

Üdvözlünk a Robert Feil Diamond Kft. (továbbiakban: Szolgáltató) által üzemeltetett weboldalon!

Jelen Általános Szerződési Feltételek tartalmazza a feil.hu webáruházban (a továbbiakban: Webáruház) elérhető online termékértékesítési szolgáltatás (a továbbiakban: Szolgáltatás) igénybe vevő (továbbiakban: Vásárló) általi használatának feltételeit.

Jelen Általános Szerződési Feltételeket a Szolgáltató valamennyi a Webáruházban elérhető árucikkének a Webáruházban történő megvásárlására alkalmazni kell.

Vásárló személyes adatainak kezeléséről az [Adatvédelmi Nyilatkozat](#) rendelkezik.

A Webáruház használatához kapcsolódó olyan technikai jellegű tájékoztatásokat, részletes feltételeket, melyeket jelen Általános Szerződési Feltételek nem tartalmaznak, a Webáruház felületein elérhető további információk tartalmazzák.

A szerződés nyelve magyar.

A szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, azt a Szolgáltató nem iktatja, így a szerződés utólag nem hozzáférhető.

Szolgáltató semmilyen magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát.

Vásárló a Webáruház használatával, illetve a megrendeléssel elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglalt rendelkezéseket, tudomásul veszi és elfogadja az alábbiakat:

1 A szolgáltató

Név: Robert Feil Diamond Kft.

Székhely és levelezési cím: 6725 Szeged, Vasgyár utca 8.

Szegedi üzem: 6725 Szeged, Vasgyár utca 8.

Szegedi bemutatóterem: 6725 Szeged, Vasgyár utca 6.

Budapesti nagykereskedés és bemutatóterem: 8. kerület 1089 Gaál Mózes utca 5-7 első emelet 104

Cégjegyzékszám: 06-09-024750

Bejegyző Bíróság: Csongrád Megyei Bíróság mint Cégbíróság

Adószám: 26548391-2-06

Közösségi adószám: 26548391-2-06

Számlavezető pénzintézet: Oberbank AG

Bankszámlaszám: 18400010-10000515-10307227

IBAN számlaszám: HU02-18400010-10000515-10307227

Ügyfélszolgálat tel.: +36 70 682 3000 (H-P: 09:00-17:00-ig)

Ügyfélszolgálat email: info@feil.hu

2 Webáruházban folytatott tevékenység

A Webáruház célja, hogy lehetőséget biztosítson a Vásárló részére arra, hogy ki tudja választani és meg tudja rendelni az elképzeléseinek leginkább megfelelő gyűrűt, vagy ékszert az ÁSZF-ben meghatározott feltételek szerint.

2.1 Termékre, készletre vonatkozó tájékoztatás

A Szolgáltató bizonyos eljegyzési gyűrű és ékszer modellekből korlátozott darabszámban és paraméterrel készletet is tart. A Szolgáltató Weboldalán megjelenített készletinformáció nem minden esetben naprakész.

A Vásárló elfogadja, hogy a Szolgáltató a rendeléseket beérkezésük sorrendjében dolgozza fel! A kis készlettel rendelkező modelleknél előfordulhat, hogy a Vásárló a Weboldalon rendelését le tudja adni, de a Szolgáltató ideiglenes készlethiány miatt a Vásárlót készletről kiszolgálni nem tudja. A Szolgáltató készletes termékeit a Szolgáltató készlettel rendelkező bemutatótermeiben a Vásárló azonnal átveheti vagy ellenszolgáltatás fejében kérheti házhoz szállítással. A házhozállítás díja és teljesítési időtartama a mindenkori kiírásnak megfelelően alakul. A házhozállítás befolyásoló tényezői lehetnek pl.: a termék ára, a fizetési és szállítási formák, aktuális akciók, szabadságolás, stb. Normál időszakban, utánvét esetén belföldre átlagosan 2 munkanap.

A Webáruház felületén elhelyezett kép minimálisan eltérhet a valóságtól, a termékek mellett elhelyezett kép ezért kizárólag illusztráció.

A Webáruházban található információk jóhiszeműen kerültek elhelyezésre, azonban azok kizárólag tájékoztató célt szolgálnak, az információk pontosságáért, teljességéért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

2.2 Méretkorrekció

Amennyiben a gyűrű méretét szakembereink határozták meg, akkor a méretkorrekciót díjmentesen biztosítjuk.

A karikagyűrűk esetében 30 napon belül kell jelezni méretkorrekciós igényt, illetve Certificate-tel igazolni a vásárlást. Az eljegyzési gyűrűk esetében pedig 6 hónapon belül kell jelezni méretkorrekciós igényt, illetve Certificate-tel igazolni a vásárlását.

Az első méretkorrekció ebben az esetben ingyenes.

Ha a méreteket nem a FEIL szakemberei határozták meg (webáruházból történő rendelés esetén), vagy a méretkorrekciós igényt nem jelezték 30 napon (karikagyűrű) és 6 hónapon (eljegyzési gyűrű) belül, akkor is tudunk segíteni.

A FEIL VIP törzsvásárlói programunk keretén belül FEIL VIP ötvösszolgáltatást vehető igénybe, ami a piaci árnál jóval kedvezőbben teszi lehetővé a méretkorrekciót.

