni a tranzakciót;
- ha a Megrendelő nem valós adatokat ad meg, vagy nem adja meg a megrendelés teljesítéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat.

A Szolgáltató a megrendelhető termékek minimális mennyiségét nem határozza meg, azonban az egyes termékek, illetőleg termékcsoportok esetében jogosult a kiszereelés minimális mennyiségét meghatározni. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy egyes termékek, illetve termékcsoportok vonatkozásában meghatározza az adott Megrendelő által megvásárolható maximális mennyiséget, mely a korlátozás ténye minden esetben feltüntetésre kerül a termék, illetve termékcsoport saját oldalán.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a Szolgáltatáson, illetve a webáruházban elérhető termékek körén, és azok árain bármikor módosítson. A Szolgáltató által biztosított, a webáruházban elérhető termékekre vonatkozó árengedmény vagy más kedvezmények (akciók és nyereményjátékok) lényeges körülményeiről – így különösen annak mértékéről és időtartamáról, az igénybevétel, illetőleg részvétel feltételeiről és korlátairól – a webáruház útján valamennyi felhasználó számára tájékoztatást nyújt. A Megrendelőnek az akció időtartama alatt az érintett termékek vagy szolgáltatások tekintetében leadott megrendelésére és a Szolgáltatás teljesítésére az akció idejére meghirdetett feltételek az irányadók.

3.5. Kiszállítás, szállítási díjak

Szolgáltató kötelezettséget vállal, hogy a webáruházon keresztül leadott, és a Szolgáltató által visszaigazolt megrendelés esetén a Megrendelő által meghatározott mennyiségű terméket becsomagolja, és a Megrendelő által választott szállítási módnak megfelelően a megjelölt magyarországi címre szállítja, és ott a Megrendelő – vagy az általa kijelölt harmadik személy – részére átadja.

Magyarország területén kívüli postai, illetve egyéb címre történő szállításra nincs lehetőség.

A küldemények kézbesítése, szállítása futárszolgálattal vagy postai küldeményként történik, illetőleg a Szolgáltató lehetőséget biztosít a megrendelt termékek személyes átvételére is. Az egyes szállítási módokról, a Szolgáltató által vállalt szállítási határidőkről, illetve azok változásáról Szolgáltató minden esetben a weboldalon, illetve az Applikáció felületén, a „Szállítási információk” menüpontban tájékoztatja a Megrendelőt, valamint a Megrendelés leadása előtt is megjeleníti a Megrendelő által választható szállítási módokat és azokhoz kapcsolódó szállítási határidőket. A kiszállítást követően Megrendelő a kézhez kapott terméket haladéktalanul, de legkésőbb 36 órán belül köteles mennyiségi és csomagolási szempontból ellenőrizni.

A Szállító nem vállal felelősséget azokért a károkért, melyek a Megrendelőt abból fakadóan érik, hogy a regisztráció, illetve a megrendelés során nemlétező, és/vagy nem a saját telefonszámát adja meg. Szolgáltató felhívja a Megrendelő figyelmét arra, hogy amennyiben a Megrendelő külföldi mobilszolgáltatóhoz tartozó telefonszámot ad meg a regisztráció, illetve a megrendelés során, úgy a Szolgáltató nem vállal felelősséget azért, ha a termék kiszállítását végző partnere a kiszállításról a Megrendelőt – technikai vagy más okból – SMS-ben nem értesíti, illetve a Megrendelővel nem veszi fel telefonon keresztül, közvetlenül a kapcsolatot a termék kiszállítását megelőzően. A Szolgáltató nem vállal felelősséget továbbá azért, ha a megrendelt termék kiszállítása a fenti okok bármelyike miatt meghiúsul.

Szolgáltató kifejezetten felhívja a Megrendelő figyelmét, hogy a Szolgáltató működése szempontjából kiemelt időszakokban (Glamour Napok, JOY Napok, Black Friday, Karácsony) a megnövekedett forgalomnak köszönhetően a webáruházban feltüntetett szállítási határidő néhány nappal meghosszabbodhat. Tekintettel arra, hogy a kiemelt időszakokban érvényesülő szállítási határidő eltér a Szolgáltató által alkalmazott szokásos szerződési gyakorlattól, így ilyen esetekben a Szolgáltató külön figyelemfelhívó tájékoztatást jelenít meg a webáruház felületére történő belépéskor.

3.6. Fizetési módok

A Szolgáltató a Megrendelő által leadott, majd elektronikus úton visszaigazolt megrendelése alapján a Szolgáltatás ellenértékéről számlát állít ki, melyet a Szolgáltató számlázási szolgáltató partnere juttat el közvetlenül a Megrendelő részére e-mailben, a Megrendelő által nyomtatható formában.

A termékek forintban meghatározott árát a Szolgáltató a honlapján feltünteti. Az ilyen módon feltüntetett árak az általános forgalmi adót tartalmazzák. A Szolgáltató jogosult a termékek árát bármikor egyoldalúan módosítani.

