

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

FRESHMOOD színesítő ékszerek webáruház

Csapó Zsuzsanna egyéni vállalkozó

(Hatályos: 2015. november 1-től)

Jelen általános szerződési feltételek (később: „ÁSZF”) a [www.freshmood.hu](http://www.freshmood.hu) és [www.freshmood-design.hu](http://www.freshmood-design.hu) weboldalon (később: Webáruház) Csapó Zsuzsanna egyéni vállalkozó (később: Szolgáltató) által végzett termékértékesítésre vonatkoznak, Csapó Zsuzsanna e.v. és a vásárlók közötti jogviszony részleteit határozzák meg. A Webáruházban a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételek mellett lehet vásárolni.

Kérjük, hogy csak akkor vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve. Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre (nem minősül írásba foglalt szerződésnek), nem kereshető vissza, magatartási kódexre nem utal.

A jelen szabályzatban nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen szabályzat értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény erre vonatkozó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

Amennyiben kérdése van, a KAPCSOLAT menüpontban, vagy az alábbiakban megadott elérhetőségeken állunk rendelkezésére.

A szerződés nyelve magyar.

### SZOLGÁLTATÓ ADATAI:

Név: Csapó Zsuzsanna egyéni vállalkozó

Székhely: 9023 Győr, Szigethy A. u. 70. 3/1.

Adószám: 67363809-1-28

Adatvédelmi nyilvántartási szám: NAIH- 91098/2015. NAIH-91632/2015.

Telefonszám: 20/440-66-91 (munkanapokon 9-17 óra között hívható)

E-mail cím: [haho@freshmood.hu](mailto:haho@freshmood.hu)

Képviselő neve: Csapó Zsuzsanna

Kamarai regisztrációs szám: GY67363809 (Győr-Moson-Sopron Megyei Kereskedelmi és Iparkamara)

### A TÁRHELYSZOLGÁLTATÓ ADATAI:

Név: 3-in-1 Hosting Bt.

Székhely: 2310 Szigetszentmiklós, Forrás u. 12. III/11.

Cégjegyzékszám: 13-06-055290

Adószám: 22206118-2-13

Telefonszám: +36/24/886-491

Levelezési cím: 2310 Szigetszentmiklós, Szivárvány u. 1. fszt. 1.

## TERMÉKISMERTETŐ

A megjelenített termékek kézzel készített, süthető ékszergyurma (polymer clay) és gyöngy felhasználásával készült egyedi ékszerek. Mindegyikből egy darab készül, így a webáruházban nincs mód azonos termékből több darabot rendelni. Ez alól kivételt képeznek a külön megrendelésre készülő ékszerek, de a készítés technológiájából kifolyólag nem tud két tökéletesen egyforma darab készülni, csak nagyon hasonló. Bővebben: EGYEDI MEGRENDELÉSEK pont.

Alapanyagként a Magyarországon kapható legjobb minőségű anyagok kerülnek felhasználásra, melyek kizárólag hivatalos viszonteladókon keresztül kerülnek beszerzésre. Igaz ez a felhasznált Swarovski Elements termékekre is, így garantálható, hogy az ékszerekbe csak eredeti Swarovski kristályok kerülnek.

Annak érdekében, hogy az ékszerek sokáig szolgálják szépségét, a következőket javasoljuk:

- A FRESHMOOD ékszerek mindennapos vagy alkalmi viseletre készülnek, ennek ellenére kerülje, hogy az ékszerben pl. aludjon, strandoljon, esetleg kemény fizikai munkát végezzen. Óvja őket ugyanúgy, mint bármely más ékszerét, ami közel áll a szívéhez.
- Az ékszergyurma részek kétszeres sütés és a közvetlenül sütés után történő jeges sokkolás során lényegesen törésállóbbak lesznek, de a nem rendeltetésszerű használat (feszégetés, megrántás, nagy felületi nyomóerőnek, súrlódásnak, nagy erejű karcolásnak való kitétel) során törhetnek. Kérjük, kerülje az efféle behatásokat, az ékszert az eredeti csomagolásában vagy külön ékszerdobozban szállítsa. Mindennapos viselés során a fenti hatások kis eséllyel történnek meg. A nem rendeltetésszerű használatból eredő károkért nem vállalunk felelősséget, de a javítással, újrakészítéssel kapcsolatban minden esetben rendelkezésre állunk. Lásd még: GARANCIÁK pont.
- A gyöngy részek magas minőségű Berkley Dyneema NanoFil fűzőszállal készülnek, aminek – és a térbeli fűzősmódnak – köszönhetően a szakadás veszélye minimális. A szálvégek elzárása csomóval történik, majd a fennmaradó végek a gyöngyökön kerülnek elvezetése. A mindennapos viselet során ezek a szálak kibújhatnak, de ollóval nyugodtan levághatóak. Ez nem befolyásolja a kész ékszer tartósságát.