VIP törzsvásárlóvá (SILVER, GOLD vagy DIAMOND törzsvásárlói státusz) akkor válik valaki, amikor egy nagyobb értékű ékszert vásárolsz nálunk, vagy már több FEIL ékszer boldog tulajdonosa.

Ezüst karikagyűrűk esetén a méretkorrekcióért fizetni szükséges, függetlenül attól, hogy a vásárlás személyesen bemutatótermünkben vagy webshopon keresztül történt.

3 Webáruház használatának feltételei

3.1 Felelősség

3.1.1. Vásárló a Webáruházat kizárólag a saját kockázatára használhatja, és elfogadja, hogy Szolgáltató nem vállal felelősséget a használat során felmerülő vagyoni és nem vagyoni károkért a szándékosan okozott, továbbá az emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződészegésért való felelősségen túlmenően.

3.1.2. Szolgáltató kizár minden felelősséget a Webáruház használói által tanúsított magatartásért. Vásárló köteles gondoskodni arról, hogy a Webáruház használata során harmadik személyek jogait vagy a jogszabályokat se közvetlenül, se közvetett módon ne sértse. Vásárló teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért, Szolgáltató ilyen esetben teljes mértékben együttműködik az eljáró hatóságokkal a jogsértések felderítése végett.

3.1.3. A Vásárlók által a Webáruház használata során, a Webáruház felületén esetlegesen elérhetővé tett tartalmat a Szolgáltató jogosult, de nem köteles ellenőrizni, és a közzétett tartalmak tekintetében a Szolgáltató jogosult, de nem köteles jogellenes tevékenység folytatására utaló jeleket keresni.

3.1.4. A szolgáltatás oldalai olyan kapcsolódási pontokat (linkeket) tartalmazhatnak, amelyek más szolgáltatók oldalaira vezetnek. E szolgáltatók adatvédelmi gyakorlataért és más tevékenységéért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

3.1.5. Az Internet globális jellege miatt Vásárló elfogadja, hogy a Webáruház felületének használata során a vonatkozó nemzeti jogszabályok rendelkezéseit is figyelembe véve köteles eljárni. Amennyiben a Webáruház használatával összefüggő bármely tevékenység a Vásárló államának joga szerint nem megengedett, a használatért kizárólag Vásárlót terheli a felelősség.

3.1.6. Amennyiben a Vásárló a Webáruház felületén kifogásolható tartalmat észlel, köteles azt haladéktalanul jelezni a Szolgáltatónak. Ha a Szolgáltató jóhiszemű eljárása során a jelzést megalapozottnak találja, jogosult az információ haladéktalan törlésére vagy annak módosítására.

3.1.7. Amennyiben a Vásárló a Szolgáltatás igénybevételéhez a megrendelése során harmadik fél adatait adta meg vagy a Webáruház használata során bármilyen módon kárt okozott, a Szolgáltató jogosult a Vásárlóval szembeni kártérítés érvényesítésére. A Szolgáltató ilyen esetben minden tőle telhető segítséget megad az eljáró hatóságoknak a jogsértő személy személyazonosságának megállapítása céljából.

3.2 Szerzői jogok

3.2.1. A Webáruház egésze, annak grafikus elemei, szövege és technikai megoldásai, a Szolgáltatás elemei szerzői jogi védelem vagy más szellemi alkotáshoz fűződő jog (így különösen védjegyoltalom) alatt állnak. Szolgáltató a szerzői jogi jogosultja vagy a feljogosított használója a honlapon, valamint a honlapon keresztül elérhető szolgáltatások nyújtása során megjelenített valamennyi tartalomnak: bármely szerzői műnek, illetve más szellemi alkotásnak (ideértve többek közt valamennyi grafikát és egyéb anyagokat, a Webáruház felületének elrendezését, szerkesztését, a használt szoftveres és egyéb megoldásokat, ötletet, megvalósítást).

3.2.2. A Webáruház tartalmának valamint egyes részeinek fizikai vagy más adathordozóra mentése vagy kinyomtatása magáncélú felhasználás céljából vagy a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása esetén engedélyezett. A magáncélú felhasználáson túli felhasználás – például adatbázisban történő tárolás, továbbadás, közzé- vagy letölthetővé tétel, kereskedelmi forgalomba hozatal – kizárólag a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélyével lehetséges.

3.2.3. A jelen ÁSZF-ben kifejezetten meghatározott jogokon túlmenően a megrendelés, a Webáruház használata, illetve az ÁSZF egyetlen rendelkezése sem biztosít jogot Vásárlónak a Webáruház felületén szereplő bármely kereskedelmi névnek vagy védjegynek bármely használatára, hasznosítására. A Webáruház rendeltetésszerű használatával járó megjelenítésen, az ehhez szükséges ideiglenes többszörözésen és a magáncélú másolatkészítésen túl e szellemi alkotások a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül semmilyen egyéb formában nem használhatók fel vagy hasznosíthatók.

