

Általános szerződési feltételek

Ha az illat nem válik be, vagy hibás a termék

Eliora Általános Szerződési Feltételek

Hatálybalépés: 2026.10.27. | Verzió: 1.13

Vásárlói jogok: Elállás · Felbontás és értécsökkenés · Kellékszavatosság · Termékszavatosság és jótállás

Az, hogy a Vásárló egy illatot másként él meg vagy nem kedveli, önmagában nem bizonyít hibás teljesítést. Más a helyzet, ha a termék nem felel meg a megrendelt vagy jogszabály szerinti tulajdonságainak: ilyenkor a Vásárló szavatossági jogai érvényesíthetők. A távollévők között kötött vásárláshoz kapcsolódó indokolás nélküli elállás ezektől külön jog; nem kell hibát bizonyítani hozzá.

A doboz vagy fólia felbontása nem jár általános, automatikus elálláskizárással. A szükséges kipróbáláson túli használatból eredő értécsökkenés egyedileg vizsgálható. Az alábbi szakaszok részletezik a feltételeket.

1. Az eladó és a kapcsolattartás

eliora.hu | Papp Iván egyéni vállalkozó

Jelen feltételek a gyári parfümök, parfümolejok, ajándékszettek és lakásillatosítók online vásárlását, fizetését, átvételét, valamint az elállási és szavatossági jogok gyakorlását szabályozzák.

Az eliora.hu webáruház üzemeltetője és az értékesített termékek eladója Papp Iván egyéni vállalkozó (a továbbiakban: Eladó). Az Eliora kereskedelmi név; a szerződés az Eladóval jön létre.

Székhely és postai panaszkezelési cím: 1039 Budapest, Kabar utca 7. 2/6.

Adószám: 48642943-2-41.

Egyéni vállalkozói nyilvántartási szám: 58746213.

Nyilvántartást vezető szerv: Nemzeti Adó- és Vámhivatal.

Weboldal: <https://eliora.hu>

Telefon: +36 70 629 6015.

Általános ügyfélszolgálat és panaszkezelés: info@eliora.hu.

Elállással és visszaküldéssel kapcsolatos e-mail: elallas@eliora.hu.

Termékek visszaküldési postacíme: Papp Iván egyéni vállalkozó, 1039 Budapest, Pünkösdfürdő utca 48/A.

Személyes átvételi hely: NRG Ergoline Szolárium Stúdió, 1039 Budapest, Pünkösdfürdő utca 48/A. Átvétel hétfőtől vasárnapig 09:00–21:00 között, az átvételi értesítés után. A személyes átvétel külön díj nélkül vehető igénybe. A szoláriumszolgáltatás nem tárgya a jelen ÁSZF-nek.

A webáruház rendszerét és tárhelyét biztosító szolgáltató: UNAS Online Kft.; székhely: 9400 Sopron, Kőszegi út 14.; e-mail: unas@unas.hu; weboldal: <https://unas.hu>. A rendszer szolgáltatója nem a parfümök eladója.

A Pünkösdfürdő utcai helyszín Papp Iván egyéni vállalkozó bejelentett parfümkereskedelmi telephelye. A helyszíni közreműködés az eladó személyét nem változtatja meg. A személyesen, helyben létrejött vásárlás és a webshopban létrejött szerződés személyes átvétele eltérő ügylet; a webshopos átvétel önmagában nem szünteti meg a távollévők között kötött szerződéshez fűződő fogyasztói jogokat.

2. Hatály és alapfogalmak

Jelen ÁSZF az eliora.hu webáruházon keresztül megkötött termék-adásvételi szerződésekre vonatkozik. A szerződés nyelve magyar. A webáruház kizárólag magyarországi címre vállal kiszállítást.

Vásárló az a természetes személy vagy szervezet, amely rendelést ad le. Fogyasztó a Polgári Törvénykönyv értelmében az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. A fogyasztói elállási és szavatossági szabályok a fogyasztót illetik meg. A békéltető testületi eljárásra jogosultak körét ettől külön a fogyasztóvédelmi törvény határozza meg.

A vásárláskor hatályos ÁSZF a létrejött szerződés része. Az Eladó későbbi módosítása a korábban megkötött szerződést egyoldalúan nem változtatja meg. Az ÁSZF a weboldaltól menthető és nyomtatható; a szerződés visszaigazolásakor az alkalmazandó változatot az Eladó tartós adathordozón is rendelkezésre bocsátja.

