

Általános Szerződési Feltételek

– kizárólag a Wolt Szolgáltatáson keresztül bonyolított vásárlásokra alkalmazandó –

Tartalom

1.	Preambulum	2
2.	Általános és értelmező rendelkezések	2
3.1.	Az ÁSZF személyi hatálya	2
3.2.	Az ÁSZF tárgyi hatálya	3
3.3.	Az ÁSZF területi hatálya	3
3.4.	Az ÁSZF időbeli hatálya	3
4.	Az ÁSZF elérhetősége és módosítása	3
5.	Fogalom meghatározások	3
6.	A szolgáltatás igénybevétele	4
6.1.	A megvásárolható termékek köre	4
6.2.	Megrendelés	5
6.3.	A termékek rendelkezésre állása	5
6.4.	Fizetés	5
6.5.	Kiszállítás, átvétel az értékesítési helyen	6
7.	Szavatosság	6
7.1.	Kellékszavatosság	6
7.2.	Termékszavatosság	8
8.	Jótállás	9
9.	Elállási jog	10
10.	Panaszkezelés	11
10.1.	Panasz benyújtása	11
10.2.	Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál	12
10.3.	Békéltető Testülethez fordulás joga	12
10.4.	Az Európai Online Vitarendezési Fórum	13
11.	Felek felelőssége	13
12.	Személyes adatok kezelése	14
13.	Egyéb rendelkezések	14
13.1.	Douglas adatai	14
13.2.	Joghatóság és illetékesség kikötése	15

1. Preambulum

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban „**ÁSZF**”) célja, hogy teljeskörűen szabályozza a ”Parfümerie Douglas” Illatszer Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: „**Douglas**”) által a Wolt Magyarország Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: „**Wolt**”) közvetítésével/közreműködésével a <https://wolt.com/hu/hun> weboldalon elérhető Wolt Szolgáltatáson (a továbbiakban: „**Wolt Szolgáltatás**”) keresztül értékesített termékek vonatkozásában az adásvételi szerződések létrejöttét, valamint teljesítésük feltételeit.

2. Általános és értelmező rendelkezések

A Wolt Szolgáltatáson keresztül, elektronikus megrendeléssel történő vásárlással a jelen ÁSZF által meghatározott feltételek szerint adásvételi szerződés jön létre a Douglas és a kiválasztott termékeket megvásárló személy (a továbbiakban: „**Vásárló**”) között.

Vásárló elektronikus megrendelésének a Wolt Szolgáltatáson keresztül történő leadásával egyidejűleg elfogadja a jelen ÁSZF rendelkezéseit, és azokat magára nézve kötelezőnek ismeri el, mely az adásvételi szerződés létrejöttének feltétele.

Douglas és a Vásárló között az adásvételi szerződés akkor jön létre, amikor a Wolt a Douglas nevében visszaigazolja a Vásárló részére azon termékek megrendelését, melyeket a Vásárló a Wolt Szolgáltatáson keresztül rendelt meg, és amely megrendelés teljesítését a Douglas – a Wolt egyidejű tájékoztatása mellett – elfogadta.

A Wolt Szolgáltatáson keresztül megrendelt termékek vonatkozásában létrejövő adásvételi szerződés elektronikus úton kötött, de írásba nem foglalt szerződésnek minősül, melyet a Douglas nem iktat. A Vásárló és a Douglas között jelen ÁSZF alapján létrejövő szerződés nyelve a magyar. Douglas tájékoztatja a Vásárlókat, hogy semmilyen – így különösen, de nem kizárólag a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti – magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát.

A szerződéskötés technikai lépéseit a Wolt Általános Szerződési Feltételei tartalmazzák, és annak rendelkezései a Wolt Szolgáltatáson keresztül leadott megrendelésekre, illetve azok teljesítésére **jelen ÁSZF-fel együttesen alkalmazandók**. A Wolt Általános Szerződési Feltételei az alábbi linken érthetők el: <https://explore.wolt.com/hu/hun/terms>.

A Douglas közreműködője, a Wolt útján biztosítja a megfelelő, hatékony és hozzáférhető technikai eszközöket annak érdekében, hogy a Vásárló az adatbeviteli hibák azonosítását és kijavítását a Wolt Szolgáltatásban a megrendelés elektronikus úton való elküldése előtt el tudja végezni. Erre tekintettel az esetleges adatbeviteli hibákért, illetőleg a valótlan adatszolgáltatásból vagy adatváltozás esetén az adatok módosításának elmaradásából eredő esetleges károkért a Vásárló kizárólagosan felel.