3.2.4. A Szolgáltató fenntartja minden jogát szolgáltatásának minden elemére, különös tekintettel a feil.hu domainnévére, az ehhez tartozó aldomainekre, a Szolgáltató által foglalt minden más domainnévre, annak aloldalakra, valamint az internetes reklámfelületeire. Tilos minden olyan tevékenység, amely a Szolgáltató adatbázisának kilistázására, rendszerezésére, archiválására, feltörésére (hack), forráskódjainak visszafejtésére irányul, kivéve, ha erre a Szolgáltató külön engedélyt ad.

3.2.5. Külön megállapodás, vagy az erre a célra szolgáló szolgáltatás igénybevétele nélkül tilos a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott felület, illetve keresőmotorok megkerülésével a Szolgáltató adatbázisát módosítani, lemásolni, abban új adatokat elhelyezni, vagy meglévő adatokat felülírni.

4 A Webáruházban történő vásárlás

A Vásárló megrendelést adhat le a Webáruházban eladásra meghirdetett termékekre. Vásárló a megrendelni kívánt termék részletes jellemzőiről, áráról, a termék adatlapján tájékozódhat. Amennyiben a Vásárlónak a vásárlás előtt a termékekkel kapcsolatban kérdése merülne fel, Szolgáltató az 1. pontban meghatározott elérhetőségek bármelyikén készséggel áll a Vásárló rendelkezésére.

A vásárlás regisztrációhoz nem kötött, így a Webáruházban történő vásárlásnak nem feltétele és erre a Szolgáltató nem is biztosít lehetőséget a Webáruház felületén. A Webáruház minden a vásárlás szempontjából fontos tartalma elérhető regisztráció nélkül.

A Szolgáltató által forgalmazott termékekre vonatkozó használati utasítást az áruhoz mellékeli vagy személyes átvétel esetén a Vásárlónak átadja. Amennyiben valamilyen oknál fogva a használati utasítást a Vásárló nem kapná meg, köteles azt még a termék használatba vétele előtt haladéktalanul jelezni a Szolgáltató felé, hogy pótolni tudja. Amennyiben a Vásárlónak a Webáruházban található bármely termék minőségével, alapvető tulajdonságával, használatával, használhatóságával kapcsolatban, a Webáruház felületén közölteknel több információra van szüksége lehetősége van a Szolgáltató segítségét kérni az 1. pontban meghatározott bármely elérhetőségeken keresztül.

4.1 Megrendelés

Vásárló a termék jellemzőiről tájékoztatást nyújtó felületen található „Kosárba” gombra kattintva helyezheti a megrendelni kívánt terméket a kosarába. A kosárba tett terméke(ke)t a „Kosár” menüpontra kattintva tudja megtekinteni.

Vásárló az egyedi paraméterekkel rendelhető termékek esetén a termék alap modelljét tudja a kosárba helyezni és megrendelni, ezért a rendelés leadását követően a Szolgáltató minden esetben felveszi vele a kapcsolatot. A kapcsolatfelvétel során a Vásárlónak lehetősége van a paraméterek megadására mely alapján a Szolgáltató egy előzetesen kalkulált árajánlatot tud a

Vásárló számára biztosítani. A Vásárló az árajánlat ismeretében véglegesítheti megrendelését vagy attól minden következmény nélkül elállhat. Az egyedi paraméterekkel megrendelt terméket a Szolgáltató átlagosan 15-30 nap alatt tudja elkészíteni.

A „Kosár” aloldalról a Vásárlónak lehetősége van visszatérni a Webáruházba és újabb termékeket hozzáadni a kosár tartalmához, valamint a Szolgáltató bármely publikus oldalának megtekintésére.

A Vásárlónak a „Kosár” aloldalon továbbá lehetősége van a kosárból termékeket eltávolítani, tájékozódni a szállítási és átvételi módozatokról, megadni a rendeléshez szükséges adatokat, elolvasni a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit és a rendelését leadni.

A Vásárlónak a megrendeléshez a következő adatokat kötelező megadnia a Szolgáltató részére:

- E-mail cím
- Vezeték és keresztnév
- Telefonszám
- Átvétel módja

Nem kötelező jelleggel, de a megrendelés teljesítése érdekében a Vásárló további adatokat is megadhat.

Megadhatja a számlázási és a szállítási adatait, beválthatja kuponkedvezményét, megjegyzést fűzhet a rendeléshez, segítheti a Szolgáltató munkáját néhány marketing célú kérdés megválaszolásával, feliratkozhat a Szolgáltató hírlevelére.

A Vásárló a megrendelést csak abban az esetben tudja leadni, ha elfogadja a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit, valamint egy egyszerű kérés teljesítésével igazolja, hogy valós személy, nem pedig robot.

A Vásárló kijelenti, hogy a megrendelés elküldése előtt megbizonyosodott arról, hogy a rendelés részleteit és az általa megadott adatok helyesek és megfelelnek a valóságnak.

A megrendelés elküldése nem jelent regisztrációt a Webáruházba.

A megrendelés elküldése után a Szolgáltató rendszere egy automatikus összegzőt küld a Vásárló által megadott e-mail címre és a Szolgáltató számára. A Szolgáltató a hozzá beérkező automatikus összegzőt leellenőrzi és a Vásárló számára visszajelez az általa megadott elérhetőségek egyikén. A Visszajelzés tárgya többek között lehet tájékoztatás, pontosítás, adatbekérés, adatmódosítás, elutasítás és a rendelés tényének elfogadása. A Vásárló tudomásul veszi, hogy rendelése csak a Szolgáltató munkatársától érkező rendelést megerősítő visszajelzés után tekinthető aktívnak.