A szerződés elektronikus úton jön létre, külön papíralapú szerződés nem készül. Az Eladó a rendelés adatait és a kapcsolódó visszaigazolásokat megőrzi; a Vásárló a saját rendelésének adatairól az ügyfélszolgálaton kérhet tájékoztatást. A rendelési adatkezelés részletes szabályait a külön Adatkezelési tájékoztató tartalmazza.

3. Termékek árak és tájékoztatás

A kínálat gyári kiszerelésű parfümökből, parfümolejokból, gyári ajándékszettekben és lakásillatosítókból áll. A lakásillatosítók helyiségek illatosítására szolgálnak; nem testen használható parfümök. Az áru fő jellemzőit, különösen a márkát, megnevezést, koncentrációt, kiszerelést és a szett tartalmát az adott termék adatlapja ismerteti. Kimért vagy áttöltött parfüm, teszter és ajándékutalvány értékesítésére a jelen ÁSZF nem állapít meg feltételeket.

Az árak magyar forintban, a Vásárló által fizetendő, adókat tartalmazó végösszegként szerepelnek. Az esetleges szállítási és egyéb, előre közölt díjakat a rendelési összegítő külön feltünteti. A rendelés elküldése előtt a teljes fizetendő összeg megismerhető. Előre nem közölt díjat az Eladó utólag nem számít fel.

Árcsökkentés bejelentésekor az Eladó a jogszabály szerinti korábbi árat tünteti fel, főszabály szerint az árcsökkentést megelőző legalább 30 napban alkalmazott legalacsonyabb árat. A kuponok és időszakos kedvezmények feltételei az adott ajánlatnál megismerhetők; ezek nem korlátozzák a fogyasztó törvényes jogait.

A termékkep és a leírás a tájékoztatót szolgálja; a kiszerelés, koncentráció és szetttartalom szerződéses tulajdonság. A gyártó csomagolásváltoztatása nem jogosítja fel az Eladót eltérő termék helyettesítésére. Az illatjegyek és az illatélmény ismertetése nem jelent minden személyen azonos illathatást vagy meghatározott óraszámú tartósságot ígérő vállalat; a kifejezetten vállalt termék tulajdonságokért az Eladó felel.

Az Eladó a termékhez szükséges biztonsági és használati tájékoztatást rendelkezésre bocsátja. A Vásárló a gyártó tárolási, használati és biztonsági előírásait kövesse. Az illat személyes megítélése és az egyéni érzékenység önmagában nem dönti el, hogy hibás-e a termék; a hibás teljesítésre és az elállásra vonatkozó jogokat ettől függetlenül kell elbírálni.

4. Rendelés és a szerződés létrejötte

A Vásárló kiválasztja a terméket és mennyiségét, majd a kosárban ellenőrzi és szükség szerint módosítja vagy törli a tételeket. Megadja a rendeléshez szükséges kapcsolattartási, számlázási és szállítási adatokat, kiválasztja a rendelkezésre álló fizetési és átvételi módot, majd ellenőrzi az összesítőt.

Az adatbeviteli hibák a rendelés elküldése előtt a mezők módosításával és a kosár szerkesztésével javíthatók. Elküldés után javítás az ügyfélszolgálaton kérhető. A már feladott csomag címének módosítása csak akkor teljesíthető, ha azt a kézbesítési folyamat lehetővé teszi; esetleges külön díj kizárólag előzetes tájékoztatás és elfogadás mellett kérhető.

A rendelés elküldése fizetési kötelezettséget keletkeztető ajánlat. A Vásárló az ÁSZF megismerését és elfogadását jelöli, majd a fizetési kötelezettséget egyértelműen jelző rendelési gombbal küldi el ajánlatát.

A beérkezésről küldött automatikus e-mail a rendelés rögzítését igazolja, önmagában nem az ajánlat elfogadása. Ha ez a visszaigazolás a rendelés elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik meg, a Vásárló mentesül az ajánlati kötöttség és a szerződéses kötelezettség alól. Érdemes a levélszemét mappát is ellenőrizni; ez a 48 órás szabályt nem módosítja.

A szerződés akkor jön létre, amikor az Eladó külön, a termékeket, a teljes árat és a teljesítési feltételeket tartalmazó elfogadó visszaigazolása a Vásárlóhoz megérkezik. Az Eladó az elfogadás előtt ellenőrzi a teljesíthetőséget. Eltérő termékre, árra vagy határidőre tett javaslat új ajánlat, amelyhez a Vásárló elfogadása szükséges.