3. Az ÁSZF hatálya

3.1. Az ÁSZF személyi hatálya

Jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Douglas mint eladó és a Vásárló mint vevő által, a Wolt közvetítésével elektronikus úton kötött adásvételi szerződésekre.

3.2. Az ÁSZF tárgyi hatálya

Jelen ÁSZF teljeskörűen és automatikusan szabályozza a Douglas és a Vásárló között, a Wolt közvetítésével létrejött adásvételi jogviszony feltételeit. Jelen ÁSZF kizárólag a Wolt Szolgáltatáson keresztül történő elektronikus megrendelés leadással megvalósuló vásárlásokra vonatkozik, egyéb online felületen történő értékesítésre a Douglas jogosult más szerződési feltételeket meghatározni és alkalmazni, azokra a jelen ÁSZF rendelkezései nem alkalmazhatóak.

3.3. Az ÁSZF területi hatálya

Jelen ÁSZF hatálya a Douglas és a Vásárló között Magyarország területén, a Wolt közvetítésével létrejött jogügyletekre terjed ki.

3.4. Az ÁSZF időbeli hatálya

Jelen ÁSZF a közzétételének napjával lép hatályba azzal, hogy az egyes Vásárlók vonatkozásában az ÁSZF rendelkezései a megrendelés Wolt Szolgáltatásban történő leadásával egyidejűleg válnak kötelező erejűvé. Jelen ÁSZF hatályát veszti annak Douglas általi visszavonása vagy módosítása esetén.

A felek jogviszonyában az egyes cselekmények megítélése során, illetve esetleges vita esetén mindig a megrendelés Wolt Szolgáltatásban történő leadásának időpontjában hatályos ÁSZF rendelkezései az irányadók.

4. **Az ÁSZF elérhetősége és módosítása**

Az ÁSZF mindenkor hatályos szövegére mutató link a Wolt Szolgáltatásban, a Douglasra vonatkozó információkra tartalmazó oldalon közzétételre került, így az valamennyi Vásárló számára korlátozás nélkül hozzáférhető. Az ÁSZF a Douglas saját weboldalán (www.douglas.hu) közvetlenül is elérhető a Vásárlók számára.

Az ÁSZF egyoldalú módosítására a Douglas időbeli korlátozás nélkül jogosult – a jogszabályban meghatározott kivételekkel, és a jelen ÁSZF-ben megjelölt eseteken túl – mindazon esetekben, amikor azt a gazdasági, szolgáltatási körülményekben beállt változások, így különösen a Douglas működésére vonatkozó lényeges feltételek, valamint a technológia (pl.: termékekkel kapcsolatos jellemzők, fogalomhasználat stb.) megváltozása indokolta teszi.

A módosított ÁSZF szövegét a Douglas a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább tizenöt (15) nappal a Wolt Szolgáltatásban, illetve a www.douglas.hu honlapon is közzéteszi oly módon, hogy abból egyértelműen megállapítható legyen a módosítás ténye, a módosítással érintett rendelkezések köre, valamint a módosítások hatályba lépésének időpontja.

5. **Fogalom meghatározások**

Douglas: a "Parfümerie Douglas" Illatszer Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1052 Budapest, Váci utca 11/A., cégjegyzékszám: 01-09-689839, adószám: 12508574-2-41) mint eladó, aki termékeit a Wolt Szolgáltatáson keresztül értékesíti a Vásárlók számára.

Vásárló: az a természetes, illetve jogi személy vagy jogi személyiség nélküli egyéb szervezet vagy egyéb gazdálkodó szervezet, aki/amely vevőként a Douglastól mint eladótól a Wolt Szolgáltatáson keresztül különféle termékeket vásárol.

Termék: mindazon áruk, amelyeket a Douglas a Wolt Szolgáltatásban elérhetőként jelenít meg, és amely áruk tulajdonjogának átruházására és a Vásárló részére átadására a Douglas jelen ÁSZF által meghatározott feltételek szerint kötelezettséget vállal.

Wolt: a Wolt Magyarország Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1085 Budapest, Salétrom utca 4. földszint, cégjegyzékszám: 01-09-322693, adószám: 26296702-2-42), akinek a közvetítésével/közreműködésével az adásvételi szerződés a Douglas és a Vásárló között a Wolt Szolgáltatáson keresztül, elektronikus úton létrejön.

Wolt Szolgáltatás: a Wolt által működtetett weboldal, illetve applikáció, melyen keresztül a Vásárló kizárólag elektronikus úton adhatja le megrendelését a Douglas által értékesítésre kínált termékek megvásárlása céljából.