A Szolgáltató számára a Vásárló által elküldött rendelési szándék semmiféle gyártási vagy értékesítési kötelezettséggel nem jár. A Szolgáltató a számára gazdasági veszteséget okozó

megrendeléseket, kéréseket (pl.: hibás kiírás, elírás, rendszerhiba, rasszista szimbólum, stb.) nem köteles teljesíteni.

A kosár aloldal megrendelés nélküli elhagyása a Vásárló számára nem jár semmiféle kötelezettséggel a Szolgáltató irányába.

4.2 Gyártási határidő

A gyártási határidő a megrendelt termék paramétereitől függően változhat. Átlagosan – 15 munkanap, de bizonyos esetekben (például 18 karátos arany vagy több színű aranyból összeépített ékszerek esetében) a gyártási idő 30 munkanap is lehet.

4.3 Adatbeviteli hibák javítása

Vásárlónak a rendelés bármely szakaszában és a megrendelés Szolgáltató részére való elküldéséig bármikor lehetősége van az adatbeviteli hibák javítására, a megrendelési felületen. Adatbeviteli hibának minősül például rossz termék elhelyezése a kosárban, rendelési adatok elírása stb.

4.4 Termékek ára

A termékek vételára a Webáruházban az általános forgalmi adót és egyéb közterheket is tartalmazó módon van feltüntetve. A termékek vételára nem tartalmazza a kiszállítás költségét.

A termékek mellett feltüntetett bruttó árak minden esetben átlagos méretek alapján vannak számolva és tájékoztató jelleggel vannak közölve. Az általános paraméterek megváltoztatása esetén (pl. kisebb/nagyobb méret) esetén a gyűrűk súlya kevesebb vagy több is lehet, így az ár is változhat.

A kiszállítás költségeiről az ÁSZF 4.8.3. pontjában tájékozódhat a Vásárló.

A termékek árát az alapanyagok (arany, gyémánt) napi világpiaci ára nagymértékben befolyásolhatja melynek értelmében a termékek ára akár napi szinten változhat.

A termékek ára magyar forintban (Ft) kerül feltüntetésre.

Szolgáltató az árváltoztatás jogát fenntartja.

Kivételes esetekben az elkészített gyűrűk súlya, a Webáruház felületén kiszámoltakhoz képest minimális mértékben eltérhet a gyártástechnológiából kifolyólag, így az ár is változhat + - 5 %-ban. A súly, a gyűrűk méretétől, a felületének kezelésétől (matt hatású, fényes hatású), illetve a kövek számától függően is változhat. De ettől függetlenül az esetek 98%-ban a Webáruház súlykalkulátora pontosan számol, és a Szolgáltató törekszik arra, hogy ha esetleg mégis eltérés lépne fel a leggyártott termék súlya és a kiszámolt súly között, akkor az ne többletköltséggel, hanem inkább kedvezőbb végösszeggel járjon a Vásárló számára.

Szolgáltató nem vállal felelősséget a gondossága ellenére és/vagy a rendszer hibájából eredően hibásan feltüntetett árért, illetve a nyilvánvalóan téves, a termék közismert nagyságrendű áráról jelentősen eltérő, irreális árra (0 Ft) vagy olyan árra, melyből egyértelműen megállapítható, hogy kedvezmények biztosítása mellett is túlzott mértékben eltér a valós értéktől. Ilyen esetekben a Szolgáltató nem köteles a terméket a Webáruházban hibásan feltüntetett áron szolgáltatni. Hibás ár feltüntetése esetén, Szolgáltató felkeresi a Vásárlót és felajánlja részére, a termék valós áron történő megvásárlásának lehetőségét, ugyanis ilyen esetben a Szolgáltató újraszámítja a termék értékét (súly, kövek mennyisége stb. figyelembevételével). Ha a Vásárló részére a valós ár (akár kevesebb akár több) nem megfelelő, a Vásárló eldöntheti, hogy megrendeli valós áron a terméket vagy minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül lemondja a megrendelést.

4.5 Ajánlati kötöttség, visszaigazolás

A Vásárló által elküldött ajánlat (megrendelés) megérkezését a Szolgáltató automatikus visszaigazoló e-mail útján visszaigazolja a Vásárló részére, mely visszaigazoló e-mail tartalmazza a Vásárló által a megrendelés során megadott adatokat (pl. szállítási információk), a rendelés dátumát, a megrendelés kiszállításának (általános) idejét, a megrendelt termékhez tartozó elemek felsorolását a termék képét, a termék árát, szállítási költséget és a fizetendő végösszeget. Ez a visszaigazoló email egy 48 órán belüli automatikus rendszerüzenet (első e-mail), mely jelzi a Vásárló számára, hogy megrendelését a Szolgáltató megkapta. Az automatikus visszaigazoló e-mail Vásárlóhoz történő megérkezésével érvényes szerződés nem jön létre a felek között.