A fogyasztó a szerződés létrejötte előtt visszavonhatja ajánlatát, és a létrejött szerződéstől az átvétel előtt is elállhat. Készeletlenség esetén az Eladó nem küld automatikusan helyettesítő terméket. Ha teljesítés nem történik, az előre megfizetett összeget indokolatlan késedelem nélkül visszatéríti.

Felismerhető adat- vagy árhiba esetén az Eladó az elfogadás előtt jelzi a hibát és a helyes adatokat. A Vásárló szabadon dönthet a helyes feltételek elfogadásáról. Már létrejött szerződés esetén nem alkalmazható általános, korlátlan egyoldalú ármódosítási vagy törlési jog; a felek jogait a vonatkozó jogszabályok határozzák meg.

5. Fizetés és bizonylatolás

A rendeléshez a pénztárban ténylegesen felkínált fizetési mód választható. A személyes átvétel díjmentes, és a pénztárban helyszíni készpénzes fizetés választható. Az online bankkártyás fizetés bevezetés alatt áll; amíg a pénztárban nem választható, nem használható. A webáruházi előre utalás és a futár-utánvét jelenleg nem választható. Az automatikus webáruházi számlázás jelenleg nem aktív.

Online bankkártyás fizetés választásakor a myPOS fizetőfelületére irányítjuk a Vásárlót. A fizetés a myPOS felületén történik. A fizetési összeg és pénznem a jóváhagyás előtt ellenőrizhető. Az Előre nem kér bankkártyaadatokat e-mailben vagy telefonon. A teljes kártyaszámot és a kártya biztonsági kódját a Vásárló a fizetési szolgáltató felületén adja meg.

A megszakított fizetési folyamat vagy egy hibaüzenet önmagában nem igazolja, hogy történt-e terhelés. Bizonytalan fizetési állapotnál a Vásárló az info@eliora.hu címen vagy a +36 70 629 6015 telefonszámon kérhet egyeztetést, rendelési azonosítóját megadásával. Ugyanazon rendelés újbóli kifizetése előtt kérjük a korábbi fizetés ellenőrzését. A fizetési eredmény nem azonos a rendelés elfogadásával, a csomag feladásával vagy a számla kiállításával.

A bizonylatot Papp Iván egyéni vállalkozó állítja ki. Elektronikus számlázás esetén a számla a rendeléshez megadott e-mail-címre kerül; az elektronikus számla befogadásának feltételeit a rendelési folyamatban az Eladó előzetesen közli és rendezi. A személyes átvétel helyszíne az eladó vállalkozásának azonosságát nem változtatja meg.

Az elállás miatti visszatérítés szabályait a 8. pont tartalmazza.

6. Kiszállítás és személyes átvétel

A kiszállítás Magyarország területén történik. A futáros szállítás feltételeinek egyeztetése folyamatban van; a nyilvános futáros rendelés még nem indult el, FOXPOST automatás parfümszállítást jelenleg nem kínálunk. A későbbiekben a rendeléskor választható szolgáltatót, átvételi módot, szállítási díjat és várható kézbesítési időt a Szállítási és személyes átvételi tájékoztató és a pénztári összesítő tartalmazza. Csak az adott termékhez ténylegesen engedélyezett és aktivált mód lesz választható.

A Szállítási és fizetési tájékoztató a rendelés előtt elérhető, a kiválasztott mód és annak pontos bruttó díja a szerződés visszaigazolásának is része. A fuvarozó Eladónak felszámított díja nem azonos a Vásárló díjával. Üzemanyag- vagy más fuvarozói felárat az Eladó a megkötött szerződéshez utólag nem hárít át.

A később aktivált futáros szállításnál 30 000 Ft alatti rendelési termékértéknél a szállítás teljes, előre közölt bruttó díját a Vásárló viseli. Legalább 30 000 Ft rendelési termékértéktől a kiszállítás ingyenes. A pontos, választott módhoz tartozó fizetendő összeg a rendelés elküldése előtt, a pénztári összesítőben jelenik meg. E díjszabási szabály önmagában nem jelenti futáros szolgáltatás jelenlegi elérhetőségét.

A futáros szolgáltatás aktiválása után a raktáron lévő, kifizetett rendelés vállalt feladási ideje 1–2 munkanap. A szolgáltatóhoz tartozó várható kézbesítési időt annak visszaigazolása után, a rendelés előtt közöljük. A feladási és kézbesítési idő együtt adja a várható teljesítést; az eltérő vállalást az Eladó a rendelés előtt és az elfogadó visszaigazolásban közli.