## EGYEDI MEGRENDELÉSEK

A FRESHMOOD Scents és FRESHMOOD FLOWer ékszerek esetében lehetőség van egyedi rendelésre is. Ezek mindegyike közvetlen, e-mailben vagy telefonon történő megbeszélés után, egyedi árajánlat és határidő elfogadásával készül el. A megrendelést a "FRESHMOOD Neked" menüpontban adhatja le az űrlapban kért adatok megadásával. Megrendelését minden esetben e-mailben hagyjuk jóvá, és e-mailben pontosítjuk a megrendelés további részleteit, a határidőt és az elkészítés végső árát. A megrendelés akkor tekinthető elfogadottnak, ha a megrendelő a megküldött árajánlatot és határidőt e-mailben is elfogadta.

Alapesetben az egyedi megrendelés költsége a hasonló termék 125%-a, de nagyobb mennyiség rendelése esetén egyedi árajánlatot küldünk.

FRESHMOOD FLOWer ékszerek esetében a szín/színvilág, a FRESHMOOD Scents esetében a szín/színvilág, növény-lenyomat és alapforma kiválasztására nyílik lehetőség. Egyedi megrendelés esetén több, egyforma darab elkészítése is lehetséges, de figyelembe kell venni, hogy a készítés technológiájából fakadóan az egyes darabok sohasem lesznek tökéletesen egyformák.

Az egyedi megrendelésre készült termékek „FOGLALVA” jelzéssel kerülnek fel a webáruházba, és kizárólag a megrendelő által megvásárolhatók. Ezen termékek Webshopba kerülésekor minden esetben e-mailben értesítjük a megrendelőt. Ezt követően a megrendelő az általános eljárás szerint vásárolhatja meg a termék(ek)et.

Egyedi megrendelések esetén az elállási jog nem érvényesíthető! Lásd bővebben: ELÁLLÁSI JOG pontban.

## VÁSÁRLÁS MENETE

A webáruházban regisztráció nélkül is lehet vásárolni, de ebben az esetben minden vásárláskor újra meg kell adni az adatokat, ezért érdemes élni a regisztráció lehetőségével.

A webáruház nyitóoldalán a főmenü segítségével navigálhatunk a kívánt termék kategóriákra. A fejlécben található keresés (nagyító) gombbal egyedi kereséseket is indíthatunk.

A termékek mellett található „Kosárba rakom” gombbal választható ki a megvásárolni kívánt termék. A kosár tartalma a navigáció során nem vesz el, regisztrált vásárlók esetében kilépéskor sem. A kosár tartalma bármikor módosítható az oldal jobb felső sarkában található „Kosár” menüpontban, a „Kosár megtekintése” gombra kattintva.

A „FOGLALVA” jelzéssel ellátott termékek egyedi megrendelésre készültek, megvásárlásuk kizárólag a megrendelő által lehetséges. Kérem, amennyiben nem Ön rendelte az adott terméket, ne tegye a kosárába azt. Ellenkező esetben a megrendelés adott tételét törölni fogjuk, melyről minden esetben e-mailben tájékoztatást küldünk.

Ha már nem kíván több terméket a kosárba helyezni, kattintson a „Kosár” menüpontban található „Fizetés” gombra, vagy a „Kosár szerkesztése” oldalon a „Tovább a pénztárhoz” gombra.

Ezen az oldalon megadhatja a számlázási és szállítási adatokat, a szállítás és fizetés módját, illetve ellenőrizheti a megvásárolni kívánt termék(ek)et. A kosárba tett termék(ek)re vonatkozóan az adásvételi szerződés a jelen ÁSZF szerinti feltételekkel jön létre.

A „Megrendelés elküldése” gombra kattintva véglegesítheti rendelését.

Megrendelését kizárólag a fent leírt módon, a [www.freshmood.hu](http://www.freshmood.hu) és [www.freshmood-design.hu](http://www.freshmood-design.hu) címek alatt található webáruházon keresztül tudjuk elfogadni. A telefonon, e-mailben, levélben vagy egyéb módon történő megrendeléseket nem tudjuk figyelembe venni.

A megrendelést követően azonnal visszaigazolást küldünk, melyben megtekintheti rendelése adatait. A megrendeléssel kapcsolatos bármely ügyintézés esetén a visszaigazolásban megküldött rendelési számra hivatkozhat. Amennyiben e-mail címét nem helyesen adta meg, abban az esetben rendelését sem visszaigazolni, sem teljesíteni nem tudjuk. A hibásan megadott adatok következtében keletkezett kényelmetlenségekért, károkért, beleértve a téves címre való postázást, nem vállalunk felelősséget.