Az egyes megrendelések elküldését követő elektronikus visszaigazolás tartalmazza az adott megrendelés ellenértékét és szállítási költségét. A megrendelt és kiszállított termék ellenértékét, valamint a kiszállítási díját Megrendelő az alábbi fizetési módokon egyenlítheti ki Szolgáltató felé:

- a. Utánvétellel a futárszolgálat/postai szolgáltató képviselőjénél;
- b. PayPal fiók útján történő fizetéssel;
- c. Online bankkártyás fizetéssel;
- d. Google Pay vagy Apple Pay használatával.

I. Online bankkártyás fizetés

Szolgáltató online bankkártyás fizetés révén biztosítja a Megrendelő számára a webáruházban történő kényelmes és biztonságos vásárlást. Megrendelő a webáruházában VISA és Mastercard típusú bankkártyával vásárolhat. Ehhez a Megrendelőnek nem kell mást tennie, mint a rendelési folyamat során kiválasztani a bankkártyás fizetési módot, és a megjelenő fizetőfelületen beírni bankkártyájának számát, az ún. bankkártya-ellenőrző kódot (CVC, CCV vagy CSC, azaz a kártya hátoldalán található háromjegyű biztonsági kódot), és bankkártyájának lejárat dátumát. A vételár összegével a Szolgáltató mindaddig nem terheli meg a Megrendelő bankkártyáját, amíg a megrendelés kiszállításra nem került. Szolgáltató felhívja a Megrendelő figyelmét arra, hogy a kizárólag elektronikus használatra kibocsátott bankkártyák csak akkor fogadhatók el, ha azok használatát a kártyakibocsátó bank engedélyezte. Megrendelő köteles ezzel kapcsolatban saját bankjánál informálódni arról, hogy kártyája használható-e a webáruházban történő vásárlás során.

1. Mit kell tudni a 3D-Secure szolgáltatásról?

A 3D Secure egy olyan nemzetközi szolgáltatás, amely további biztonságot nyújt az online bankkártyás fizetési tranzakciókhoz. A 3D-Secure növeli a biztonságot, amikor a Megrendelő bankkártyával fizet az interneten azáltal, hogy a fizetési tranzakcióhoz egy egyedi tranzakciószámot (TAN) kapcsol. Ennek az eljárásnak az a célja, hogy megakadályozza azt, hogy harmadik felek visszaéljenek a kártyaadatokkal az interneten.

Jó tudni: A Mastercard a 3D-Secure szolgáltatást Mastercard Identity Check-nek (korábban: korábban Mastercard® SecureCode™), a VISA Visa Secure-nek (korábban: Verified by Visa), az American Express pedig Safekey-nek hívja.

2. Miért használják a 3D-Secure eljárást?

A jogalkotók arra kötelezték az európai bankokat, hogy még nagyobb biztonságot nyújtsanak az internetes, bankkártyás fizetéseknél. A kártyabirtokos személyazonosságáról meghatározott törvényi biztonsági követelmények szerint kell meggyőződni. Ennek a követelménynek tesz eleget a 3D Secure eljárás, ami egy TAN alkalmazáson keresztül, vagy SMS-ben történő azonosítást jelent. Minden európai online kereskedő köteles ezt a biztonságos fizetési módot használni.

Az Európai Bankfelügyeleti Hatóság (EBA) szintén megköveteli azt, hogy a fizető személyt egyedileg azonosítsák. Az egyedi azonosítás eredményességéhez a fizető személynek az alábbi elemek közül legalább kettővel rendelkezni kell:

- Tudás: pl. PIN-kód, és egyéb biztonsági kérdésekre adott válaszok, melyeket csak az ügyfél ismer.
- Birtoklás: pl. okos telefon, token és egyéb olyan eszközök, amelyek kizárólagosan az ügyfél birtokában vannak.
- Tulajdonság: pl. ujjlenyomat, és mindazon biometrikus jellemzők, amelyek az ügyfelet egyedileg azonosítják.

Abban az esetben, ha a Megrendelő még nem használja a 3D-Secure eljárást, úgy kérjük, hogy forduljon számlavezető bankjához vagy kártyakibocsátójához.

II. Fizetés PayPal-lal

A webáruházában leadott megrendelésben szereplő termékek vételárának megfizetéséhez a Megrendelő választhatja a PayPal fizetési módot is. Ebben az esetben a rendelési folyamat végén a Megrendelő automatikusan átirányításra kerül a PayPal oldalára, ahol be tud bejelentkezni saját bejelentkezési adataival, majd ezt követően jóvá tudja hagyni a tranzakciót. Ha a Megrendelő a PayPal fizetést választja, úgy a megrendelésben szereplő termékek vételárát bankkártyával, csoportos beszédési megbízással, vagy PayPal hitelkeretének terhére tudja kiegyenlíteni, attól függően, hogy saját PayPal fiókjában korábban melyik fizetési módot állította be.

Abban az esetben, ha a Megrendelőnek nincs saját PayPal fiókja, úgy azt a PayPal weboldalán (www.paypal.com) keresztül tudja létrehozni.