Ha a felek nem állapodnak meg másként, az Eladó a szerződés megkötését követően késedelem nélkül, legkésőbb 30 napon belül teljesít. Késedelem esetén a fogyasztó a jogszabály szerinti póthatáridőt tűzheti, illetve a törvényben meghatározott esetekben póthatáridő nélkül is elállhat. Az Eladó késedelemről szóló értesítése önmagában nem hosszabbítja meg a vállalt határidőt.

Személyes átvételnél a Vásárló az átvételre kész rendelésről értesítést kap. Átvételkor a rendelési azonosító és az átvételi jogosultság igazolása kérhető. Az átvételi értesítéstől számítva a helyszínen fizetendő rendelést 2 napig, az előre kifizetett rendelést 7 napig tartjuk átvételre készen. A megőrzési idő lejártá nem jelent automatikus pénzvesztést vagy igazolatlan elállást. A hétvégi üzleti nyitvatartás önmagában nem jelent hétvégi futárfeladást.

Fogyasztói rendelésnél az Eladó által biztosított fuvarozással járó kárveszély az áru fogyasztó vagy az általa kijelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi birtokbavételével száll át. A kézbesítés során keletkezett sérülés rendezése az Eladóval kezdeményezhető.

A csomag és a termék ellenőrzése átvételkor ajánlott. Sérülésnél fénykép és fuvarozói jegyzőkönyv segítheti az ügyintézkést, de hiányuk, illetve a futár távozása nem szünteti meg automatikusan a fogyasztó jogait. A fogyasztó nincs kizárólag a futárszolgálathoz irányítva.

A csomag át nem vétele önmagában nem egyértelmű elállási nyilatkozat. Elállási szándékát a fogyasztó külön jelezheti. Ismételt feladás külön megállapodás alapján történhet; automatikus büntetés vagy előre nem közölt kötbér nincs. Az esetleges igazolt kár vagy költség csak a jogszabályi feltételek fennállása esetén érvényesíthető.

7. Indokolás nélküli elállás

A fogyasztót a webáruházban megkötött adásvételi szerződésnél 14 napos indokolás nélküli elállási jog illeti meg. Ez a weben megkötött szerződés személyes átvételére és az akciós termékekre is vonatkozik.

A 14 nap az áru átvételétől számít; az átvétel napja a határidőbe nem számít bele. Egy rendelésben szereplő, külön kézbesített több árunál az utolsó áru, több tételből vagy darabból álló árunál az utolsó tétel vagy darab átvételétől indul. A fogyasztó az átvétel előtt is elállhat.

Az elállás egyértelmű nyilatkozattal közölhető az elallas@eliora.hu címen, az info@eliora.hu címen, az Eladó postai panaszkezelési címén, vagy a webáruház elektronikus elállási funkciójával. Az 1. melléklet mintája használható, de nem kötelező. Nem feltétel saját űrlap, előzetes engedély vagy visszauazonosító beszerzése.

Az elállási jog online is gyakorolható a következő címen: <https://eliora.hu/elallas-a-szerzodestol>. Az oldalon az „Elállás a szerződéstől” natív űrlap vendégvásárló számára is elérhető. A fogyasztó megadja nevét, e-mail-címét, rendelésszámát vagy más, a rendelés azonosítására alkalmas adatot, valamint az érintett termékeket és mennyiségüket, majd az „Elállás megerősítése” gombbal küldi el nyilatkozatát. A megjegyzés opcionális; indokolás nem kötelező. Az Eladó indokolatlan késedelem nélkül, tartós adathordozón igazolja a beérkezést, az elállás tartalmával és elküldésének napjával, időpontjával.

A határidő megtartott, ha a fogyasztó a nyilatkozatot annak lejártá előtt elküldi. Az elállás szabályos és határidőben történt közlését a fogyasztó bizonyítja; ezért a levél és a feladási igazolás megőrzése ajánlott. Az Eladó visszaigazolása nem az elállás érvényességének feltétele.

Ha az Eladó az elállási tájékoztatási kötelezettségét nem teljesíti, az elállási határidő 12 hónappal meghosszabbodik. Ha ezen időn belül pótolja a tájékoztatást, a határidő a közléstől számított 14. napon jár le.

8. Visszaküldés és visszatérítés

A fogyasztó az elállás közlésétől számított 14 napon belül visszaküldi vagy átadja a terméket az Eladónak, kivéve, ha az Eladó vállalja annak visszaszállítását. A határidő megtartott, ha a terméket annak lejártá előtt feladja. Visszaküldési cím és címzett: Papp Iván egyéni vállalkozó, 1039 Budapest, Pünkösdfürdő utca 48/A.