Szolgáltató az automatikus rendszer e-mailt követően, egy második e-mailt küld a Vásárló részére szintén 48 órán belül, melyben tájékoztatja a Vásárlót a megrendelésben foglaltak teljesíthetőségéről.

A szerződés az ajánlat Szolgáltató általi elfogadásáról szóló külön e-mail (második email) megérkezésekor jön létre és nem a megrendelés automatikus visszaigazolásáról szóló e-mail 48 órán belüli megérkezésével.

Ha a Vásárló hibát vesz észre a visszaigazoló e-mailben szereplő adatok tekintetében, azt 1 napon belül jeleznie kell a Szolgáltató felé, a nem kívánt rendelések teljesítésének elkerülése érdekében.

Vásárló mentesül az ajánlati kötöttség alól, ha késedelem nélkül (48 órán belül) nem kapja meg Szolgáltatótól az elküldött rendelésére vonatkozó második visszaigazoló e-mailt.

A megrendelés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak irányadóak, továbbá a szerződés a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik.

4.6 Fizetés

Készpénzben, az áru üzlethelyiségben történő átvételek: A termék átvételekor történő fizetés választása esetén a Vásárló a Szolgáltató üzlethelyiségében fizeti meg a termék vételárát készpénzben a Szolgáltató vagy megbízottja részére. Készpénzes fizetésre csak magyar forintban (HUF) van lehetőség. A termék átvételére a Vásárló a fizetést követően jogosult.

Fizetés utánvétellel: Amennyiben a Webáruházban megrendelt termék a GLS futárszolgálattal kerül kiszállításra, lehetőség van arra, hogy a Vásárló a megrendelés végösszegét a futárnak teljesítse készpénzben.

Előre utalás bankszámlára: A Vásárló a megrendelt termékek árát azok kiszállítását, megelőzően fizeti meg a Szolgáltató Oberbank AG- nál vezetett 18400010-10000515-10307227 számú bankszámlára banki átutalás útján. Előre utalás esetén a megjegyzés rovatban a megrendelés számot minden esetben szükséges feltüntetni. Előre utalás esetén a Vásárló a megrendelt termékek átvételére csak az átutalás jóváírását követően jogosult. Utalás esetén a Vásárló minden esetben várja meg, amíg a Szolgáltató e-mailben elküldi a pontos összeget és a szükséges számlaszámot is az utaláshoz.

A nem standard, rendkívül egyedi elképzelés alapján kivitelezett termék esetében a Vásárló köteles a termék vételárának 50%-át előreutalással megfizetni a Szolgáltató részére. Szolgáltató az egyedi termékek gyártásához csak abban az esetben kezd hozzá, amennyiben a vételár 50%-ának megfelelő összeg jóváírásra került a bankszámláján. Az utalás részleteiről a Vásárlót a Szolgáltató részletesen tájékoztatja.

4.7 Számla

Szolgáltató a megrendelt termékek kiszállításakor vagy azt megelőzően Vásárló részére, a kifizetés igazolására, a termékkel együtt kinyomtatott számlát ad.

4.8 Kiszállítás

Szolgáltató a visszaigazoló e-mailben szereplő feltételek szerint köteles a Vásárló által megrendelt termékeket a megrendelésben megjelölt szállítási címre juttatni. Vásárló pedig a megrendelt terméket a megrendeléskor megadott szállítási címen átvenni és a megrendelés összegét a Szolgáltató részére megfizetni.

4.8.1. Kiszállítás módja

A Webáruházban leadott rendelések kiszállítása a GLS futárszolgálattal történik a megrendelés során a Vásárló által megadott címre. A futárszolgálat hétfőtől-péntekig, 08:00-17:00 óra között kézbesíti a megrendeléseket. Amennyiben a Vásárló ebben az időszakban nem tartózkodik a megadott címen, szállítási címként célszerű olyan szállítási címet megadni (munkahely címe), ahol a szállítási időszakban a Vásárló biztosan át tudja venni a megrendelt terméket.

Amennyiben a futár nem talál a megadott címen senkit, meghagyja elérhetőségét és vele lehet egyeztetni időpontot másnapra vagy egy következő napra.

Amennyiben a Vásárló a futárszolgálat által megjelölt időpontban nem tartózkodik az általa megadott szállítási címen és a csomag átvétele megghiúsul, a GLS futár értesítést hagy a szállítási címen. Az értesítőn található szám segítségével a Vásárlónak lehetősége van a GLS-el új szállítási cím és időpont egyeztetésére. A futárszolgálat további 1 alkalommal kísérli meg a megrendelt termékek kiszállítását.

A futárszolgálat legfeljebb kétszeri kézbesítést kísérel meg, azonban, ha a 2. kiszállítás is sikertelen, – Vásárlónak felróható okból - akkor a 2. kiszállítás költségét Vásárló köteles megfizetni Szolgáltató részére.