6. A szolgáltatás igénybevétele

6.1. A megvásárolható termékek köre

Douglas a Wolt Szolgáltatásban különböző kategóriájú kozmetikai és szépségápolási termékeket, eszközöket és kiegészítőket, parfümöket, illetve egyéb kozmetikumokat kínál értékesítésre. Az egyes termékek adatlapján részletes leírás található a termékekről, azok alapvető tulajdonságairól és felhasználásáról.

Douglas szavatol azért, hogy a Wolt Szolgáltatásban elérhető termékek kizárólag ellenőrzött gyártótól, illetőleg forgalmazótól beszerzett, kiváló minőségű, minden esetben eredeti termékek.

Douglas kifejezetten felhívja a Vásárlók figyelmét, hogy az általa a Wolt Szolgáltatásban értékesítésre kínált termékek köre eltérhet a Douglas által az egyes Douglas parfümériákban, illetve a Douglas webáruházban forgalmazott termékek körétől.

Douglas kifejezetten felhívja a Vásárlók figyelmét arra is, hogy a Wolt Szolgáltatásban megvásárolható termékek vételára eltérhet a Douglas parfümériákban, illetve a Douglas webáruházban forgalmazott, azonos termékek vonatkozásában alkalmazott eladási ártól.

Douglas fenntartja magának a jogot arra, hogy a Wolt Szolgáltatásban elérhető termékek körét, azok árait, illetve a termékekre vonatkozó kedvezmények körét bármikor, egyoldalúan módosítsa azzal, hogy az ilyen ármódosítás a Vásárló által már leadott megrendeléseket nem érinti.

Douglas az általa biztosított, a Wolt Szolgáltatásban megvásárolható termékekre vonatkozó árengedmény vagy más kedvezmények (akciók és nyereményjátékok) lényeges körülményeiről – így különösen azok mértékéről és időtartamáról, az igénybevétel, illetőleg részvétel feltételeiről és korlátairól – a Vásárlók számára a Wolt Szolgáltatásban tájékoztatást nyújt. A Vásárlónak az akció időtartama alatt az érintett termékekre vonatkozóan leadott megrendelésére és a szerződés teljesítésére az akció idejére meghirdetett feltételek az irányadók.

Douglas a megrendelhető termékek minimális mennyiségét nem határozza meg, azonban az egyes termékek, illetőleg termékcsoportok esetében jogosult a kiszerelés minimális mennyiségét meghatározni. Douglas fenntartja magának a jogot arra, hogy egyes termékek, illetve termékcsoportok vonatkozásában meghatározza az adott Vásárló által megvásárolható maximális mennyiséget azzal, hogy az ilyen korlátozás ténye minden esetben feltüntetésre kerül a Wolt Szolgáltatásban a termék, illetve termékcsoport saját oldalán.

Douglas a Wolt Szolgáltatásban közzétett, az egyes termékekről készített képeket mindig a legnagyobb gondossággal készíti/készítteti el, ugyanakkor kifejezetten felhívja a Vásárlók figyelmét arra, hogy ezek a képek kizárólag illusztrációs célokat szolgálnak, továbbá előfordulhat, hogy az egyes termékek csomagolása eltér a Wolt Szolgáltatásban megjelenített képen látottaktól.

6.2. Megrendelés

A Douglas által a Wolt Szolgáltatásban közzétett termékekre vonatkozó megrendelések leadása kizárólag a Wolt Szolgáltatáson keresztül, elektronikus úton lehetséges.

A megrendelés leadására vonatkozó feltételeket a Wolt Általános Szerződési Feltételei tartalmazzák, melyek itt érthetők el: <https://explore.wolt.com/hu/hun/terms>.

6.3. A termékek rendelkezésre állása

Wolt – a Douglas közreműködőjeként – akkor igazolja vissza a megrendelést elektronikus úton a Vásárló részére, amikor annak elfogadásáról a Douglas – a részére továbbított rendelési adatok alapján, a rendelés teljesíthetőségének ellenőrzését követően – a Wolt-ot tájékoztatja. A Vásárló megrendelésének visszaigazolására a rendelés Wolt Szolgáltatáson keresztül történő leadásától számított legrövidebb időn, de legkésőbb 2 órán belül sor kerül.

A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő megérkezettnek, amikor a Vásárló számára hozzáférhetővé válik. Douglast nem terheli semmilyen felelősség abban az esetben, amennyiben a visszaigazolás azért nem érkezik meg a Vásárlóhoz, mert e-mail címét pontatlanul adta meg, vagy a visszaigazolás a Vásárló e-mail fiókja tárhelyének telítettsége miatt nem hozzáférhető a Vásárló számára.