III. Fizetés Google Pay vagy Apple Pay használatával

A Megrendelőnek lehetősége van arra, hogy a webáruházban Google Pay vagy Apple Pay használatával fizesse ki a megrendelés ellenértékét. Ehhez a Megrendelőnek nem kell mást tennie, mint a webáruházban a Google Pay vagy az Apple Pay fizetési módot kiválasztani, majd saját Google Pay vagy az Apple Pay fiókjába belépve egyszerűen jóváhagyni a fizetést.

Szolgáltató tájékoztatja a Megrendelőt, hogy a fizetés Google Pay-jel teljesen biztonságos. Ez a technológia egy virtuális kártyaszámot rendel a Megrendelő bankkártyájához a valós kártyaszám helyett, így annak eltárolására nem kerül sor, és az a Szolgáltató részére sem kerül átadásra. Sőt, a Megrendelő telefonja sem tárolja azt el, így, ha a telefon esetlegesen illetéktelen kezekbe kerülne, akkor sem juthat hozzá harmadik személy a Megrendelő kártyaadataihoz.

Szolgáltató tájékoztatja a Megrendelőt, hogy az Apple Pay biztonságosabb a fizikai betéti, hitel- vagy prepaid (előre feltöltött) kártyáknál. Az iPhone-nal, Apple Watch-csal, illetve Mac-en vagy iPad-en történő fizetéshez Face ID, Touch ID vagy jelkód használata szükséges. Az Apple a Megrendelő bankkártyájának számát és személy-azonosságát a Szolgáltató részére nem továbbítja, és a tényleges kártyaszámot sem tárolja a Megrendelő készülékén vagy az Apple szerverein. Az Apple nem őriz meg olyan tranzakció-adatokat a kártyás fizetésekről, melyek visszavezethetők a Megrendelőre.

Online bankkártyás, PayPal fiók útján, illetve Google Pay vagy Apple Pay használatával történő fizetés esetén a termék ellenértéke akkor tekintendő megfizetettnek, amennyiben annak összege a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került. Szolgáltató a megrendelt termékek kiszállítását e fizetési módok választása esetén csak azt követően kezdi meg, ha a Megrendelő annak ellenértékét megfizette.

Szolgáltató felhívja a Megrendelő figyelmét, hogy az alábbi esetekben a megrendelt termékek vételára kizárólag PayPal fiók, Google Pay vagy Apple Pay használatával történő, vagy online bankkártyás fizetéssel egyenlíthető ki:

- amennyiben a Megrendelő a bolti átvételi módot választja, vagy
- amennyiben a Megrendelő a csomagautomatából történő vagy csomagponti átvételi módot választja, vagy
- amennyiben a Megrendelő 100.000,- forintot meghaladó összértékben adja le megrendelését.

Szolgáltató jogosult az újabb megrendelés kiszállítását felfüggeszteni, amennyiben Megrendelőnek bármilyen lejárt tartozása áll fenn Szolgáltatóval szemben. Szolgáltató jogosult az újabb megrendelés kiszállítását 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. A megrendelés kiszállításának felfüggesztése mindaddig fennmarad, ameddig Megrendelő lejárt tartozását nem teljesíti Szolgáltató felé. Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató a jogszabályban meghatározott mértékű késedelmi kamat felszámítására jogosult.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy azon Megrendelő esetében, aki az általa megadott szállítási címen nem veszi át a megrendelt termékeket legalább két egymást követő alkalommal, újabb megrendelést a Megrendelőtől csak abban az esetben fogadjon el, ha a Megrendelő a megrendelt termékek ellenértékét a Szolgáltató részére előre megfizeti, majd azokat az általa kiválasztott Douglas 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 személyesen átvegye. A kiszállítás felfüggesztéséről, valamint a felfüggesztés megszüntetésének feltételeiről a Szolgáltató írásban is tájékoztatja a Megrendelőt.

Amennyiben a Megrendelő a Szolgáltató fenti tájékoztatásának kézhezvételétől számított nyolc (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 meghiúsulásával és törlésével összefüggésben felmerült indokolt költségeit felszámítani és kiszámlázni a Megrendelő felé.

A Douglas törzsvásárlói kártyával rendelkező Megrendelő nem jogosult hűségpontok jóváírására azon vásárlások után, melyektől a Megrendelő a megrendelés leadását követően elállt, vagy amelyek a megrendelt termék átvételének Megrendelő általi elmulasztása miatt nem teljesültek.

Bolti átvétel esetén a Szolgáltató e-mailen tájékoztatja a Megrendelőt a termék átvételének lehetőségéről. Szolgáltató a Megrendelő által megrendelt terméket a Megrendelő fenti tájékoztatásától számított öt (5) munkanapig tartja rendelkezésre. Amennyiben Megrendelő az általa megrendelt terméket öt (5) 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 tizennégy (14) napon belül. Szolgáltató visszafizetési kötelezettségének teljesítésével mindaddig nem esik késedelembe, amíg Megrendelő a termék vételárának visszautalásához szükséges adatokat Szolgáltató részére nem küldi meg.