Az indokolás nélküli elállás miatti visszaküldés közvetlen költségét a fogyasztó viseli, ha az Eladó külön nem vállalja át. Ez a szabály nem a megalapozott szavatossági igény teljesítésének költségviselését rendezi. A visszaküldés díja a választott szolgáltatótól, a csomag méretétől, súlyától és a szállítási feltételektől függ.

A flakont szivargás és törés ellen védeni kell, a csomag belsejében elmozdulás nélkül rögzítve. A fogyasztó a termék szállítására alkalmas szolgáltatást válasszon; az alkoholos parfümre vonatkozó fuvarozói előírásokról az Eladótól segítséget kérhet. Előzetes egyeztetés és az Eladó átvállalása nélkül utánvétes visszaküldés helyett díjmentesen átvehető küldeményt kell feladni.

Az Eladó az elállásról való tudomásszerzést követően haladéktalanul, de legkésőbb 14 napon belül visszatéríti az érintett termékért megfizetett összeget és teljes rendeléstől való elálláskor az alap kiszállítás költségét. Az Eladó által kínált legkevesebb költséges szokásos szállításhoz képest választott többletköltséget nem köteles megtéríteni. Részleges elállásnál az érintett áruk ellenértéke jár vissza; az eredeti szállítási díj és az elállással érintett rész kapcsolata az adott rendelés alapján kerül elszámolásra, utólagos büntetődíj nélkül.

A visszatérítés a vásárláskor használt fizetési móddal egyezően történik. Más mód csak a fogyasztó kifejezett beleegyezésével használható, többletköltség nélkül. Az Eladó nem kényszeríthet levásárlást vagy utalványos visszatérítést.

Az Eladó a visszatérítést mindaddig visszatarthatja, amíg az árut vissza nem kapta, vagy a fogyasztó kétséget kizáróan nem igazolta a visszaküldést; a kettő közül a korábbi időpont irányadó. Ez nem alkalmazható, ha az Eladó vállalta az áru visszafuvarozását.

9. Parfüm felbontása és értékcsökkenés

A csomagolás felbontása önmagában nem szünteti meg automatikusan az elállási jogot. A termék gyári fóliájának vagy dobozának hiánya önmagában sem teszi általánosan kizárttá a visszaküldést.

A fogyasztó kizárólag az áru jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel. Az Eladó a tényleges állapotot és használatot egyedileg értékeli; az esetleges levonás indokát és számítását közli. Nincs minden felbontott termékre automatikus, egységes százalékos levonás.

A többszöri használat, jelentős mennyiség elfújása, áttöltés, szennyeződés vagy a szükséges vizsgálatot meghaladó sérülés értékcsökkenést okozhat. A szükséges vizsgálat és az azt meghaladó használat határát az adott termék sajátosságai és a körülmények alapján kell meghatározni. Az Eladó nem követelheti az árut eleve csak bontatlan állapotban vissza.

A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés e) pontja szerinti elállási kivétel csak olyan lezárt csomagolású árunál alkalmazható, amely az átadást követő felbontás után egészségvédelmi vagy higiéniai okból nem küldhető vissza. A parfüm elnevezése vagy a gyári fólia eltávolítása önmagában nem igazolja e feltételek fennállását. Az Eladó a jelen parfüm kínálatra nem alkalmaz általános higiéniai elálláskizárást.

Elállás kizárása sem korlátozhatja a hibás teljesítés miatti jogokat. Ha az Eladó az elállási tájékoztatási kötelezettségét nem teljesítette, a fogyasztó nem felel a jogszabály szerinti értékcsökkenésért.

10. Kellékszavatosság

Az Eladó hibásan teljesít, ha a termék a teljesítéskor nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Fogyasztói adásvételnél a kellékszavatossági igény a teljesítéstől számított 2 év alatt évül el. Ez nem jelenti azt, hogy a termék rendeltetésszerű felhasználása vagy a gyártó által jelzett felbontás utáni felhasználási idő figyelmen kívül hagyható.

A fogyasztói jogokról szóló hivatalos, magyar nyelvű harmonizált értesítés itt, az ÁSZF-ben is megismerhető. Az értesítés nem jelent külön, önkéntes gyártói jótállást.

Legalább kétéves szavatosság az Európai Unióban értékesített áruk esetében

A fogyasztók érvényesíthetik a megfelelés szavatolására vonatkozó jogszabályi kötelezettség alapján őket megillető jogokat, például akkor, ha az általuk megvásárolt termék:

- ✓ nem felel meg a leírásnak;
- ✓ nem rendeltetésszerűen működik.