Amennyiben a visszaigazolás a megrendelés elküldésétől számított legkésőbb 2 órán belül a Vásárlóhoz nem érkezik meg, úgy a Vásárló mentesül az ajánlati kötöttség, illetve a szerződéses kötelezettség alól.

Ha a Vásárló által kiválasztott termék a megrendelés leadását követően esetlegesen nem áll a Douglas rendelkezésére, úgy a Douglas fenntartja magának a jogot arra, hogy ne fogadja el a megrendelést; ebben az esetben a Vásárló és a Douglas között az adásvételi szerződés nem jön létre. Amennyiben a Vásárló több termékre ad le megrendelést, melyek közül bizonyos termék(ek) átmenetileg nem áll(nak) rendelkezésre, úgy a Douglas jogosult az adásvételi szerződést a rendelkezésére nem álló termék(ek) nélkül teljesíteni. Douglas erről a Vásárlót – közreműködője, a Wolt útján – késedelem nélkül tájékoztatja.

Douglas jogosult arra, hogy – a Vásárló Wolt útján történő egyidejű értesítése mellett – ne fogadja el a leadott megrendelést, ha a Wolt Szolgáltatásban technikai hiba miatt 0 Ft-os, 1 Ft-os vagy az adott termék piaci értékéhez képest irreálisan alacsony vételár került megjelenítésre.

6.4. Fizetés

A megrendelés ellenértéke megfizetésének szabályait a Wolt Általános Szerződési Feltételei tartalmazzák, és annak rendelkezései a Wolt Szolgáltatáson keresztül leadott megrendelésekre, illetve azok teljesítésére a **jelen ÁSZF-fel együttesen alkalmazandók**. A Wolt Általános Szerződési Feltételei az alábbi linken érthetők el: <https://explore.wolt.com/hu/hun/terms>.

6.5. Kiszállítás, átvétel az értékesítési helyen

Az adásvételi szerződés létrejöttét követően a Douglas a megrendelésben szereplő termékeket összekészíti, becsomagolja, majd a Vásárlónak való eljuttatás érdekében átadja a kiszállítást végző futárnak, vagy előkészíti a termékeket személyes átvételre a Vásárló által kiválasztott Douglas parfümériában.

Amennyiben a Vásárló a termékeket a megrendelés leadásakor kiválasztott Douglas parfümériában veszi át, úgy a Douglas jogosult a termékek átadását – a megrendelés beazonosítása érdekében – a Vásárló nevének és a megrendelés egyedi azonosítójának megadásához kötni, mely azonosító a megrendelés visszaigazolásában kerül feltüntetésre.

Vásárló köteles megakadályozni azt, hogy a megrendelés egyedi azonosítójához illetéktelen harmadik személyek hozzáférhessenek. Douglas kifejezetten felhívja a Vásárlók figyelmét arra, hogy a megrendelés személyes átvételekor az átvevő személyazonosságát a Douglas nem vizsgálja, nem vizsgálhatja, így a megrendelés átvételére jogosító bizalmas információk esetleges jogosulatlan felhasználásából eredő károkért való felelősségét kizárja.

A Douglas-tól a Wolt Szolgáltatáson keresztül megrendelt termékek kiszállítására, illetve személyes átvételére vonatkozó előírásokat egyebekben a Wolt Általános Szerződési Feltételei tartalmazzák, és annak rendelkezései a Wolt Szolgáltatáson keresztül leadott megrendelésekre, illetve azok teljesítésére a **jelen ÁSZF-fel együttesen alkalmazandók**. A Wolt Általános Szerződési Feltételei az alábbi linken érthetők el: <https://explore.wolt.com/hu/hun/terms>.

7. Szavatosság

7.1. Kellékszavatosság

Douglas a Wolt Szolgáltatásban elérhető és megrendelhető termékekről, azok tulajdonságairól folyamatosan megfelelő tájékoztatást nyújt. A termékeknek alkalmasnak kell lenniük azokra a célokra, amelyekre más, azonos fajtájú termékeket rendszerint használnak, rendelkezniük kell azzal a minőséggel, amely az azonos fajtájú termékeknél szokásos, és amelyet a Vásárló elvárhat, valamint rendelkezniük kell a Douglas által biztosított, a Wolt Szolgáltatásban hozzáférhetővé tett leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Douglas felhívja a Vásárló figyelmét, hogy a Wolt Szolgáltatásban értékesítésre kínált parfümök vásárlása során legyen tekintettel arra is, hogy ezen termékek használat során tapasztalt jellemzőit több olyan körülmény (bőr PH értéke, stressz, korábbi étkezési szokások megváltoztatása, időjárás) is befolyásolhatja, melyre a Douglasnak nincs ráhatása, és amely nem jelenti azt, hogy az adott termék ne lenne megfelelő minőségű, vagy ne lenne alkalmas azokra a célokra, amelyekre más, azonos fajtájú termékeket rendszerint használnak.