3.7. Szavatosság

3.7.1. Kellékszavatosság

A Szolgáltató a webáruházban elérhető és megrendelhető termékekről, azok tulajdonságairól folyamatos és megfelelő tájékoztatást nyújt. A termékeknek alkalmasnak kell lenniük azokra a célokra, amelyekre más, azonos fajtájú termékeket rendszerint használnak, rendelkezniük kell azzal a minőséggel, amely azonos fajtájú termékeknél szokásos, és amelyet a Megrendelő elvárhat, valamint rendelkezniük kell a Szolgáltató által adott, a webáruházban hozzáférhetővé tett leírásban szereplő tulajdonságokkal.

A Szolgáltató felhívja a Megrendelő figyelmét, hogy webáruházban forgalmazott parfümök vásárlása során legyenek tekintettel arra is, hogy ezen termékek használata során tapasztalt jellemzőit több olyan körülmény (bőr PH értéke, stressz, korábbi étkezési szokások megváltoztatása, időjárás) befolyásolhatja melyre a Szolgáltatónak nincs ráhatása, és amely nem jelenti, hogy az adott termék ne lenne megfelelő minőségű, vagy ne lenne alkalmas azokra a célokra, amelyekre más, azonos fajtájú termékeket rendszerint használnak.

A Szolgáltató kifejezetten szavatolja, hogy a webáruházban elérhető termékek minden esetben eredeti termékek. Amennyiben a Megrendelő által megrendelt termék eredetisége kapcsán kétség merül fel, úgy a Szolgáltató vállalja, hogy a Megrendelő által részére visszajuttatott termék eredetiségvizsgálatát a lehető legrövidebb időn, de legfeljebb harminc (30) napon belül elvégzi. Amennyiben az eredetiségvizsgálat eredménye alapján megállapítható, hogy az érintett termék nem eredeti, úgy a Szolgáltató díjmentesen cserét biztosít a Megrendelő részére.

A Szolgáltató felhívja a Megrendelő figyelmét, hogy amennyiben a visszaküldött termék eredetiségének megállapítása érdekében lefolytatott vizsgálat eredményeképpen a termékkel kapcsolatban sem mennyiségi, sem minőségi hiba megállapítására nem kerül sor, továbbá a vizsgálat a termék eredetiségét is igazolja, úgy a Megrendelő köteles viselni ezen vizsgálat lefolytatásának 20.000,- forint összegű költségét, melyet a Szolgáltató utólag számláz ki a Megrendelőnek.

A Szolgáltató a hibás teljesítésért felelősséggel tartozik (kellékszavatosság). A Szolgáltató hibásan teljesít, ha a termék a kiszállítás (teljesítés) időpontjában nem felel meg a jogszabályban vagy szerződésben meghatározott tulajdonságoknak kivéve, ha a hiba a szállítás következménye. A Megrendelő hibás teljesítés esetén kifogást terjeszthet elő, kifogását a Szolgáltató bármely elérhetőségen, írásban közölheti az alábbiak szerint:

- a. A Megrendelő szavatossági igényként elsősorban – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a kijavítás vagy kicserélés teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Szolgáltatónak – másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne. A Szolgáltató a kifogásként előterjesztett kijavítási vagy kicserélési igény beérkezésétől számított tizenöt (15) napon belül a választott szavatossági igénynek, a Megrendelőnek okozott jelentős érdeksérelem nélkül eleget tesz. Ha a kijavítás/kicserélés időtartama a tizenöt (15) napot várhatóan meghaladja, úgy a Szolgáltató tájékoztatja a Megrendelőt a javítás/csere várható időtartamáról.

Szolgáltató kifejezetten rögzíti, hogy a webáruházban elérhető termékek jellegéből fakadóan hibás teljesítés esetén a Megrendelő elsődlegesen kicserélés iránti igényét érvényesítheti.

- b. Ha a Szolgáltató a kijavítást vagy kicserélést nem vállalta, vagy a Megrendelőnek a kijavításhoz, kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, vagy a kötelezettségének a fenti határidőben nem tesz eleget, a Megrendelő – választása szerint – arányos árszállítást igényelhet, a Szolgáltató költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja a terméket, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. Ha a Megrendelő hibás teljesítésre hivatkozva akarja megszüntetni a szerződést, úgy a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.
- c. Megrendelő hibás teljesítés esetén akkor is jogosult – a szerződésszegés súlyához igazodva – arányos árszállítást kérjen vagy elállni a vásárlástól, ha:
 - o Szolgáltató nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést, vagy elvégezte, de nem teljesítette a kicserélt termék saját költségén történő visszavételét, vagy
 - o ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a Szolgáltató megpróbálta orvosolni a hibát, vagy
 - o a termék hibája olyan súlyú, hogy azonnali árszállítást vagy azonnali elállást indokol, vagy
 - o Szolgáltató nem vállalta orvosolni a hibát vagy nyilvánvaló a körülményekből, hogy észszerű határidőn belül vagy a Megrendelőnek okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem is fogja azt megtenni.
- d. Ha a Megrendelő a szerződést teljes egészében vagy a szerződés alapján szolgáltatott termékek egy részét illetően szünteti meg, úgy
 - o a Megrendelőnek - a Szolgáltató költségére - vissza kell küldenie a Szolgáltatónak az elállással érintett terméket; és
 - o a Szolgáltatónak haladéktalanul vissza kell térítenie a Megrendelő részére az érintett termék megfizetett vételárát, amint a terméket vagy az annak visszaküldését igazoló okiratot átvette.