Az **eladó felelős** minden olyan hibáért, amely az áru átadásakor fennállt, és amely a szavatossági időn belül válik nyilvánvalóvá. Ilyen esetben az eladónak fel kell ajánlania a következőket:

- ✓ **ingyenes javítás** vagy **ingyenes csere**;
- ✓ egyes esetekben **árcsökkentés** vagy **teljes árvisszatérítés**.

Egyes országokban hosszabb a jogszabályban előírt szavatossági idő. Használt cikkek esetében rövidebb időszak alkalmazható, de annak legalább egy évnél kell lennie.

Ha szeretne többet megtudni arról, hogy milyen jogok illetik meg egy adott országban, olvassa be az alábbi QR-kódot, vagy kérdezze meg az eladót.



europa.eu/youreurope/jotallás

Teendők abban az esetben, ha... Ön olyan árut vett át, amely nem megfelelő:

- ➊ A lehető leghamarabb vegye fel a kapcsolatot az eladóval, és közölje vele a hibát.
- ➋ Mutassa be a vásárlást igazoló dokumentumot, amely lehet például nyugta, számla vagy bankszámlakivonat.

GARAN

Az eladók és a gyártók a jogszabályban előírt szavatosságtól függetlenül kereskedelmi jótállást is kínálhatnak. Például ez a GARAN címke a gyártó által többletköltségek nélkül kínált, **tartósságra vonatkozó kereskedelmi jótállást** jelöl, mely a termék egészére kiterjed.

A képre kattintva az értesítés teljes méretben megnyitható.

A fogyasztó elsőként kijavítást vagy kicserélést kérhet, kivéve, ha a választott igény teljesítése lehetetlen, vagy az Eladónak aránytalan többletköltséget eredményezne. Parfümnél az áru jellegéből következően a kijavítás sok esetben nem lehetséges; ez a kicserélés vagy más jogszabály szerinti igény vizsgálatát nem zárja ki.

Arányos árleszállítás vagy a szerződés megszüntetése kérhető különösen, ha az Eladó nem tette szerződésszerűvé az árut, megtagadta azt, a hiba ismételten jelentkezik, a hiba súlya azonnali jogérvényesítést indokol, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy észszerű határidőn belül, jelentős érdeksérelem nélkül nem történik rendezés. Jelentéktelen hiba miatt a szerződés nem szüntethető meg; a hiba jelentéktelenségét az Eladó bizonyítja.

A kijavítás vagy kicserélés térítésmentes, észszerű időn belül és jelentős kényelmetlenség nélkül történik. A szerződés megszüntetésekor a fogyasztó az árut az Eladó költségére küldi vissza; az Eladó az áru vagy a visszaküldés igazolásának átvétele után haladéktalanul visszatéríti az érintett vételárat.

A teljesítéstől számított 1 éven belül felismert hibáról vélelmezni kell, hogy már a teljesítéskor fennállt, kivéve, ha ez az áru természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Egy év után főszabály szerint a fogyasztónak kell bizonyítania, hogy a hiba oka a teljesítéskor fennállt.

A hibát felfedezés után késedelem nélkül közölni kell; a felfedezéstől számított 2 hónapon belüli közlés késedelem nélkülinek minősül. A kellékszavatossági igény az Eladóval szemben érvényesíthető. A felbontás, használat vagy eredeti csomagolás hiánya nem szünteti meg automatikusan a szavatosságot.

11. Termékszavatosság és jótállás

Hibás ingó termék esetén a fogyasztó a gyártóval szemben termékszavatossági igényt is érvényesíthet: kizárólag kijavítást vagy kicserélést kérhet. Gyártónak e szabályok alkalmazásában a termék előállítója és forgalmazója minősül.

A termék hibás, ha nem felel meg a forgalomba hozatalkor hatályos minőségi követelményeknek vagy a gyártó leírásában szereplő tulajdonságoknak. A termékszavatosság a gyártó általi forgalomba hozataltól számított 2 évig áll fenn; ez jogvesztő határidő. A hibát késedelem nélkül közölni kell, a felfedezéstől számított 2 hónapon belüli közlés időben történtnek minősül. A hibát a fogyasztó bizonyítja.

A gyártó a törvényben felsorolt feltételek bizonyításával mentesülhet: a terméket nem üzleti vagy önálló foglalkozási tevékenysége körében gyártotta vagy forgalmazta; a hiba a forgalomba hozatalkori tudományos és technikai ismeretek szerint nem volt felismerhető; vagy a hibát jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.