Douglas kifejezetten szavatolja, hogy a Wolt Szolgáltatásban elérhető termékek minden esetben eredeti termékek. Amennyiben a Vásárló által megrendelt termék eredetisége kapcsán kétség merül fel, úgy Douglas vállalja, hogy a Vásárló 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 Douglas biztosítja a díjmentes cserét a Vásárló részére.

Douglas felhívja a Vásárló figyelmét, hogy amennyiben a visszaküldött termék eredetiségének megállapítása érdekében lefolytatott vizsgálat eredményeképpen a termékkel kapcsolatban sem mennyiségi, sem minőségi hiba megállapítására nem kerül sor, úgy a Vásárló köteles viselni ezen vizsgálat lefolytatásának 20.000,- forint összegű költségét, melyet Douglas utólag számláz ki a Vásárlónak.

Douglas a hibás teljesítésért felelősséggel tartozik (kellékszavatosság). Douglas hibásan teljesít, ha a termék a teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban vagy szerződésben meghatározott tulajdonságoknak kivéve, ha a hiba a szállítás következménye. Vásárló hibás teljesítés esetén kifogást terjeszthet elő, kifogását Douglas bármely elérhetőségén, írásban közölheti. Hibás teljesítés esetén a Vásárló szavatossági igényét az alábbiak szerint érvényesítheti:

- a. A Vásárló szavatossági igényként elsősorban kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a kijavítás vagy kicserélés teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Douglas számára – másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne. Douglas a fogyasztónak minősülő Vásárló által kifogásként előterjesztett kijavítási vagy kicserélési igény beérkezésétől számított tizenöt (15) napon belül a választott szavatossági igénynek – a Vásárlónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül – eleget tesz. Ha a kijavítás/kicserélés időtartama a tizenöt (15) napot várhatóan meghaladja, úgy a Douglas tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Vásárlót a javítás/csere várható időtartamáról. Ha a Vásárló nem tekinthető fogyasztónak, úgy Douglas a kijavítást vagy kicserélést – a termék tulajdonságaira és annak a Vásárló által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a Vásárló érdekeit kímélve végezi el.
- b. Ha a Douglas a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, vagy a Vásárlónak a kijavításhoz/kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, vagy a Douglas e kötelezettségének a fenti határidőben nem tesz eleget, a Vásárló – választása szerint – arányos árleszállítást igényelhet, a Douglas költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja a terméket, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. Ha a fogyasztónak minősülő Vásárló hibás teljesítésre hivatkozva akarja megszüntetni a szerződést, úgy a Douglast terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.
- c. Fogyasztónak minősülő Vásárló hibás teljesítés esetén akkor is jogosult – a szerződésszegés súlyához igazodva – arányos árleszállítást kérni vagy elállni a vásárlástól, ha:
 - o Douglas nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést, vagy elvégezte ugyan, de nem teljesítette a kicserélt termék saját költségén történő visszavételét, vagy
 - o ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a Douglas megpróbálta orvosolni a hibát, vagy
 - o a termék hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy azonnali elállást indokol, vagy
 - o a Douglas nem vállalta orvosolni a hibát vagy nyilvánvaló a körülményekből, hogy észszerű határidőn belül vagy a Vásárlónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül azt nem is fogja megtenni.
- d. Ha a fogyasztónak minősülő Vásárló a szerződést teljes egészében vagy a szerződés alapján szolgáltatott termékek egy részét illetően szünteti meg, úgy
 - o a Vásárlónak – a Douglas költségére – vissza kell küldenie az elállással érintett terméket a Douglas részére; és
 - o amint a terméket vagy az annak visszaküldését igazoló okiratot a Douglas átvette, intézkednie kell, hogy az érintett termék Vásárló által megfizetett vételára haladéktalanul visszatérítésre kerüljön a Wolt útján.