A kosárba tett termék(ek)re vonatkozóan az adásvételi szerződés a Szolgáltató. és a vevő között a vevő által kitöltött megrendelésben meghatározott adatokkal és a jelen ÁSZF szerinti feltételekkel jön létre. Emiatt nagyon fontos, hogy a megrendelést pontosan töltsse ki. A "Pénztár" oldalon Kérjük, hogy „Pénztár” oldalon figyelmesen olvassák el a megrendelésüket a megrendelés véglegesítése előtt.

Amennyiben a rendelés leadása után észleli, hogy valamely adatot tévesen adta meg, kérjük, mielőbb jelezze a [haho@freshmood.hu](mailto:haho@freshmood.hu) e-mail címen, melyben megadja a rendelés számát és a téves adatok helyesbítését. Ha a rendelés még nem került teljesítésre, az adatok módosítása lehetséges. Teljesítés után beérkezett hibajavításra nincs mód.

Amennyiben a visszaigazolás nem érkezik meg a megrendelés elküldésétől számított két munkanapon belül, a vevő mentesül az ajánlati kötöttség alól. A visszaigazolás kizárólag a megrendelés kézhezvételét és nem annak elfogadását, vagyis nem a szerződés felek közötti létrejöttét bizonyítja.

## A MEGRENDELÉS FELDOLGOZÁSÁRÓL

A beérkezett megrendelések feldolgozása munkanapokon 9-17 óra között történik.

A feldolgozásról újabb értesítő e-mailt küldünk. Ha szükséges, ebben pontosítjuk a megrendelés részleteit, valamint tájékoztatjuk a várható teljesítési időről. Készleten lévő termékek esetén az általános teljesítési idő a vételár beérkezése után 3 munkanap, egyedi megrendelésre készülő termékek esetén az egyedi ajánlatban megállapított idő, általában 10 munkanap.

A megrendelt termék(ek) értékesítésére vonatkozó szerződés a felek között a FRESHMOOD Webáruház e-mailben történt, teljesítésről (azaz a postára adásról) való tájékoztatóját követően jön létre. Amennyiben a megrendelést valamilyen elháríthatatlan ok miatt nem tudjuk a jelen ÁSZF szerinti feltételekkel teljesíteni, úgy erről a megrendelés visszaigazolását követően e-mailben értesítjük.

## FRESHMOOD GARANCIÁK

- „A STÍLUS ÖRÖK” garancia: Ha az ékszer rendeltetésszerű használat mellett elszakad, eltörik vagy bármilyen minőségi romlás tapasztalható rajta (pl. kopás, deformálódás), vagy az ékszer javítására, cseréjére kerül sor, vagy visszaküldhető, árát pedig visszaadjuk.
- DICSÉRET garancia: a FRESHMOOD ékszereket az első öt viselés alatt legalább egyszer észreveszik és megdicsérik. Ha ez mégsem történne meg, kérdés nélkül visszavesszük az ékszert, és visszaadjuk az árát.
- „YOU-NIQUE” garancia: A FRESHMOOD Scents ékszereken kívül minden darabra érvényes, és garantálja, hogy a megvásárolt ékszerből csak az az egy darab készült, és semmilyen körülmények közt nem fogjuk megismételni. Ez alól kivételt képeznek azok a megrendelések, melyekben a megrendelő kifejezett igénye az egyforma ékszerek elkészítése.

## ÁRAK

A Webáruházban közzétett árak bruttó árak, és forintban értendők. A Szolgáltató az ÁFA törvény XIII. fejezete alapján alanyi adómentes, ezért az általa értékesített termékeket ÁFA nem terheli.

A feltüntetett árak a szállítás díját nem tartalmazzák. A szállítás költsége függ a szállítás és fizetés módjától, melyet a Pénztár oldalon a megrendelést megelőzően választhat ki. A szállítási díj magában foglalja a csomagolási és postaköltséget, és igazodik a Magyar Posta Zrt. mindenkor hatályos csomagszállítási díjszabásához, a termék(ek) súlyához továbbá a vásárlás végösszegéhez.

## KEDVEZMÉNYRE JOGOSÍTÓ KUPONOK

Amennyiben Ön rendelkezik kedvezményre jogosító kuponkóddal, úgy azt a „Kosár” vagy a „Pénztár” oldalon a „Kuponkód” mezőben érvényesítheti a kód megadásával és a „Kupon alkalmazása” gomb megnyomásával. Kuponokhoz változó időközönként, több módon lehet hozzájutni: Webáruház akciók keretében, a FRESHMOOD hírlevelében vagy közösségi oldalakon meghirdetett alkalmakon.