A termékek a GLS futártól való átvételével, illetve az átvételt igazoló dokumentum aláírásával a termék mennyiségi és minőségi átvétele megtörténik, ami azt jelenti, hogy az átvételt követően Vásárló kizárólag elállási jogával élhet, ezért a kiszállítást végző személy távozása után a Szolgáltatónak utólag mennyiségi és minőségi reklamációt nem áll módjában elfogadni. A szállítólevél aláírásával tehát Vásárló elismeri, hogy az átvett csomag mind külsőleg, mind pedig tartalmát illetően megfelel a megrendelésében foglaltaknak (nem hiányos a csomag tartalma, nem sérült a csomagolás vagy a termék).

Ha Vásárló a termék átvétele során sérülést tapasztal a terméken vagy a csomagoláson, a sérülésekről jegyzőkönyv felvételét kell kérnie a kiszállítást végző személytől. Amennyiben az átvételkor láthatóan sérült a csomagolás vagy a termék, és a sérülés az áru átvételét megelőzően keletkezett, a termék visszavételét Szolgáltató díjmentesen biztosítja. Az átvételt követően észlelt sérülésért Szolgáltató felelősséget nem vállal!

4.8.2. Kiszállítási határidő

A termékek kiszállítási határideje 1-2 hét, bizonyos esetekben azonban előfordulhat, hogy a kiszállítás határideje 1-4 hét. A kiszállítás pontos ideje minden esetben függ a gyűri anyagától, típusától, egyediségétől a kövek fajtájától, számától stb.

A Szolgáltató a termék kiszállításának (általános) határidejéről az automatikus visszaigazoló rendszerüzenetben (első email lásd 4.5. pont), majd ezt követően, a Szolgáltató által küldött második e-mailben pontosan megadja a kiszállítás napját. A GLS futár az e-mailben feltüntetett napon szállítja ki a Vásárló részére a megrendelt terméket.

Ha a Vásárló szeretne egyeztetni a futárral a kiszállítás pontos idejéről, akkor a kiszállítás napján reggel 7-8:00 körül akár már érdeklődhet a Szolgáltatónál telefonon a +36 30 488 79 70 es számon, ugyanis akkor már kiderül a csomagszám, és a Vásárló közvetlenül fel tudja venni a kapcsolatot a futárral.

A Szolgáltatót a Vásárló által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető szállítási késedelemért, illetve egyéb problémáért, hibáért semminemű felelősség nem terheli.

4.8.3. Kiszállítás díja

GLS futárszolgálattal belföldre előreutalással: 1 500 Ft.

GLS futárszolgálattal belföldre utánvétellel: 2 000 Ft.

GLS futárszolgálattal külföldre, az Európai Unió egész területén előreutalással: 7 000 Ft.

Személyes átvétel: Szegeden (6725 Szeged, Vasgyár utca 6.): ingyenes.

Személyes átvétel Budapesten (1089 Gaál Mózes utca 5-7., első emelet 104.): ingyenes.

A szállítási díja 50 000 Ft feletti vásárlás esetén belföldre, függetlenül a fizetési módtól ingyenes.

4.8.4. Személyes átvétel

Vásárló a megrendelt termékeket személyesen is átveheti a Szolgáltató üzlethelyiségében, attól függően, hogy a megrendelés során melyik helyszínt választotta.

Személyes átvétel történhet:

- 6725, Szeged Vasgyár utca 6
- 1089 Budapesten Gaál Mózes utca 5-7 első emelet 104

A termék átvételének legkorábbi időpontjáról Szolgáltató telefonon vagy e-mailben értesíti a Vásárlót.

A személyes átvételre

- Szegeden a Vásárlóval előre egyeztetett időpontban.
- Budapesten a Vásárlóval előre egyeztetett időpontban.

5 Elállási jog

Az e pontban foglaltak kizárólag a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyre vonatkoznak, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (a továbbiakban „**Fogyasztó**”).

Fogyasztó jogosult a termék adásvételére irányuló szerződés esetén

- a terméknek,
- több termék szolgáltatásakor az utoljára szolgáltatott terméknek,

a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított nyolc (8) munkanapon belül a szerződéstől indokolás nélkül elállni.

5.1. Fogyasztót a következő esetekben nem illeti meg az elállási jog:

- olyan termék értékesítése esetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi értékesítő által nem irányítható ingadozásától függ;
- olyan termék értékesítése esetében, amely a Fogyasztó személyéhez kötött, illetve amelyet a Fogyasztó utasításai alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő.

5.2. Elállási jog gyakorlásának a menete

Ha a Fogyasztó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF 1. pontjában feltüntetett elérhetőségek igénybevételeivel a Szolgáltató részére. Ebből a célból a Fogyasztó felhasználhatja a következő linken keresztül elérhető [elállási nyilatkozat mintát](#) is. A Fogyasztó nem köteles igénybe venni az elállási nyilatkozatmintát. Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási nyilatkozatát a Szolgáltató részére.

Mindkét esetben a Szolgáltató e-mailben haladéktalanul visszaigazolja a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését.

Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha Fogyasztó az erre irányuló nyilatkozatát 8 munkanapon belül (akár a 8. munkanapon) elküldi a Szolgáltatónak.

Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, e-mail keresztül történő értesítés esetén az e-mail küldésének idejét veszi figyelembe Szolgáltató a határidő számítás szempontjából. A Fogyasztó levelét ajánlott küldeményként adja postára, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma.

Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket visszajuttatni Szolgáltató székhelyére. A termék visszaküldésének költsége Fogyasztót terheli. Elállás esetén Szolgáltató követelheti a Vásárlótól a termék nem rendeltetésszerű használatából eredő kárai megtérítését. Ezekon kívül a Fogyasztót az elállás kapcsán semmilyen más költség nem terheli.

Szolgáltatónak az utánvétellel visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni.

Ha Fogyasztó eláll a szerződéstől, Szolgáltató a Vásárló által kifizetett összeget a hatályos jogszabályokban rögzítetteknek megfelelően, haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő 30 napon belül hiánytalanul visszautalja a Vásárló részére (a kiszállításért fizetett szállítási költséggel együtt).

6 Szavatosság és jótállás

6.1. Szavatosság

6.1.1. Kellékszavatosság

Vásárló a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet. Fogyasztói szerződés esetén Vásárló az átvétel időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit, azokért a termékhibákért, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek. Két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait Vásárló érvényesíteni már nem tudja.

Nem fogyasztóval kötött szerződés esetén a jogosult az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.

Vásárló – választása szerint – kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Vásárló által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést Vásárló nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a Szolgáltató költségére Vásárló is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A Vásárló a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Vásárló köteles viselni, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

Vásárló köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni a Szolgáltatóval.

Vásárló közvetlenül a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

A szerződés teljesítésétől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Vásárló igazolja, hogy a terméket a Szolgáltatótól vásárolta (számla vagy a számla másolatának bemutatásával). Ilyen esetben a Szolgáltató csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája a Vásárló részére történő átadást követően keletkezett. Amennyiben a Szolgáltató bizonyítani tudja, hogy a hiba oka a Vásárlónak felróható okból keletkezett, nem köteles a Vásárló által támasztott szavatossági igénynek helyt adni. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Vásárló köteles bizonyítani, hogy a Vásárló által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Ha a Vásárló a szavatossági igényét a terméktől - a megjelölt hiba szempontjából - elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a termék egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

6.1.2. Termékszavatosság

A termék (ingó dolog) hibája esetén a fogyasztónak minősülő Vásárló – választása szerint – a 6.1.1. pontban meghatározott jogot vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Vásárlót azonban nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen.

Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét Vásárló a gyártóval szemben érvényesítheti.

Termékszavatossági igényként Vásárló kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Vásárlónak kell bizonyítania.

Egy termék akkor minősül hibásnak, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Termékszavatossági igényét Vásárló a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti. A Vásárló a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős.

Vásárló termékszavatossági igényét az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. Jelen esetben a termék gyártója és forgalmazója is a Szolgáltató.

A gyártó, forgalmazó (Szolgáltató) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak, forgalmazónak (Szolgáltató) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

6.2. Jótállás (garancia)

Szolgáltató nem értékesít olyan terméket, amely az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet hatálya alá tartozna, azonban Szolgáltató az általa értékesített termékekre az átadástól számított minimum 1 éves jótállást biztosít. A jótállási idő termékenként eltérő lehet, de nem kevesebb, mint 1 év.

Szolgáltató az ANYAGHIBÁRA, ILLETVE A KÖVEKRE ÖRÖK ÉLETRE SZÓLÓ ÖNKÉNT VÁLLALT JÓTÁLLÁST biztosít a Vásárló részére, melynek keretében a Szolgáltató vállalja, hogy a Vásárló 10 éven keresztül évente egyszer visszaviheti a

Szolgáltatóhoz a gyűrűt a felület felújítása céljából. A felület felújítását a Szolgáltató díjmentesen végzi el.

Az ékszerek gyártása során ritkán előfordulhat, hogy anyaghiba jelenik meg. Ezért az alapanyag minőségére garanciát vállalunk.

Anyaghibánál nem számít, hogy 1 hónap, vagy esetleg 10 év után fedeztük fel, minden esetben garanciálisan újragyártjuk a terméket. Természetesen csak abban az esetben él ez a garancia, ha nem külső behatásokról, hanem gyártási hibáról van szó.

Az ezüst ékszerekre 1 év garanciát vállalunk.

Ha a terméket külső behatások, önhibánkon kívüli sérülések (kopások, ütések, horzsolások stb.) érik, arra nem tudunk garanciát vállalni. Ha azonban gyártási hibáról van szó (pl. nem elég erős a foglalat), akkor az 1-3 mm átmérőjű köveket egyszer díjmentesen pótoljuk vagy javítjuk a foglalatukat.

Jótállás nem vonatkozik az alábbiakra:

- Külső vegyi anyagok miatti elszíneződésre (kozmetikai szerek, gyógyfürdők stb.).
- Az ékszer használata miatti kopására, karcolódására.
- Az ékszerekben lévő drágakövekre, azok sérüléseire, cseréjére.
- Az anyag összetétele miatt bekövetkezett egészségügyi mellékhatásokra (pl.: fémallergia).
- Az ékszer elvesztésére.
- A külső hatások miatt szükséges méret-változtatásra (hízás, fogyás stb.).
- A nem rendeltetésszerű használat miatt bekövetkezett károsodásokra.
- Allergiás reakciók miatt bekövetkezett károsodásokra.
- A külső behatások (Ütés, nyomás, súrlódás) által keletkezett károkért (kövek foglalatának kilazulása, roncsolódása).