Ugyanazon hiba miatt a kellékszavatossági és termékszavatossági jog párhuzamosan nem érvényesíthető. Eredményes termékszavatossági rendezés után a kicserélt termékre vagy a kijavított részre a gyártóval szembeni kellékszavatossági szabályok alkalmazandók.

A gyári parfümökre és kozmetikai ajándékszettekre általánosan nem vonatkozik a tartós fogyasztási cikkekre előírt kötelező jótállás. Ez nem érinti a kellék- és termékszavatosságot. Külön gyártói vagy eladói önkéntes jótállás esetén annak tartalmát és feltételeit az adott terméknél külön közöljük; az önkéntes jótállás sem csökkenti a jogszabályi jogokat.

12. Szavatossági ügyintézés és panaszkezelés

Elállás, hibabejelentés vagy panasz e-mailben, telefonon vagy postai úton is előterjeszhető az 1. pont szerinti elérhetőségeken. Szavatossági ügyben célszerű a termék, a rendelés vagy bizonylat, a hiba és a kért rendezés megjelölése. A vásárlás számlával, nyugtával vagy más megfelelő bizonyítékkal igazolható; kizárólag eredeti csomagolás bemutatása nem követelhető.

Az Eladó a szavatossági vagy jótállási igényről a jogszabály szerinti jegyzőkönyvet vesz fel, és másolatát igazolható módon átadja a fogyasztónak. Ha a teljesíthetőségről a bejelentéskor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról 8 napon belül igazolható módon értesít. Elutasításkor közli az indokot és a békéltető testülethez fordulás lehetőségét. Törekszik arra, hogy a kijavítás vagy kicserélés legfeljebb 15 napon belül megtörténjen; hosszabb időnél tájékoztat a várható időtartamról.

A szóbeli panaszt az Eladó azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó nem ért egyet a rendezéssel, vagy azonnali kivizsgálás nem lehetséges, az Eladó jegyzőkönyvet vesz fel. Személyes panasz esetén a másolatot helyben, telefonos panasz esetén legkésőbb az érdemi válasszal együtt megküldi. A telefonos vagy más elektronikus hírközlési eszközön közölt szóbeli panaszt egyedi azonosítóval látja el.

Az írásbeli panaszt az Eladó annak beérkezésétől számított 30 napon belül érdemben, írásban és igazolható módon megválaszolja. Jogszabályban előírt rövidebb határidő, így a szavatossági álláspont közlésének 8 napos határideje külön alkalmazandó. Online panaszúrlap esetén a beérkezést a megadott e-mail-címen haladéktalanul visszaigazolja.

A panasz elutasítását az Eladó indokolja, és megadja a panasz jellegének megfelelő illetékes hatóság vagy békéltető testület nevét, székhelyét, levelezési címét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint tájékoztat az általános alávetési nyilatkozatról. A panaszt, a jegyzőkönyvet és az érdemi választ 3 évig megőrzi.

13. Jogviták és békéltető testületek

Ha a közvetlen egyeztetés eredménytelen, a fogyasztó békéltető testületi eljárást kezdeményezhet. Az eljárás a fogyasztó számára díjmentes. Főszabály szerint a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti testület illetékes; a törvényben meghatározott módon más testület eljárása is kérhető. Az Eladó együttműködik a testülettel, teljesíti válaszirat-adási és meghallgatáson való részvételi kötelezettségét.

Az Eladó általános alávetési nyilatkozatot nem tett. Az általános alávetés hiánya nem szünteti meg az együttműködési kötelezettséget, és nem zárja ki, hogy a testület a törvényben meghatározott feltételekkel kötelező döntést hozzon.

A regionális testületek és elérhetőségeik a 2. mellékletben találhatók. A fogyasztó a fogyasztóvédelmi hatáskörrel rendelkező fővárosi vagy vármegyei kormányhivatalhoz is fordulhat. Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály: 1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b.; e-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu; telefon: +36 1 450 2598; honlap: <https://kormanyhivatalok.hu>. A hatóság a fogyasztóvédelmi előírások megsértését vizsgálja; az egyedi pénzkövetelés érvényesítésére a békéltetés vagy bírósági út szolgál.

A felek bírósághoz is fordulhatnak a hatásköri és illetékességi szabályok szerint. Jelen ÁSZF nem köt ki a fogyasztó törvényes jogait korlátozó kizárólagos bírósági illetékességet. A megszűnt uniós online vitarendezési platform nem használható jogvitakezelési csatornaként.