A kedvezmény kupon a következőket tartalmazza:

- egy jelszót/kódot, melyet a Webáruház megfelelő, fent leírt mezőjében érvényesíthet
- kedvezmény mértékét százalékban vagy annak pontos összegét
- érvényességi határidőt

A kedvezményre jogosító kuponok csak az érvényességi határidőn belül használhatók fel, és a megrendelés végösszegéből kerülnek levonásra.

## FIZETÉSI MÓDOK

### 1. Postai utánvétel

Fizetés személyesen, készpénzben az áru átvételével egyidejűleg.

### 2. Banki átutalás (előre utalás)

Banki utalás fizetési mód választása esetén az utaláshoz szükséges adatokat a megrendelést követő visszaigazolón oldalon, illetve a megküldött visszaigazolón e-mailben találja. Amennyiben a megrendelt termék(ek) ára a megrendelés visszaigazolását követő 8 munkanapon belül nem kerül kifizetésre, úgy a szolgáltató szabadul az ajánlati kötöttség alól és nem köteles a megrendelés teljesítésére.

A megrendelt termék(ek) árát és szállítási költségét tartalmazó számlát a Szolgáltató a termék(ek)kel együtt küldi meg a vevő részére.

## SZÁLLÍTÁSI INFORMÁCIÓK

A termék(ek) kizárólag on-line rendelhetőek meg, és postai úton jutnak el a vásárlóhoz. Személyes átvételre kivételes esetekben, előzetes egyeztetéssel Győrben van lehetőség, de ebben az esetben is kötelező az on-line megrendelés.

A megrendelést követően, ha banki átutalással történik a fizetés, akkor a megrendelt készleten levő termék(ek) árának vevő általi kifizetését és a Szolgáltató részére történő jóváírását követő 3 munkanapon belül postázzuk a megrendelt termék(ek)et. Ha a megrendelésben a vevő a postai utánvétes fizetést választotta, akkor a megrendelés beérkezését követő 3 munkanapon belül kerülnek a termék(ek) postázásra.

Egyedi megrendelésre készülő termék(ek) esetén a korábbi egyeztetés során e-mailben megküldött egyedi elkészítési időn belül történik meg a postázás.

Személyes átvétel esetén is az előre utalás opciót kérjük választani. Személyes fizetésre nincs lehetőség.

Jelen ÁSZF hatálybalépésének napján a szállítási díjak a következők:

- Ajánlott küldeményként, előre utalás után: 700 Ft
- Utánvétellel: 2600 Ft
- Személyes átvétel esetén: 0 Ft

A szállítási díjak a fuvarozó díjszabásának módosulása esetén változhatnak, melyet minden esetben a közlésezünk a jelen ÁSZF-ben.

A megrendelt termék(ek)et a termék(ek) sértetlenségét megőrző csomagolásban adjuk át a fuvarozónak, mely a Magyar Posta Zrt. A Szolgáltató a fuvarozónak való átadás határidejéért vállal felelősséget.

Kérjük, a csomag sértetlenségét a kézbesítő jelenlétében szíveskedjék ellenőrizni! Ha sérülést lát, vetessen fel jegyzőkönyvet, és ne vegye át a csomagot. Kérjük, jelezze felénk a [haho@freshmood.hu](mailto:haho@freshmood.hu) e-mail címen, amennyiben sérülten érkezik a termék, és az ügymenet megkönnyítése végett a jegyzőkönyvi adatokat csatolni szíveskedjen.

Az elállás jogának esetleges gyakorlásának megkönnyítése érdekében, kérjük, hogy a küldemény átvételének időpontjáról a kézbesítőtől kérjen igazolást, de legalább kérje meg a kézbesítőt, hogy írja alá dátumozva az átvett küldemény csomagolását, vagy a postai értesítőt, amelyeket, kérjük őrizzen meg. Amennyiben élni kíván az alábbi elállási jogával, úgy ezen igazolás másolatát is mellékelje elállási nyilatkozatához.

## ELÁLLÁSI JOG

Ön 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől. Hasonlóképpen, ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén a szerződés teljesítése megkezdődött, Ön jogosult 14 napon belül indokolás nélkül felmondani a szerződést.

Az elállási/felmondási határidő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.

Ha Ön elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) az alábbi címre:

E-mail: [haho@freshmood.hu](mailto:haho@freshmood.hu)

Postacím: Csapó Zsuzsanna, 9023 Győr, Szigethy A. u. 70. 3/1.

Ön határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát.

