

# 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.....	5
3.4. A termékek rendelkezésre állása.....	6
3.5. Kiszállítás, szállítási díjak .....	7
3.6. Fizetési módok .....	7
3.7. Szavatosság .....	9
3.7.1. Kellékszavatosság .....	9
3.7.2. Termékszavatosság.....	11
3.7.3. Jótállás.....	11
3.8. Elállási jog .....	12
3.9. Panaszkezelés .....	14
3.9.1. Panasz benyújtása a Szolgáltatóhoz .....	14
3.9.2. Békéltető Testülethez fordulás joga .....	14
3.9.3. Az Európai Online Vitarendezési Fórum .....	15
3.10. Szolgáltató felelősségvállalása .....	15
3.11. Megrendelő felelősségvállalása.....	15
4. Egyéb rendelkezések.....	16
4.1. A Szolgáltató adatai.....	16
4.2. Joghatóság és illetékesség kikötése .....	16

## 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](http://www.douglas.hu) honlapon, valamint a Douglas applikáció (a továbbiakban: Applikáció) felületén keresztül elérhető webáruház felhasználásának, 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 (a továbbiakban „Megrendelő”) között. A szerződés interneten kötött, de nem írásba foglalt szerződésnek minősül, melynek tartalma kizárólag elektronikusan kerül iktatásra és archiválásra és utólagosan hozzáférhető, visszakereshető, magatartási kódexre nem utal.

A Megrendelő a webáruház honlapján, 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 magára nézve kötelezőnek ismeri el. Szolgáltató felhívja a Megrendelő figyelmét, hogy a [www.douglas.hu](http://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 annak 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](http://www.douglas.hu) webáruház honlapján, illetve az Applikáció felületén, amely így az bármely megrendelője számára hozzáférhető, nyilvános.

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.douglas.hu](http://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 szolgáltató a "Parfümerie Douglas" Illatszer Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság (rövidített cégnev: "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](http://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 kiszállítását vállalja.

2.3.4. Termék: mindazon áruk, amelyek a Szolgáltató termékkatalógusában szerepelnek, illetve webáruházában elérhetőek, amelyek szállítását a Szolgáltató jelen ÁSZF által meghatározott feltételek szerint vállalja.

2.3.5. [www.douglas.hu](http://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 adja meg a megrendelés adatait, egyúttal létrehozza 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.douglas.hu](http://www.douglas.hu) honlapon, illetve az Applikáció felületén keresztül 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 valódiságát 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 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.

### **3.3. Megrendelés**

A megrendelések leadása a regisztrációt követően, valamint előzetes regisztráció nélkül is, kizárólag a Szolgáltató által üzemeltetett, a [www.douglas.hu](http://www.douglas.hu) honlapon, illetve az Applikáció felületén keresztül elérhető webáruházban, elektronikus úton lehetséges. Telefonon, faxüzenet, postai vagy elektronikus levél formájában leadott rendeléseket a Szolgáltató nem fogad el. A megrendeléssel kapcsolatos tájékoztatást a Szolgáltató szintén elektronikus úton 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 „Kosárba” gombra kattintva a Megrendelő ellenőrizheti a vásárlás során kosárba helyezett termékeket, azok mennyiségét. 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 „X” gombra kattintva minden terméket egyesével törölhet a kosárból. A „Megrendelés” gombra való kattintást követően a Megrendelő – ha ezt korábban nem tette meg – bejelentkezhet a Vásárlói profiljába, regisztrálhat vagy vásárolhat regisztráció nélkül is. Ezt követően a webáruház felületén a Megrendelő meghatározhatja a szállításhoz szükséges adatokat, választhat a rendelkezésre álló szállítási és fizetési módok közül, kuponkódot vagy promóciós kódot adhat meg, és 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 (pl.: csomagolási, postázási, szállítási díjakról) költségről, a szerződés időtartamáról, valamint a választott fizetési módnak megfelelően a Megrendelő fizetési kötelezettségének legrövidebb időtartamáról tájékoztatást nyújt. A megrendelés véglegesítése során a rendszer még egyszer 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 hűségcekk 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 megrendeli 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” 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. 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 számára 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 tárhelyének telítettsége miatt 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 vagy 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, a tájékoztatást követő legkésőbb harminc (30) napon belül.

Szolgáltató jogosult arra, hogy a fent írtakon túl az 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 rendelhető termékek minimális mennyiségét nem határozza meg, azonban az egyes termékek, illetőleg termékcsoportok esetében jogosult a kiszérés minimális mennyiségét meghatározni. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy egyes termékek, illetve termékcsoport 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, a webáruházban elérhető termékek körén, illetőleg 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. Az egyes szállítási módokról, azok változásáról Szolgáltató minden esetben a weboldalon, illetve az Applikáció felületén keresztül tájékoztatja ügyfeleit, valamint a Megrendelés leadásakor feltünteti az aktuálisan választható módokat. A termék kiszállításának vállalt határidejét Szolgáltató a webáruházban feltünteti. 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 részére számlázási szolgáltatást nyújtó szerződött 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. Utánvételt a futárszolgálat/postai szolgáltató képviselőjénél, illetve a csomagautomatákból;
- b. PayPal fiók útján történő fizetéssel;
- c. Online bankkártyás fizetéssel.