14. Adatvédelem és záró rendelkezések

A személyes adatok kezelését, a rendelési és számlázási adatok címzettjeit, a megőrzési időket, a sütit és az érintetti jogokat az eliora.hu külön Adatkezelési tájékoztatója ismerteti. A hírlevélhez adott hozzájárulás önkéntes, a vásárlásnak nem feltétele. Az ÁSZF elfogadása önmagában nem jelent marketing-hozzájárulást.

Jelen ÁSZF-re a magyar jog, különösen a Polgári Törvénykönyv, az elektronikus kereskedelmi törvény, a fogyasztóvédelmi törvény, a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet, a 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet és a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet irányadó. A kötelező fogyasztói jogszabályoktól a fogyasztó hátrányára eltérés nem alkalmazható.

Egy rendelkezés érvénytelensége önmagában nem teszi érvénytelenné az egész szerződést. A felelősséget kizáró vagy korlátozó rendelkezés nem érintheti a jogszabály alapján ki nem zárható felelősséget és a fogyasztó kötelező jogait.

1. melléklet Elállási nyilatkozatminta

Csak akkor töltsé ki és küldje vissza, ha a szerződéstől el kíván állni. A minta használata nem kötelező.

Címzett: Papp Iván egyéni vállalkozó, 1039 Budapest, Kabar utca 7. 2/6.

E-mail: elallas@eliora.hu.

Alulírott kijelentem, hogy gyakorlom elállási jogomat az alábbi termékek adásvételére irányuló szerződés tekintetében:

Termék megnevezése, kizserelése, mennyisége:

Rendelési azonosító, ha rendelkezésre áll:

Szerződéskötés / rendelés időpontja:

Átvétel időpontja:

Fogyasztó neve:

Fogyasztó címe:

Visszaigazoláshoz megadott e-mail-cím:

Kelt:

Aláírás: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

A nyilatkozatot az Eladónak kell eljuttatni; a terméket az ÁSZF 8. pontjában megadott visszaküldési címre kell visszaküldeni.

2. melléklet Békéltető testületek

Budapesti Békéltető Testület

Illetékesség: Budapest

Székhely és levelezési cím: 1016 Budapest, Krisztina körút 99.

Levelezés: 1253 Budapest, Pf. 10.

Telefon: +36 1 488 2131

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

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

Baranya Vármegyei Békéltető Testület

Illetékesség: Baranya, Somogy, Tolna

Székhely és levelezési cím: 7625 Pécs, Majorossy Imre utca 36.

Telefon: +36 72 507 154

E-mail: info@baranyabekeltetes.hu

Honlap: <https://baranyabekeltetes.hu>

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Illetékesség: Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves, Nógrád

Székhely és levelezési cím: 3525 Miskolc, Szentpáli utca 1.

Telefon: +36 46 501 091

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Honlap: <https://bekeltetes.borsodmegye.hu>

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület

Illetékesség: Csongrád-Csanád, Bács-Kiskun, Békés

Székhely és levelezési cím: 6721 Szeged, Párizsi körút 8-12.

Telefon: +36 62 549 392

E-mail: bekelteto.testulet@cskik.hu

Honlap: <https://www.bekeltetes-csongrad.hu>

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Illetékesség: Fejér, Komárom-Esztergom, Veszprém

Székhely és levelezési cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Levelezés: 8050 Székesfehérvár, Pf. 357.

Telefon: +36 22 510 310

E-mail: bekeltetes@fmkik.hu

Honlap: <https://www.bekeltetesfejrer.hu>

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

Illetékesség: Győr-Moson-Sopron, Vas, Zala

Székhely és levelezési cím: 9022 Győr, Szent István út 10/A.

Telefon: +36 96 520 200; +36 96 520 217

E-mail: bekelteto.testulet@gymsmkik.hu

Honlap: <https://bekeltetesgyor.hu/hu>

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

Illetékesség: Hajdú-Bihar, Jász-Nagykun-Szolnok, Szabolcs-Szatmár-Bereg

Székhely és levelezési cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty utca 13-15.

Telefon: +36 52 500 743; +36 52 500 745

E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Honlap: <https://www.hbmbekeltetes.hu>

Pest Vármegyei Békéltető Testület

Illetékesség: Pest

Székhely és levelezési cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV. emelet 2.

Telefon: +36 1 792 7881

E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap: <https://panaszrendezes.hu>

A Pest Vármegyei Békéltető Testület tájékoztatása szerint kérelmet e-mailben nem fogad be; a honlap online kérelmi felülete, postai út vagy a hivatali kapu használható. A többi testület aktuális benyújtási módjai a saját honlapján ismerhetők meg.