- e. Ha a hibás teljesítés a megrendelt termékeknek csak meghatározott részét érinti, és azok tekintetében az elállás feltételei fennállnak, a fogyasztónak minősülő Vásárló a szerződést csak a hibás termékek tekintetében szüntetheti meg, de jogosult az azokkal együtt rendelt bármely egyéb termék vonatkozásában is elállni a vásárlástól, ha a Vásárlótól nem várható el észszerűen, hogy csak azokat a termékeket tartsa meg, amelyek vonatkozásában hibás teljesítés nem történt.
- f. Vásárló a választott szavatossági igényről másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles azonban a Douglas részére megfizetni kivéve, ha az áttérésre a Douglas adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.
- g. A Vásárló a hiba felfedezését követően a tőle elvárható legrövidebb időn belül köteles azt közölni. Fogyasztónak minősülő Vásárló által a hiba felfedezésétől számított két (2) hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a Vásárló felelős.
- h. Fogyasztónak minősülő Vásárló esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő egy (1) éven belül a Vásárló által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Fogyasztónak nem minősülő Vásárló esetén a teljesítéstől számított 6 (hat) hónapon belül a kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Vásárló igazolja, hogy a terméket a Szolgáltatótól vásárolta. A teljesítéstől számított 6 (hat) hónap eltelte után azonban már Vásárló köteles bizonyítani, hogy a termék általa felismert hibája már a teljesítés időpontjában is megvolt.
- i. A fogyasztónak minősülő Vásárló szavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két (2) év alatt évül el, míg a fogyasztónak nem minősülő Vásárló kellékszavatossági jogait a vásárlástól számított 1 (egy) évig gyakorolhatja.

7.2. Termékszavatosság

Douglas által a Vásárlónak eladott ingó dolog (termék) hibája esetén a Vásárló követelheti, hogy a Douglas a termék hibáját javítsa ki, vagy – ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a Vásárló 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.

Douglas 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 Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: **Ptk.**) rendelkezései, míg fogyasztónak minősülő Vásárló esetén a Ptk. mellett a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm.rendelet, 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 az irányadók.

8. Jótállás

Douglas a fogyasztónak minősülő Vásárlóval kötött adásvételi szerződés alapján jótállást – a jogszabályi kötelezettségével összhangban – kizárólag a Wolt Szolgáltatásban megvásárolható 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 Vásárló részére történő átadásától kell számítani.

Douglas kifejezetten felhívja a Vásárló 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 Vásárló a terméket a javítás miatt nem tudja használni.

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

Vásárlót megillető jótállási jogok gyakorlására a 7.1. pontban írtakat kell megfelelően alkalmazni.

Vásárló a jótállás időtartama alatt javítási igényét választása szerint a Douglas székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál is érvényesítheti. Douglas felhívja a Vásárló figyelmét, hogy a jótállásból eredő igényének érvényesítéséhez a jótállási jegy, illetve amennyiben a Vásárló részére jótállási jegy nem került átadásra, úgy a vételár megfizetését igazoló bizonylat (nyugta/számla) bemutatása szükséges.

Douglas 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 Douglas tájékoztatja a Vásárlót a javítás/csere várható időtartamáról.

Ha a jótállási idő alatt az első javítás alkalmával megállapításra kerül, hogy a termék nem javítható, a Douglas a terméket nyolc (8) napon belül kicseréli, vagy ha a csere nem lehetséges, a vételárát szintén nyolc (8) napon belül visszafizeti a Vásárlónak a Wolt útján, kivéve, ha a Vásárló másként rendelkezik.

Ha a jótállási idő alatt a terméket háromszor javították, de az ismét meghibásodik, a Douglas a terméket nyolc (8) napon belül kicseréli, kivéve, ha a Vásárló a termék újbóli javítását vagy a termék vételárának leszállítását kéri. Ha a csere nem lehetséges, a Douglas gondoskodik a vételár nyolc (8) napon belüli visszafizetéséről a Wolt útján.

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

A jótállás tekintetében egyebekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: **Ptk.**) rendelkezései, míg fogyasztónak minősülő Vásárló esetén a Ptk. mellett a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet, 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, valamint az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet szabályai az irányadók.

9. Elállási jog

A fogyasztónak minősülő Vásárlókat megillető indokolás nélküli elállási jog gyakorlásának feltételeit a Douglas a Wolt Általános Szerződési Feltételeiben (<https://explore.wolt.com/hu/hun/terms>) írtaktól eltérően, az alábbiak szerint határozza meg.

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

Az elállási határidő

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

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

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

A Vásárló 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 Douglas részére átadni abban az üzletben, ahol a Vásárló a terméket személyesen átvette.