Szolgáltató online bankkártyás fizetés révén biztosítja a Megrendelő számára a webáruházban történő kényelmes és biztonságos vásárlást. Szolgáltató a kiválasztott áruk megrendelése után Megrendelőt a K&H Bank weboldalára irányítja át, ahol Megrendelő a K&H Bank által használt, jelenleg legbiztonságosabbnak ítélt, titkosítással lebonyolított tranzakción keresztül fizethet bankkártyája segítségével. Megrendelőnek ehhez kizárólag a fizetési mód kiválasztásánál a „Fizetés bankkártyával” felíratra kell kattintania, majd a K&H Bank által működtetett fizetési szerveren Megrendelő meg kell adnia kártyája számát, lejárat dátumát és háromjegyű biztonsági kódját. A K&H Bank a VISA, VISA Electron, V-Pay, MasterCard, Maestro és JCB típusú kártyákat fogadja el. A kizárólagos elektronikus használatra kibocsátott bankkártyák kizárólag abban az esetben fogadhatók el, amennyiben annak használatát a kártyát kibocsátó bank engedélyezi. Megrendelő köteles ezzel kapcsolatban bankjánál informálódni arról, hogy kártyája felhasználható-e a webáruházban történő vásárlás során. A K&H Bank a sikeres vásárlást követően a tranzakcióról engedélyezési számot bocsát ki, amelyet érdemes felírni vagy az egész oldalt kinyomtatni. Sikertelen tranzakció esetén a K&H Bank hibaüzenetben közli a hiba okát.

Online bankkártyás fizetés esetén a termék ellenértéke akkor tekintendő megfizetettnek, amennyiben annak összege a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra kerül. 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 bolti átvételi mód választása, illetve 100.000,- forintot meghaladó összértékben leadott megrendelés esetén a megrendelt termékek vételára kizárólag PayPal fiók használatával történő, vagy online bankkártyás fizetéssel egyenlíthető ki.

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 megghiúsulásával 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 késelelembe, 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 elérhetőségén, 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 árleszállítást igényelhet, a Szolgáltató költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja a terméket, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.
- c. A Megrendelő a választott szavatossági igényről másikra 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.

- d. 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.
- e. Az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat (6) hónapon 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. vonatkozó rendelkezései az irányadók. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések szabályairól szóló jogszabályi rendelkezések alapján nyújtott tájékoztató jelen ÁSZF 1. számú mellékletét képezi.

### 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 javítására 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 kellek-, 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/csere 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 Megrendelőt a termék átvételétől számított harminc (30) napon belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg. A Megrendelő elállási jogát a terméknek, több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek, míg több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tétel vagy darab átvételének napjától számítandó. 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 elállása esetén e jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Megrendelő nyilatkozatát a rendelkezésére álló határidő lejártá 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, illetőleg a Szolgáltató részére a személyes átvétel helyszínén átadni. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejártá előtt elküldi. 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 – banki átutalás útján – visszatéríti a Megrendelő által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket. 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 egyéb 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 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 mellékletét képező nyilatkozat-minta felhasználásával, vagy erre vonatkozó egyértelmű 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.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések szabályairól szóló jogszabályi rendelkezések alapján nyújtott elállási mintatájékoztató jelen ÁSZF 2. számú mellékletét képezi.

### 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 esetén a csomagot nem köteles átvenni.

Amennyiben megrendelése során, illetőleg a kiszállítást követően Megrendelőnek bármilyen panasa 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@douglasshop.hu](mailto:vevoszolgalat@douglasshop.hu) e-mail címre küldött elektronikus üzenet formájában, illetőleg postai úton a 1052 Budapest, Váci utca 11/A. számra továbbított levélben, valamint szóban, telefonon a 06 30 447 54 43 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.

#### 3.9.2. 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:

##### 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](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Online kérelem benyújtása: <https://bekeltet.bkik.hu/urlap/kerelem-online-benyujtasa>

Telefon: 06 (1) 488 21 31

A Megrendelő a lakóhelye, vagy 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.

### 3.9.3. 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, 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 hiba 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 részére 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 a jelen ÁSZF által meghatározottak szerinti megrendelés továbbítása 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 szerződészegést 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 ellenértéke megfizetéséről gondoskodik, az általa a megrendelés során megadott szállítási és fizetési feltételeknek megfelelően. Amennyiben a kiszállítás a Megrendelő hibájából meghiúsul, az ebből eredő esetleges többletköltségeket Megrendelő köteles megtéríteni Szolgáltató részére.

#### **4. Egyéb rendelkezések**

##### **4.1. A Szolgáltató adatai**

A [www.douglas.hu](http://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](http://www.douglas.hu), [vevoszolgalat@douglasshop.hu](mailto:vevoszolgalat@douglasshop.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@plussserver.com](mailto:info@plussserver.com)) A [www.douglas.hu](http://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, valamint az Adatkezelési tájékoztató 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 vonatkozó rendelkezései irányadók.

Felek a közöttük felmerülő vitás kérdéseket elsődlegesen tárgyalások útján, peres eljárásom 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 2021. november 7. napjától, annak módosításáig vagy visszavonásáig hatályos.

"Parfümerie Douglas" Kft.  
szolgáltató