- e. Ha a hibás teljesítés a megrendelt termékeknek csak meghatározott részét érinti, és azok tekintetében az elállás feltételei fennállnak, a Megrendelő a szerződést csak a hibás termék tekintetében szüntetheti meg, de jogosult az azokkal együtt rendelt bármely egyéb termék vonatkozásában is elállni a vásárlástól, ha a Megrendelőtől nem várható el észszerűen, hogy csak azokat a termékeket tartsa meg, amelyek vonatkozásában hibás teljesítés nem történt.
- f. A Megrendelő a választott szavatossági igényről másokra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles azonban a Szolgáltatónak megfizetni kivéve, ha az áttérésre a Szolgáltató adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.
- g. A Megrendelő a hiba felfedezését követően a tőle elvárható legrövidebb időn belül köteles azt közölni. A hiba felfedezésétől számított két (2) hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a Megrendelő felelős.
- h. Az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő egy (1) éven belül a Megrendelő által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. A Megrendelő szavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két (2) év alatt évül el.

3.7.2. Termékszavatosság

A Szolgáltató által a Megrendelőnek eladott ingó dolog (termék) hibája esetén a Megrendelő követelheti, hogy a Szolgáltató a termék hibáját javítsa ki, vagy – ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a Megrendelő érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges – a terméket cserélje ki. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalkor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

A Szolgáltató mentesül a termékszavatossági kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy

- a. a terméket nem üzleti tevékenysége vagy önálló foglalkozása körében gyártotta vagy forgalmazta;
- b. a termék forgalomba hozatalának időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető; vagy
- c. a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.

A szavatosság tekintetében egyebekben a Ptk., valamint fogyasztónak minősülő Megrendelők esetén a 45/2014. (II. 26.) Korm.rendelet, 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet, valamint a 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezései az irányadók.

3.7.3. Jótállás

Szolgáltató a Megrendelővel, mint fogyasztóval létrejött szerződés alapján jótállást – a jogszabályi kötelezettségével összhangban – kizárólag a webáruházban elérhető tartós fogyasztási cikkek tekintetében vállal. A jótállás időtartama 10.000,- forintot elérő, de 100.000,- forintot meg nem haladó vételárú termékek esetén egy (1) év, míg 100.000,- forintot elérő, de 250.000,- forintot meg nem haladó vételárú termékek esetén kettő (2) év; mely határidőt a termék Megrendelő részére történő átadásától kell számítani.

Szolgáltató kifejezetten felhívja a Megrendelő figyelmét, hogy a fenti határidők elmulasztása jogvesztéssel jár, de abban az esetben, ha a termék javíttatására kerül sor, úgy a jótállás meghosszabbodik azzal az időtartammal, amíg a Megrendelő a terméket a javítás miatt nem tudja használni.

A jótállás időtartama alatt a Szolgáltató jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. A Szolgáltató mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. A jótállás a Megrendelőnek a jogszabályból eredő egyéb – így különösen a kellék-, és termékszavatossági, illetve kártérítési – jogait nem érinti.

Megrendelő megillető jótállási jogok gyakorlására a kellékszavatossági jogok 3.7.1. pontban írt szabályait kell alkalmazni.

Megrendelő a jótállás időtartama alatt javítási igényét választása szerint a Szolgáltató székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a Szolgáltató által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgáltatónál is érvényesítheti. Szolgáltató felhívja a Megrendelő figyelmét, hogy a jótállásból eredő igényének érvényesítéséhez a jótállási jegy, ennek hiányában pedig a vételár megfizetését igazoló bizonylat (nyugta/számla) bemutatása szükséges a Szolgáltató részére.

Szolgáltató törekszik arra, hogy jótállási igény érvényesítése esetén a termék javítására, illetve cseréjére az igényérvényesítés bejelentését követő tizenöt (15) napon belül sor kerüljön. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt (15) napot meghaladja, úgy a Szolgáltató tájékoztatja a Megrendelőt a javítás/cseré várható időtartamáról.

Ha a jótállási idő alatt az első javítás alkalmával megállapításra kerül, hogy a termék nem javítható, a Szolgáltató a terméket nyolc (8) napon belül kicseréli, vagy ha a csere nem lehetséges, a vételárat szintén nyolc (8) napon belül visszafizeti a Megrendelőnek; kivéve, ha a Megrendelő másként rendelkezik.