A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi. Utánvétes csomagként visszaküldött termékek átvételét a Douglasnak nem áll módjában biztosítani. Douglas felhívja a Vásárló figyelmét arra, hogy amennyiben az elállással érintett termék megvásárlására tekintettel a Vásárló ajándékokra is jogosulttá vált, úgy a Vásárló a megvásárolt terméken túl – figyelemmel az elállásnak a termék adásvételéhez kapcsolódó járulékos szerződés felbontását eredményező hatására – a kapott ajándékot is köteles a Douglas részére visszaküldeni a fent írt határidőben.

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

A Douglas mindaddig visszatarthatja a Vásárló által megfizetett összeget, amíg a Vásárló a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolja, hogy a terméket visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. A visszaküldésnél felmerülő költségeket a Vásárló köteles megfizetni.

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

Douglas kifejezetten rögzíti, hogy a jogszabályi rendelkezések alapján a Vásárló az elállási jogát nem gyakorolhatja egyebek mellett olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza.

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

A Vásárló elállási jogának fentiek szerinti korlátozása, illetve kizárása nem érinti a Vásárlónak azt a jogát, hogy a Wolt Szolgáltatáson keresztül általa megvásárolt termékek vonatkozásában – a törvényi előfeltételek fennállása esetén – szavatossági jogait gyakorolja.

Elállási jogát a Vásárló a joggyakorlásra vonatkozó egyértelmű írásbeli nyilatkozata útján gyakorolhatja. Vásárló az elállási jog gyakorlásához használhatja azt a nyilatkozat-mintát is, melyet a Wolt Általános Szerződési Feltételeinek (<https://explore.wolt.com/hu/hun/terms>) legvégén talál meg.

10. Panaszkezelés

10.1. Panasz benyújtása

A Vásárló 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 Vásárló által átvett és nem kifogásolt – csomagolású termék esetén Vásárlót terheli annak bizonyítása, hogy a termék a kiszállítás során sérült meg.

Amennyiben a megrendelés során, illetőleg a termékek átvételét követően Vásárlónak bármilyen problémája merülne fel, Vásárló jogosult panasszal élni.

A panasz továbbítására lehetőség van az info@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 a Douglas parfümériákban.

A szóbeli panaszokat a Douglas haladéktalanul megvizsgálja, és amennyiben azok megalapozottnak bizonyulnak, úgy intézkedik a panaszok orvosolása érdekében. Ha a Vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Douglas a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát átadja a Vásárlónak. Az írásbeli panasz beérkezését követően az abban foglaltakat Douglas a kézhezvételtől számított harminc (30) napon belül kivizsgálja, és tájékoztatja Vásárlót a vizsgálat eredményéről, valamint arról, hogy annak elutasítása esetén milyen jogorvoslati lehetőségek állnak a Vásárló rendelkezésére.

10.2. Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál

A fogyasztónak minősülő Vásárló jogosult panasszal fordulni a Douglas székhelye, illetve a Vásárló 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. Douglas felhívja a Vásárló 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.

10.3. Békéltető Testülethez fordulás joga

A Vásárló panaszának elutasítása esetén jogosult az illetékes békéltető testülethez fordulni. Douglast a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Douglas tájékoztatja a Vásárlókat, hogy a Budapesti Békéltető Testület, illetve a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara előtt általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

Az eljárásra elsődlegesen a Vásárló a lakóhelye, vagy szokásos tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes, melynek 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 a Vásárló.

Vásárló a Douglas székhelye szerint illetékes békéltető testület eljárását is kezdeményezheti; ennek 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/urlap/kerelem-online-benyujtasa>

Telefon: 06 (1) 488 21 31

10.4. 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 az alábbi linken érhető el: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>.

11. Felek felelőssége

Douglas vállalja, hogy a jelen ÁSZF rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek tekinti és a Vásárlókkal jelen ÁSZF alapján kötött adásvételi szerződések teljesítése során úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Douglas megteszi a tőle elvárható intézkedéseket azért, hogy a Wolt Szolgáltatásban feltüntetett, megvásárolható termékekre vonatkozó információk pontosak, aktuálisak és teljeskörűek legyenek. A megvásárolt termék átvételét követően a Vásárló köteles a termék csomagolásán feltüntetett információkat is áttanulmányozni és megismerni; ennek elmulasztásából eredő károk a Vásárlót terhelik.

Douglas felelősséggel tartozik az általa a Wolt Szolgáltatásban közzétett azon információkért, melyek az egyes Douglas parfümériák címére, nyitvatartási idejére, a Douglas kapcsolatfelvételi adataira vonatkoznak, valamint amiket a Vásárlóknak szóló, figyelemfelhívó tájékoztatások tartalmaznak.