A jótállás érvényesítéséhez szükséges, hogy a Vásárló visszaküldje vagy visszavigye az üzletbe vagy visszaküldje a terméket a székhelyére, annak érdekében, hogy a Szolgáltató meg tudja vizsgálni a hiba okát és a javítás lehetőségét.

Azt követően, hogy a termék megérkezett a Szolgáltatóhoz, Szolgáltató megkezdi a termék átvizsgálását, a termék javítását – amennyiben erre lehetősége van - és felveszi a Vásárlóval a kapcsolatot a javítás befejezésekor, vagy ha javításra nincs lehetőség, akkor tájékoztatja a Vásárlót a termék kicseréléséről.

A javított vagy csere terméket szállítási költség felszámítása nélkül Szolgáltató visszajuttatja a Vásárló címére, vagy a Vásárló átveheti személyesen is a Szolgáltatónál. Amennyiben azonban a terméket a Szolgáltató, a bevizsgálást követően hibátlannak találta, vagy egyértelműen megállapítható, hogy a hiba oka a nem rendeltetésszerű használat következménye, úgy Szolgáltató a javítást garanciálisan nem végzi el, és a termék Vásárlóhoz való visszaszállításának költsége a Vásárlót terheli.

6.3. Szavatossági, jótállási igények érvényesítése

A Vásárló a szavatossági, jótállási igényeit az 1. pontban meghatározott bemutatótermekben, illetve a feltüntetett elérhetőségeken keresztül jelentheti be a Szolgáltató felé.

7 Jogérvényesítési lehetőségek

7.1. Panaszügyintézés helye

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

Név: Robert Feil Diamond Kft.

Levelezési cím: 6725 Szeged, Vasgyár u. 8.

Ügyfélszolgálat tel.: (Szervíz) +36 70 682 3000 (H-P: 10:00-18:00-ig)

Ügyfélszolgálat tel.: (Vásárlás) +36 70 668 5000 (H-P: 10:00-18:00-ig)

Ügyfélszolgálat email: info@feil.hu

7.2. Panaszügyintézés módja

Szolgáltató a termékkel vagy a tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogás írásban történő előterjesztését követően legkésőbb 30 napon belül – melybe a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény szerinti munkaszüneti napok ideje nem számít be – írásban érdemben válaszol Vásárló kifogására, megjelölve a jogérvényesítés lehetősége esetén a jogérvényesítés lehetséges helyét, módjait, valamint az arra nyitva álló határidőket.

Szolgáltató a szóbeli panaszt, amennyiben arra lehetősége van, azonnal orvosolja. Ha a szóbeli panasz azonnali orvoslására nincs lehetőség a panasz jellegéből adódóan, vagy ha a Vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet – melyet öt évig, a panaszra tett érdemi válaszával együtt megőriz - vesz fel.

Szolgáltató a jegyzőkönyv egy példányát személyesen közölt (üzlethelyiségben) szóbeli panasz esetén helyben a Vásárlónak átadja, vagy ha ez nem lehetséges, akkor a fent részletezett írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

Szolgáltató a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Vásárlónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi a jegyzőkönyv másolati példányát.

Minden egyéb esetben a Szolgáltató az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

7.3. Panaszügyintézés ideje

Szolgáltató Vásárló által előterjesztett kifogásokat a 7.1 pontban megadott közvetlen elérhetőségeken, hétköznapokon 8:00-16:00 között fogadja.

7.4. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek

Amennyiben a Szolgáltató és Vásárló között esetlegesen fennálló jogvita Szolgáltatóval való tárgyalások során nem rendeződik, bírósági eljárást kezdeményezhet, továbbá fogyasztói jogvita esetén az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva Vásárló számára:

- Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál.
- Békéltető testület eljárásának kezdeményezése.

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék

Fax száma: (62) 426-149

Név: Dékány László, Jenei Zoltán E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu;

Békéltető Testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

8 Általános Szerződési Feltételek egyoldalú

módosítása

8.1. Szolgáltató jogosult jelen Általános Szerződési Feltételeket a Vásárlók Webáruház felületén keresztül történő előzetes tájékoztatása mellett, egyoldalúan is módosítani. A módosított rendelkezések a hatályba lépést követően a Webáruház első használata alkalmával válnak hatályossá Vásárlóval szemben, a módosított rendelkezéseket, a módosítás hatályba lépését követően leadott megrendelésekre kell alkalmazni.

9 Tulajdonjog fenntartása

9.1. A vételár teljes kifizetéséig a termék a Szolgáltató tulajdonában marad. Ha a termék a vételár teljes kifizetését megelőzően mégis – bármely okból – a Vásárló birtokába kerül, felelősséggel tartozik a Szolgáltató irányába mindazon károk tekintetében, amelyek megtérítésére senkit nem lehet kötelezni.

10 Egyéb rendelkezések

10.1. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy bármikor, bármilyen változtatást, javítást hajtson végre a Webáruházban, előzetes figyelmeztetés nélkül és hogy a Webáruházat más domainnév alá helyezze át.

Jelen Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének ideje: [2014]