Az elállás/felmondás joghatásai

Ha Ön eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Ön az általunk felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.) A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli. A visszatérítést mindaddig visszatartjuk, amíg vissza nem kaptuk a terméket, vagy Ön nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

Ön köteles számunkra a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket.

A termék visszaküldésének közvetlen költségét Ön viseli.

Ön kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értécsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

Egyedi termék rendelése esetén az elállási jog nem gyakorolható.

Az elállási jog gyakorlásához használható minta nyilatkozat:

### **Elállási/Felmondási nyilatkozatminta**

(csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza)

Címzett:

Csapó Zsuzsanna e.v.  
9023 Győr, Szigethy A. u. 70. 3/1.  
haho@freshmood.hu  
06-20/440-66-91

Alulírott kijelentem hogy gyakorlom elállási/felmondási jogomat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében: **1**

Szerződéskötés időpontja/átvétel időpontja: **2**

A fogyasztó neve:

A fogyasztó címe:

A fogyasztó aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt:

1 - Itt szükséges a szerződés tárgyául szolgáló termék vagy szolgáltatás megjelölése

2 - A megfelelő jelölendő

## **A KELLÉKSZAVATOSSÁGRÓL, A TERMÉKSZAVATOSSÁGRÓL ÉS A JÓTÁLLÁSRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÓ**

### **1. Kellékszavatosság**

*Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?*

Ön a FRESHMOOD Ékszer Webáruház hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.



*Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?*

Ön - választása szerint - az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

*Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?*

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

*Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?*

Ön a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

*Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?*

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a Szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

## **2. Termékszavatosság**

*Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?*

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön - választása szerint - az 1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

*Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?*

Termékszavatossági igényként Ön kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

*Milyen esetben minősül a termék hibásnak?*

A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

*Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?*

Termékszavatossági igényét Ön a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

*Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?*

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.

*A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?*

A gyártó (forgalmazó) 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) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Felhívom figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

## PANASZÜGYINTÉZÉS HELYE, MÓDJA

Panaszait írásban az alábbi elérhetőségeken teheti meg:

- Levélcím: Csapó Zsuzsanna, 9023 Győr, Szigethy A. u. 70. 3/1.
- E-mail cím: [haho@freshmood.hu](mailto:haho@freshmood.hu)
- Telefonszám: 06-20/440-66-91 – munkanapokon 9-17 óra között

Panaszainak elintézéséhez szükséges, hogy közölje a kérdéses megrendelésben feltüntetett minden adatot, beleértve a megrendelés visszaigazolt kódszámát, hogy azonosítani tudjuk a panasszal érintett teljesítést.

A telefonon érkező panaszokat azonnal megvizsgáljuk és tájékoztatjuk álláspontunkról a panaszost, illetve lehetőség szerint orvosoljuk a panaszt. Ha a vevő nem ért egyet a szóbeli panaszára kapott válasszal, írásban meg kell küldenie részünkre a panaszát. Ebben az esetben az alábbiak szerint, az írásbeli panaszokra vonatkozó rendelkezések szerint járunk el.

Az írásbeli panaszokat 5 munkanapon belül megvizsgáljuk és megválaszoljuk. Válaszunkat indokoljuk. Amennyiben válaszunkkal nem ért egyet, úgy felügyeleti szervünkhöz fordulhat panaszával. Felügyeleti szerveink a következők:

- Megrendeléssel kapcsolatban (adatbeviteli hibák javításának lehetősége, visszaigazolás) az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság;
- A termék minőségét, a szavatossági jogok érvényesítését, a fogyasztók tájékoztatását és a panaszügyintézkést az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi;
- Az Általános Szerződési Feltételek tartalmának jogszerűségét az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi;
- Elektronikus hirdetéssel kapcsolatos szabályok megsértése esetén a Nemzeti Hírközlési Hatóság (bővebb információt a [www.nhh.hu](http://www.nhh.hu) weboldalon talál);

- Jogszabály szerinti kötelező tájékoztatás, adatok kötelező közzétételének elmulasztása esetén az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság, illetve a Gazdasági versenyhivatala, amennyiben a mulasztás a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas (bővebb információt a [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu) weboldalon talál);

A Szolgáltató tevékenységének ellenőrzésére nézve az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság:

Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Műszaki, Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Osztályvezető: dr. Hajdu Klára

Cím: 9022 Győr, Türr István u. 1.

Postacím: 9002 Győr, Pf.: 311.

Telefonszám: +36 96 329 244, Telefax: +36 96 329 186

E-mail: [fogyved\\_nydf\\_gyor@nfh.hu](mailto:fogyved_nydf_gyor@nfh.hu)

Ügyfélszolgálat: hétfőtől csütörtökig 8.00 – 15.00, pénteken 8.00 – 12.00

A panaszokra vonatkozó levelezéseket 3 évig megőrizzük.