Ha a jótállási idő alatt a terméket háromszor javították, de az ismét meghibásodik, a Szolgáltató a terméket nyolc (8) napon belül kicseréli, kivéve, ha a Megrendelő a termék újbóli javítását vagy a termék vételárának leszállítását kéri. Ha a csere nem lehetséges, a Szolgáltató a vételárat nyolc (8) napon belül visszafizeti a Megrendelőnek.

Ha a termék kijavítására az ilyen megrendelői igény Szolgáltatóval történt közlésétől számított harminc (30) napon belül nem kerül sor, a Szolgáltató a terméket a javítási határidő elteltét követő nyolc (8) napon belül kicseréli, kivéve, ha a Megrendelő másként rendelkezik. Ha a terméket nem lehet cserélni, a Szolgáltató a fenti határidőn belül gondoskodik a termék vételárának visszafizetéséről.

3.8. Elállási jog

A fogyasztónak minősülő Megrendelőt a termék átvételétől számított harminc (30) napon belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg.

Az elállási határidő

- attól a naptól számított harminc (30) nap elteltével jár le, amikor a Megrendelő vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a megrendelt terméket átveszi;
- több termék vásárlása esetén attól a naptól számított harminc (30) nap elteltével jár le, amikor a Megrendelő vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó terméket átveszi;
- több tételből vagy darabból álló termék vásárlása esetén attól a naptól számított harminc (30) nap elteltével jár le, amelyen a Megrendelő vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a megrendelt termék utolsó tételét vagy darabját átveszi.

A Megrendelő elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja.

A Megrendelő elállási jogát a jogszabály által meghatározott határidőn belül a Szolgáltatóhoz intézett egyértelmű, írásba foglalt nyilatkozata útján gyakorolhatja. A Megrendelő elállási jogát határidőben érvényesítettnek kell tekinteni akkor, ha a Megrendelő nyilatkozatát a rendelkezésére álló határidő lejárta előtt elküldi.

A Megrendelő a fentieknek megfelelő elállása esetén köteles a terméket a saját költségén haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy (14) napon belül visszaküldeni (postai úton vagy futárszolgálattal), illetőleg a Szolgáltató részére a személyes átvétel helyszínén átadni. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi. Utánvétes csomagként visszaküldött termékek átvételét a Szolgáltatónak nem áll módjában biztosítani. Szolgáltató felhívja a Megrendelő figyelmét arra, hogy amennyiben az elállással érintett termék megvásárlására tekintettel a Megrendelő ajándéokra is jogosulttá vált, úgy a Megrendelő a megvásárolt terméken túl – figyelemmel az elállásnak a termék adásvételéhez kapcsolódó járulékos szerződés felbontását eredményező hatására – a kapott ajándékot is köteles a Szolgáltató részére visszaküldeni a fent írt határidőben.

A Megrendelő elállása esetén a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzéstől számított tizennégy (14) napon belül visszatéríti a Megrendelő által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket. Az összeg visszatérítésére a Megrendelő által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon kerül sor, kivéve, ha a Megrendelő kifejezetten beleegyezik abba, hogy a Szolgáltató a visszatérítésre más fizetési módot alkalmazzon azzal, hogy a Megrendelőt emiatt semmilyen többletdíj nem terhelheti. Amennyiben Megrendelő kifejezetten a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, Szolgáltató nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

A Szolgáltató mindaddig visszatarthatja a Megrendelő által megfizetett összeget, amíg a Megrendelő a terméket, illetve amennyiben a termék megvásárlására tekintettel a Megrendelő ajándékot is kapott a termék mellé, úgy ezt az ajándékot vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolja, hogy a terméket, illetve az ajándékot visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. A visszaküldésnél felmerülő költségeket Megrendelő köteles megfizetni.

Szolgáltató jogosult Megrendelőtől a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés megtérítését követelni.

A Szolgáltató kifejezetten rögzíti, hogy a jogszabályi rendelkezések alapján a Megrendelő az elállási jogát nem gyakorolhatja egyebek mellett

- a. 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;
- b. romlandó, vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- c. olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza.

Figyelemmel a Szolgáltató által a webáruházban kínált termékek jellegére, a Megrendelő kifejezetten tudomásul veszi, hogy egészségvédelmi és higiéniai okokból a termék(ek) átadást követő felbontását követően elállási jogát nem gyakorolhatja a webáruházban mindenkor elérhető parfümök, kozmetikai termékek – ideértve a bőrápolási termékeket is –, sminktermékek, fog-, illetve szájápolási termékek vonatkozásában.

A Megrendelő elállási jogának fentiek szerinti korlátozása, illetve kizárása nem érinti a Megrendelőnek azt a jogát, hogy a webáruházban vásárolt termékek vonatkozásában – a törvényi előfeltételek fennállása esetén – szavatossági jogait gyakorolja.