Douglas nem felel a megrendelés kiszállításával kapcsolatos, a Wolt Szolgáltatásban feltüntetett információk megfelelőségéért, továbbá nem felel a megrendelés kiszállításáért sem. Ezen információk, valamint szolgáltatások vonatkozásában a felelősség a Wolt azon futár partnerét terheli, aki/amely a Vásárló és a futár között létrejött kiszállítási megállapodás alapján a Vásárló által megrendelt termékeknek a Vásárló által megadott címre történő kiszállítására kötelezettséget vállal.

A Wolt Szolgáltatás működésében felmerülő hibából vagy hiányosságból (pl.: üzemzavar, szoftverhiba, hálózati hibák, egyéb technikai jellegű hibák, fizetési rendszer működésével összefüggő hibák) eredő károkért Douglas felelősséggel nem tartozik.

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

Vásárló kizárólagosan felelős azért, hogy az általa megadott adatok a valóságnak megfeleljenek, felel továbbá azért is, hogy az általa leadott és a Douglas által – a Wolt útján – visszaigazolt megrendelésben szereplő termék(ek) átvételéről és ellenértékük megfizetéséről gondoskodik a Vásárló által a megrendelés során kiválasztott szállítási és fizetési módnak megfelelően.

12. Személyes adatok kezelése

Douglas tájékoztatja a Vásárlókat, hogy amennyiben a Wolt Szolgáltatáson keresztül leadott, a Douglas által értékesítésre kínált termékek megrendelésével összefüggésben a Wolt a Douglas részére személyes adataikat továbbítja, úgy azokat a Douglas a Wolt adatfeldolgozójaként, annak utasításai szerint, kizárólag a megrendelések kezelése érdekében kezeli.

A fentiekől eltérően, a Douglas a Vásárlók személyes adatait önálló adatkezelőként kezeli akkor, amikor a Douglas a Vásárlók által a Wolt Szolgáltatáson keresztül megvásárolt termékekkel kapcsolatos minőségi kifogásokat, szavatossági és jótállási igényeket, panaszokat, valamint amikor a fogyasztónak minősülő Vásárlókat megillető indokolás nélküli elállási jog gyakorlására irányuló kérelmeket kezeli.

Douglas szavatol azért, hogy a Vásárlók adatait – mind adatfeldolgozó, mind adatkezelői minőségében – az irányadó adatvédelmi jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli. Douglas szavatol továbbá azért, hogy adatkezelési tevékenysége mindenben megfelel az Európai Unió és a Tanács 2016/679 számú általános adatvédelmi rendeletének (a továbbiakban: GDPR), valamint – amennyiben alkalmazandó, úgy – az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénynek (a továbbiakban: Infotv.).

Douglas felhívja az adatkezeléssel érintett természetes személyek figyelmét arra, hogy személyes adataik kezeléséhez fűződő jogait a Douglas-szal szemben akkor gyakorolhatják, ha a Douglas adatkezelői minőségében kezeli adataikat; kérelmüket minden más esetben a Wolt-nál – annak adatkezelési tájékoztatójában írt módon – kell előterjeszteniük.

Arról, hogy a Douglas adatkezelőként miként kezeli a Vásárlók adatait, a Douglas a saját weboldalán (www.douglas.hu) közzétett adatkezelési tájékoztatója segítségével tájékoztatja az érintetteket, mely dokumentumot a Vásárlók az alábbi linken közvetlenül is el tudják érni: <https://www.douglas.hu/adatkezelesi-tajekoztato>

13. Egyéb rendelkezések

13.1. Douglas adatai

Douglas – jogszabályi kötelezettségének eleget téve – alább közli a Vásárlókkal a rá mint elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó vállalkozásra vonatkozó információkat:

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 levelezési cím: info@douglas.hu

Telefonszám: +36 1 235 4050

Weboldal: www.douglas.hu

13.2. Joghatóság és illetékesség kikötése

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó jogviszony tekintetében a magyar jog, így különösen a Ptk., az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény, valamint 45/2014. (II. 26.) Korm.rendelet, a GDPR, valamint Infotv., az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet, 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet, valamint a 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezései irányadók.

Felek vállalják, hogy a közöttük felmerülő vitás kérdéseket elsődlegesen tárgyalások útján, peres eljáráson kívül rendezik. Amennyiben a felek közötti tárgyalások nem vezetnek eredményre, vagy a vitarendezés előreláthatólag sikertelen, úgy a felek közötti jogvita elbírálására a Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság (1036 Budapest, Lajos u. 48-66.) kizárólagos illetékességét kötik ki.

Jelen ÁSZF 2023. március 20. napjától kezdődően, annak módosításáig vagy visszavonásáig hatályos.