Tájékoztatjuk, hogy Ön velünk szemben fogyasztói panasszal élhet. Amennyiben az Ön fogyasztói panaszát elutasítjuk, úgy Ön jogosult az Ön lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez is fordulni: a békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az eljárásra - a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján - az illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani: az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

A kérelemnek tartalmaznia kell

- a) a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- b) a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,

c) ha a fogyasztó az illetékességet az illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,

d) a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,

e) a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését

f) a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor,

g) a testület döntésére irányuló indítványt,

h) a fogyasztó aláírását.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a vállalkozás írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az előírt egyeztetés megkísérléséről.

Ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.

A Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el: <http://www.bekeltetes.hu>

A területileg illetékes Békéltető Testületekről bővebb információ itt érhető el:

<http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Az egyes területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei:

Baranya Megyei Békéltető Testület

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Telefonszám: 06-72-507-154

Fax: 06-72-507-152

E-mail: [abeck@pbkik.hu](mailto:abeck@pbkik.hu); [mbonyar@pbkik.hu](mailto:mbonyar@pbkik.hu)

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonszám: 06-76-501-500; 06-76-501-525, 06-76-501-523

Fax: 06-76-501-538

E-mail: [bekeltetes@bacsbekeltetes.hu](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu); [mariann.matyus@bkmkik.hu](mailto:mariann.matyus@bkmkik.hu)

Honlap: [www.bacsbekeltetes.hu](http://www.bacsbekeltetes.hu)

Békés Megyei Békéltető Testület

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszám: 06-66-324-976

Fax: 06-66-324-976

E-mail: [eva.toth@bmkik.hu](mailto:eva.toth@bmkik.hu)

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület  
Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.  
Telefonszám:06-46-501-091;06-46-501-870  
Fax: 06-46-501-099  
E-mail: kalna.zsuzsa@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület  
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.  
Telefonszám: 06-1-488-2131  
Fax: 06-1-488-2186  
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület  
Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.  
Telefonszám: 06-62-554-250/118  
Fax: 06-62-426-149  
E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület  
Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.  
Telefonszám:06-22-510-310  
Fax: 06-22-510-312  
E-mail: fmkik@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület  
Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.  
Telefonszám: 06-96-520-217  
Fax: 06-96-520-218  
E-mail: bekeltetotestulet@gysmkik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület  
Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.  
Telefonszám: 06-52-500-710  
Fax: 06-52-500-720  
E-mail: korosi.vanda@hbkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület  
Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.  
Telefonszám: 06-36-429-612  
Fax: 06-36-323-615  
E-mail: hkik@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület  
Cím: 5000 Szolnok, Verseggy park 8. III. emelet 305-306.  
Telefonszám: 06-56-510-621, 06-20-373-2570  
Fax: 06-56-510-628  
E-mail: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület  
Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszám: 06-34-513-027  
Fax: 06-34-316-259  
E-mail: szilvi@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület  
Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/A.  
Telefonszám: 06-32-520-860  
Fax: 06-32-520-862  
E-mail: nkik@nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület  
Cím: 1055 Budapest, Kossuth Lajos tér 6-8. III. emelet 331.  
Telefonszám: 06-1-269-0703  
Fax: 06-1-474-7921  
E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület  
Cím: 7400 Kaposvár, Anna u.6.  
Telefonszám: 06-82-501-026  
Fax: 06-82-501-046  
E-mail: skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület  
Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.  
Telefonszám: 06-42-311-544  
Fax: 06-42-311-750  
E-mail: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület  
Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. III. emelet  
Telefonszám: 06-74-411-661  
Fax: 06-74-411-456  
E-mail: kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület  
Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.  
Telefonszám: 06-94-312-356  
Fax: 06-94-316-936  
E-mail: vmkik@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület  
Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. földszint 116.  
Telefonszám: 06-88-429-008  
Fax: 06-88-412-150  
E-mail: bekelteto@veszpremikamara.hu

Zala Megyei Békéltető Testület  
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.  
Telefonszám: 06-92-550-513

Fax: 06-92-550-525  
E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu

Szolgáltató és Felhasználó vitás ügyeket békés úton próbálják rendezni. Felhasználó és a Szolgáltató a jelen Szabályzat hatálya alá tartozó, megegyezéssel 30 (harminc) naptári nap alatt nem rendezhető esetleges jogvitákra nézve kikötik a Győri Törvényszék illetékességét.

Győr, 2015. november 1.