A Megrendelő az őt megillető elállási jogát a jelen ÁSZF 1. számú mellékletét képező nyilatkozat-minta felhasználásával, vagy erre vonatkozó egyértelmű írásbeli nyilatkozata útján gyakorolhatja. Amennyiben a Megrendelő elállási jogát gyakorolni kívánja, úgy a Szolgáltató a Megrendelő erre vonatkozó írásos kérelme esetén megküldi a Megrendelő részére az erre szolgáló nyilatkozat-mintát, melynek kitöltésével a Megrendelő elállási jogát gyakorolhatja.

3.9. Panaszkezelés

3.9.1. Panasz benyújtása a Szolgáltatóhoz

Megrendelő a rendelés elküldését követően, annak Szolgáltató általi visszaigazolásáig jogosult a megrendelést elektronikus úton visszavonni. A Szolgáltató általi visszaigazolást követően Megrendelő kizárólag Szolgáltató felmerült kárának megtérítése mellett jogosult a rendelést visszavonni.

A Megrendelő köteles a csomagot kézbesítéskor, illetve átvétel során megvizsgálni és a terméken, illetve a csomagoláson észlelt esetleges sérülés esetén köteles jegyzőkönyv felvételét kérni, sérülés észlelése esetén a csomagot nem köteles átvenni. Sérült – ugyanakkor Megrendelő által átvett és nem kifogásolt – csomagolású termék esetén Megrendelőt terheli annak bizonyítása, hogy a termék a kiszállítás során sérült meg.

Amennyiben megrendelése során, illetőleg a termékek átvételét követően Megrendelőnek bármilyen panasz 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 a vevoszolgalat@douglas.hu e-mail címre küldött elektronikus üzenet formájában, illetőleg postai úton a "Parfümerie Douglas" Kft., 1052 Budapest, Váci utca 11/A. levelezési címre küldött levélben, valamint szóban, telefonon a 06 30 447 54 43 számon.

A szóbeli panaszokat a Szolgáltató haladéktalanul megvizsgálja, és amennyiben azok megalapozottnak bizonyulnak, úgy intézkedik a panaszok orvosolása érdekében. 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.

3.9.2. Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál

A fogyasztónak minősülő Megrendelő jogosult panasszal fordulni a Szolgáltató székhelye, illetve a Megrendelő lakó- vagy szokásos tartózkodási helye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz fogyasztói jogainak sérelme esetén. Az egyes fogyasztóvédelmi hatóságok elérhetőségei itt találhatók meg: https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag. Szolgáltató felhívja a Megrendelő figyelmét arra, hogy a fogyasztó egyedi ügyének kivizsgálására és megoldására a békéltető testület jogosult, azaz a fogyasztóvédelmi hatóság az ilyen ügyeket minden esetben hivatalból átteszi a békéltető testülethez azok hozzá való beérkezését követően.

3.9.3. Békéltető Testülethez fordulás joga

A Megrendelő panaszának elutasítása esetén jogosult az illetékes békéltető testülethez fordulni. Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testületnek a Budapesti Békéltető Testület minősül, melynek elérhetőségei az alábbiak:

Budapesti Békéltető Testület

Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Weboldal: <https://bekeltet.bkik.hu>

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Online kérelem benyújtása: <https://bekeltet.bkik.hu/urlop/kerelem-online-benyuitasa>

Telefon: 06 (1) 488 21 31

A Megrendelő a lakóhelye, vagy szokásos tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét a <https://mkik.hu/a-bekelteto-testuletek-teruleti-honlapjai> weboldalon, az illetékes békéltető testület weboldalára mutató linkre kattintva érheti el.

3.9.4. Az Európai Online Vitarendezési Fórum

Az Európai Unió által biztosított online vitarendezési platform valamennyi, az Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztó és az Unióban letelepedett kereskedő közötti, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében nyújt alternatív vitarendezési fórumot. Az Európai Online Vitarendezési Platform [ide](#) kattintva érhető el.

3.10. Szolgáltató felelősségvállalása

Szolgáltató vállalja, hogy a webáruház működésével és a kiszállítással kapcsolatos jelen ÁSZF által meghatározott rendelkezések, illetőleg a Szolgáltató által üzemeltetett honlapon közzétett információk körében az ott megjelölteket magára nézve kötelezőnek tekinti és azok teljesítéséért minden esetben úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Amennyiben a Szolgáltató jelen ÁSZF alapján megillető valamely jogát nem gyakorolja, úgy a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak.

Szolgáltató kijelenti, hogy amennyiben a megrendelt termék kiszállítása elháríthatatlan akadályba (pl.: árvíz, földrengés, közegészségügyi járvány, stb.) ütközik, úgy a Megrendelőt ennek tényéről haladéktalanul tájékoztatja, illetőleg a már előzetesen megfizetett termék ellenértékét a Megrendelő részére visszatéríti.