## **ADATVÉDELMI SZABÁLYZAT ÉS ADATKEZELÉSI NYILATKOZAT**

Csapó Zsuzsanna e.v. (később: Szolgáltató) a [www.freshmood.hu](http://www.freshmood.hu) és [www.freshmood-design.hu](http://www.freshmood-design.hu) címeken elérhető FRESHMOOD webáruház (később: Webáruház) oldalán végzett tevékenysége során az alább részletezett jogszabályi rendelkezések betartásával jár el.

A webáruház oldalainak böngészésével, továbbá megrendelésének rögzítésével elfogadja a Szolgáltató adatkezelési elveit.

### **ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK**

A Webáruház az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény hatálya alá tartozó tevékenységeket végez. Ezen kívül a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény rendelkezéseit kell figyelembe venni a személyes adatok honlapon keresztül történő gyűjtése, kezelése, stb. során.

Az elektronikus kereskedelmi törvény alapján a Szolgáltató a honlapon való termékértékesítés céljából kezelheti azon személyes adatokat, amelyek a termékértékesítéshez (szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése) technikailag elengedhetetlenül szükségesek, azonban ebben az esetben is csak a szükséges mértékben és ideig. A Szolgáltató a rendelkezésére bocsátott személyes adatokat bizalmasan kezeli, és nem adja ki további fél számára, kivéve ha szükséges a megrendelés kézbesítéséhez.

Az adatszolgáltatás önkéntes, azonban annak elmaradása akadályozhatja a szolgáltatás teljesítését.

A Szolgáltató az adatokat bármely, a szolgáltatás végzésétől eltérő célból – így különösen szolgáltatása hatékonyságának növelése, piackutatás stb. – csak az adatkezelési cél előzetes meghatározása mellett és az igénybe vevő hozzájárulása alapján kezelhet. Az érintett hozzájárulása nélkül az adatok nem adhatók át harmadik személy számára., ez alól kivételt

képez a fuvarozó cég, amely számára a fuvarozáshoz elengedhetetlenül szükséges adatok átadása történik meg.

Az adatvédelmi törvény alapján az érintetteknek az adatkezeléssel kapcsolatos jogai:

- tájékoztatás
- helyesbítés
- törlés
- betekintés
- tiltakozás az adatkezelés ellen

Adatai törlését, módosítását bármikor kérheti írásban az haho@freshmood.hu e-mail címen.

A fenti jogok gyakorlásának részletes feltételeit az adatvédelmi törvény (1992. évi LXIII. törvény) tartalmazza.

Az adatkezelő az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy a technikai adatvédelem követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. Az érintettel szemben az adatkezelő felel az adatfeldolgozó által okozott kárért is. Az adatkezelő mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.

## HÍRLEVELEK

Hírlevelek küldését a fent hivatkozott két jogszabályon kívül a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény szabályozza.

A gazdasági reklámtörvény alapján reklám természetes személynek, mint reklám címzettjének közvetlen megkeresése módszerével (a továbbiakban: közvetlen üzletszerzés), így különösen elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű más egyéni kommunikációs eszköz útján kizárólag akkor közölhető, ha ahhoz a reklám címzettje előzetesen egyértelműen és kifejezetten hozzájárult.

Hozzájáruló nyilatkozat bármely olyan módon tehető, amely tartalmazza a nyilatkozó nevét, valamint a hozzájárulás önkéntes és a megfelelő tájékoztatás birtokában történő kifejezését. A gazdasági reklámtörvény ezen rendelkezése alapján a hírlevelek küldése esetén – a nyilatkozó neve tekintetében – az adatkezelés kötelező.

A Webáruház oldalain történő, hírlevélre való feliratkozás a feliratkozási feltételek kifejezett elfogadását jelenti. A feliratkozással a felhasználó kijelenti, hogy az általa megadott e-mail címet kifejezetten azért adta meg, hogy arra leveleket, küldeményeket és információkat kapjon a Szolgáltatótól. Egyúttal hozzájárulását adja ahhoz, hogy alkalmanként a megadott e-mail címre a Szolgáltató saját, vagy üzleti partnereinek termékeit reklámozó hirdetését megküldje. A Szolgáltató a leiratkozást minden hírlevelében lehetővé teszi.

A feliratkozás alapján a Szolgáltató visszavonásig kezeli a hírlevélre feliratkozott adatait. A hozzájáruló nyilatkozat bármikor korlátozás és indokolás nélkül, ingyenesen visszavonható.