A webáruház működésében felmerülő hibából vagy hiányosságból (pl.: üzemzavar okán) eredő károkért Szolgáltató felelősséggel nem tartozik. Szolgáltató kizárja továbbá a felelősségét azokért a károkért is, melyek az Applikáció működésében felmerülő hiba vagy hiányosság miatt következnek be.

Szolgáltató minden esetben megfelelő, hatékony és hozzáférhető technikai eszközökkel biztosítja Megrendelő számára az adatbeviteli hibák azonosítását és kijavításának lehetőségét a megrendelés elektronikus elküldése előtt. Megrendelőnek minden megrendelés alkalmával lehetősége van az adatok ellenőrzésére, esetleges kijavítására, ennél fogva Szolgáltatót a hibás adatbevitelből eredő károkért felelősség nem terheli.

Szolgáltató kifejezetten felhívja a Megrendelő figyelmét, hogy amennyiben nem az Applikáció legfrissebb verzióját használja, úgy előfordulhat, hogy technikai okokból az Applikáció egyes funkciói egyáltalán nem, vagy nem megfelelően fognak működni. Az Applikáció aktuális verziója letölthető a Google Play áruházból, AppStore-ból.

Ha a Megrendelő elmulasztja letölteni az Applikáció legfrissebb verzióját, úgy a Szolgáltató nem tud felelősséget vállalni azért, ha az technikai okokból egyáltalán nem vagy nem rendeltetésszerűen működik (például bizonyos funkciók nem elérhetők).

3.11. Megrendelő felelősségvállalása

Megrendelő tudomásul veszi, hogy megrendelés a jelen ÁSZF által meghatározottak szerinti elküldése a részéről ajánlatnak minősül, melyhez kötve van. Megrendelő tudomásul veszi, hogy a regisztrációval, valamint nem regisztrált Megrendelő esetén a rendelés leadásával egyidejűleg jelen ÁSZF rendelkezéseit elfogadja, amelyben foglaltak be nem tartásával szerződésszegést követ el, melyért jogi felelősséggel tartozik. Megrendelő a rendelés leadásával egyidejűleg kijelenti, hogy a Szolgáltató által közzétett Adatkezelési tájékoztató tartalmát megismerte, és a személyes adatok kezelésére vonatkozó tájékoztatást tudomásul vette.

Megrendelő kijelenti, hogy az általa a regisztráció, valamint a megrendelés során megadott adatok a valóságnak megfelelnek, vállalja továbbá, hogy az általa leadott és a Szolgáltató által visszaigazolt megrendelésben megrendelt termék(ek) átvételéről és ellenértékük megfizetéséről gondoskodik, az általa a megrendelés során kiválasztott szállítási és fizetési feltételeknek megfelelően. Amennyiben a kiszállítás a Megrendelő hibájából meghiúsul, úgy az ebből eredő esetleges többletköltségeket Megrendelő köteles megtéríteni Szolgáltató részére.

4. Egyéb rendelkezések

4.1. A Szolgáltató adatai

A www.douglas.hu honlapon, illetve az Applikáció felületén keresztül elérhető webáruház üzemeltetője a "Parfümerie Douglas" Illatszer Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság, mint Szolgáltató.

Cégnév: **"Parfümerie Douglas" Illatszer Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság**

Rövidített cégnév: "Parfümerie Douglas" Kft.

Székhely: 1052 Budapest, Váci utca 11/A.

Cégjegyzékszám: 01-09-689839

Adószám: 12508574-2-41

Nyilvántartásba bejegyző bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Elektronikus elérhetőség, e-mail cím: www.douglas.hu, vevoszolgalat@douglas.hu

Telefonszám: +36 1 411 3797; +36 30 447 54 43

A szerződés nyelve: magyar

A tárhelyszolgáltató székhelye, elérhetősége: **PlusServer GmbH** (51149 Köln, Welsersstraße 14, Németország, info@plusserver.com) A www.douglas.hu honlapon fellelhető információk, fényképek és szöveges tartalmak a "Parfümerie Douglas" Illatszer Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság tulajdonát képezik.

A webáruházban található fényképek és termékleírások, mint szellemi termékek felhasználására kizárólag a Szolgáltató jogosult, azok jogosulatlan másolása, továbbítása, vagy egyéb módon történő felhasználása nem megengedett.

4.2. Joghatóság és illetékesség kikötése

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó jogviszony tekintetében a magyar jog, így különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm.rendelet, és az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 Rendelete (általános adatvédelmi rendelet), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet és a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet, valamint a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezései irányadók.

Felek a közöttük felmerülő vitás kérdéseket elsődlegesen tárgyalások útján, peres eljáráson kívül kívánják rendezni. Amennyiben a felek közötti tárgyalások nem vezetnek eredményre, vagy a vitarendezés előreláthatólag sikertelen, úgy a felek közötti jogvita tekintetében a Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság (1036 Budapest, Lajos u. 48-66) az illetékes.

Jelen ÁSZF 2023. január 4. napjától kezdődően, annak módosításáig vagy visszavonásáig hatályos.

"Parfümerie Douglas" Kft.
szolgáltató