Ebben az esetben a nyilatkozó nevét és minden egyéb személyes adatát a nyilvántartásból haladéktalanul töröljük, és részére reklámot a továbbiakban nem küldünk. A visszavonó nyilatkozat megtételére, mind postai úton, mind pedig elektronikus levél útján lehetőség van az Általános Szerződési Feltételekben rögzített, illetve a hírlevélben feltüntetett elektronikus címekre történő megküldéssel. A visszavonó nyilatkozatot csak akkor tudja Társaságunk teljesíteni, ha a nyilatkozatot tevő személy egyértelműen azonosítható

Társaságunk (a reklámozó) és a Társaságunkkal kapcsolatban álló, a hírlevelek küldését végző elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó társaság (a reklám közléte) – a hozzájárulásban meghatározott körben – a náluk hozzájáruló nyilatkozatot tevő személyek személyes adatairól nyilvántartást vezet. Az ebben a nyilvántartásban rögzített – a reklám címzettjére vonatkozó – adat csak a hozzájáruló nyilatkozatban foglaltaknak megfelelően, annak visszavonásáig kezelhető, és harmadik fél számára kizárólag az érintett személy előzetes hozzájárulásával adható át.

A nem létező e-mail címmel, nem teljes/valótlan adatokkal vagy a konkurens piaci szolgáltatók részéről történő feliratkozást kezdeményező felhasználókat a Szolgáltató előzetes figyelmeztetés nélkül törölheti az adatbázisból, és kizárhatja az üzemeltető olvasóinak köréből. Ezen döntés jogát a Szolgáltató fenntartja. A törlés ellen semmilyen jogorvoslattal vagy kártérítési igénnyel élni nem lehet. A felhasználó ennek tudomásulvételével jelentkezik az adatbázisba.

Amennyiben a hírlevelekre való feliratkozásnál elfogadja jelen Adatvédelmi szabályzatot, úgy tekintjük, hogy ezen elfogadással adatainak a jelen Adatvédelmi Szabályzat szerinti kezeléséhez hozzájárult.

Adatkezelési nyilvántartási szám: NAIH-91098/2015.

## SZERZŐI JOGOK

A Weboldalon látható ékszerek, a róluk készült fotók, a FRESHMOOD logó, valamint az egyéb grafikai alkotások, szöveges leírások és egyéb információk a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI törvény értelmében szerzői művek és a törvényben foglalt jogvédelem alatt állnak, és Csapó Zsuzsanna tulajdonát képezik. Az itt említett szerzői művek bármely jogosulatlan felhasználása – különösen, de nem kizárólag annak másolása, átdolgozása - jogsértés és a törvényben foglalt jogkövetkezményeket vonja maga után.

A weblap üzemeltetője, mint jogtulajdonos, nem járul hozzá e közzétett tartalmak üzleti célú felhasználásához, és annak változatlan vagy nagymértékben hasonló módon történő olyan átvételéhez, többszörözéséhez, terjesztéséhez, nyilvános előadásához, átdolgozásához vagy egyéb felhasználásához, amelyen az üzemeltető szerzőségét nem tüntetik fel. A jelen feltételek tudomásulvételével a felhasználó egyúttal aláveti magát a magyar szerzői jogi szabályozásnak és a weblap üzemeltető cég székhelye szerint hatáskörrel rendelkező magyar bíróság illetékességének is.

A weboldalak mindennemű tartalmának engedély nélküli felhasználása, átdolgozása, többszörözése, terjesztése, nyilvános előadása, illetve eltorzítása, megcsonkítása tilos,

ideértve, de nem kizárólag, a bevételszerző tevékenységre való felhasználást is. A weboldal tartalma csak abban az esetben használható fel, ha ahhoz a szerző (Csapó Zsuzsanna) írásbeli hozzájárulását adta. Ilyen esetekben a szerző neve (Csapó Zsuzsanna) és a forrás (a weboldal címe) kötelezően megjelenítendő, és csak a szerző által engedélyezett tartalomrészlet használható fel, kizárólag az írásbeli hozzájárulásban meghatározott feltételekkel, az így meghatározott módon, formában és terjedelemben. A felhasználásra vonatkozó kérést a [haho@freshmood.hu](mailto:haho@freshmood.hu) címre kérjük elküldeni.

#### COOKIE-K ("SÜTIK")

A honlap használatának megkönnyítése céljából a Szolgáltató anonim látogatásazonosítót, ún. "cookie-kat", vagy más néven sütiket használ. A "cookie-k" kisméretű adatok, melyek ideiglenesen a böngészőprogramról a felhasználók számítógépének merevlemezére kerülnek az oldal látogatásával. A Szolgáltató által használt "cookie-k" a felhasználó személyes adatainak felismerésére nem alkalmasak. A böngészőprogram beállításával a felhasználó azonban kiküszöbölheti a látogatásazonosító telepítését a merevlemezre. A tárolt "cookie-k" bármikor eltávolíthatók a gépről az átmeneti internet fájlok törlésével.

Győr, 2015. november 1.