

Általános szerződési feltételek

Bevezetés - jogi nyilatkozat

Érvényes: 2024.06.01

Jogi nyilatkozat

Jelen weboldal (kegyeletiexszer.hu), továbbiakban: WEBOLDAL) tartalma (képei, szövegei, videói) teljes egészében a Emlék Ékszer Képzőművészeti, Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: ÜZEMELTETŐ) szellemi terméke. A weboldal használatával, olvasásával, böngészésével Ön (továbbiakban: FELHASZNÁLÓ) saját magára nézve kötelezőnek fogadja el ezen jognyilatkozat kikötéseit.

Üzemeltetői adatok

Emlék Ékszer Képzőművészeti, Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság. (továbbiakban Emlék Ékszer Manufaktúra)

Cím: 6723 Szeged, Retek utca 21. A. lház. 5. em. 14. ajtó

Levelezési cím: 6726 Szeged, Bérkert utca 34/3

Adószám: 32565711-2-06.

Jogelőd: 2017-2024 Péter-Dakó Ágnes egyéni vállalkozó

Céggjegyzékszám: 06-09-029668

Nyilvántartásba vevő hatóság: Szegedi Törvényszék Cégbírósága

Bankszámlaszám: 11735005-26092209-00000000

IBAN: HU85117350052609220900000000 (OTP Bank)

Nyilvántartásba vételi engedély száma: PR9088/1/2024

Nyilvántartásba bejegyző hatóság neve / engedélyező hatóság: Budapest Főváros Kormányhivatala, Kereskedelmi, Haditechnikai, exportellenőrzési és nemesfém hitelesítési főosztály, 1089 Budapest, Bláthy Ottó utca 3-5., Telefon: +36 1 4585-699, E-mail: nnyevo@bfkh.gov.hu (508/2017 (XII.29) Kormányrendelet, 2005. évi CXIV Törvény)

Tárhelyszolgáltató adatai

Név: UNAS Online Kft.

Cím: Sopron, Kőszegi út 14.

unas@unas.hu +36-99/200-200 (H-P 8:00-15:30)

Békéltető testület

A Csongrád Megyei Békéltető Testület elérhetőségei:

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefon: +36-62/554-250/118

Fax: +36-62/426-149

E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Felhasználási szabályok

Az ÜZEMELTETŐ előzetes írásbeli engedélye nélkül a weboldal bármely részének vagy egészének és a Hoold Kegyeleti Ékszer tartalmának, anyagai tartalmának másolása és bármilyen jellegű felhasználása kötbér köteles.

Az ilyen felhasználás esetén FELHASZNÁLÓ a következőképpen számított kötbért köteles fizetni ÜZEMELTETŐ részére:

1.) a Weblap bármely részének vagy egészének bármilyen felületen történő felhasználása esetén a kötbér összege naponta, másolt szavanként vagy képenként 5 000, azaz ötezer forint.

Egyéb kikötések

Engedély nélküli tartalom másolás esetén ÜZEMELTETŐ minden ésszerű bizonyítási módot igénybe vehet, beleértve a közjegyzői tartalom tanúsítást, a képernyőmentéseket, képernyővideókat, jegyzőkönyveket is. Ezek költségei a másolót terhelik.

FELHASZNÁLÓ a másolással kifejezetten elfogadja a fenti kötbérkikötéseket.

Tiltott másolás esetén ÜZEMELTETŐNEK nem kell bizonyítania a károkozás mértékét. A kötbér alapja a tartalommásolás ténye és mértéke.

Jogvita

Jogvita esetén ÜZEMELTETŐ és FELHASZNÁLÓ alávetik magukat a magyar állam vonatkozó szerzői jogi szabályozásának, és az ÜZEMELTETŐ székhelye szerint illetékes bíróság eljárásának.

Kérjük, amennyiben vásárlója, illetve aktív felhasználója kíván lenni a Hoold Kegyeleti Ékszer oldalnak, figyelmesen olvassa el az Általános Szerződési Feltételeinket és kizárólag abban az esetben vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben minden pontjával egyetért, az abban leírtakat elfogadja. Amennyiben kérdése merülne fel, ügyfélszolgálatunk elérhetőségein szívesen állunk rendelkezésére.

Fogalmak meghatározása

ÁSZF - Általános Szerződési Feltételek. (rövidítve: ÁSZF) Az Eladó és a Vásárló jogait és kötelezettségeit magában foglaló leírás.

Fogyasztó, megrendelő, vásárló, vevő - Hoold Kegyeleti Ékszer oldalnál vásárló magánszemély, cég vagy intézmény.

Eladó - Péter-Dakó Ágnes ev.

Adatvédelmi szabályzat - A Vásárlói adatok kezelésére vonatkozó nyilatkozat.

A szerződés

1. Általános szerződési feltételek

A szerződés hatálya

Jelen Általános Szerződési Feltételek hatálya kiterjed a Hoold Kegyeleti Ékszer által kiadott ajánlatokra, rendelés-visszaigazolásokra, számlákra és minden egyéb az értékesítéssel kapcsolatos dokumentumokra. Az ÁSZF -től történő bármely eltérésről csak írásban lehet megállapodni mindkét fél aláírásával.

A szerződés hatálya

Jelen Általános Szerződési Feltételek hatálya kiterjed a Hoold Kegyeleti Ékszer által kiadott ajánlatokra, rendelés-visszaigazolásokra, számlákra és minden egyéb, az értékesítéssel kapcsolatos dokumentumra. Az ÁSZF-től történő bármely eltérésről csak írásban lehet megállapodni mindkét fél aláírásával.

Megrendelés

Megrendeléseket kizárólag írásban, a kegyeleti.keszker.hu webshop címen veszünk fel, az abban foglaltaktól e-mailben vagy Facebook üzenetben egyeztetve, a Megrendelő kérésére térünk el.

Határidő vállalásunk a megrendelés egyedi volta miatt a megrendelés véglegessé válásától és a minta beérkezésétől számítandó. **Ez az időtartam gravírozott ékszerek esetén alapesetben 6 hét, DNS (hamvak, haj) és teljesen egyedi ékszerek esetén pedig a rendelési folyamat során megadott, az oldalon aktuálisan kiírt készítési idő (jellemzően 10-18 hét).** Az előzetes elkészítési időről tájékoztatunk, azonban a kegyeleti ékszerek egyedi, kézműves jellege és a speciális technológiai folyamatok miatt esetenként előfordulhatnak csúszások. A vállalt határidőtől indokolt esetben akár 1-3 hónappal (extrém esetben azt meghaladó mértékben is) eltérhetünk, melyről a Megrendelőt tájékoztatjuk. A határidő ily módon történő esetleges meghosszabbodását a Megrendelő a rendelés leadásával kifejezetten tudomásul veszi.

Amennyiben a minta beérkezésétől számított 1 éven belül nem készül el a megrendelés, abban az esetben a Megrendelő a megrendeléstől elállhat, és a befizetett vételárelőleg visszajár részére. Az újrakészítés minden esetben meghosszabbítja a készítési időt 12 héttel.

A minta és a vételárelőleg beérkezése után visszaigazolást küldünk. A készítés megkezdése előtt már csak minimális eltérés lehetséges (felirat szövege, színe, díszítés). Az elkészült terméket a vásárló döntése alapján az MPL, illetve a GLS futárszolgálattal küldjük. A postázás havonta kétszer történik, időt hagyva arra, hogy minden utómunka rendben lezajlhasson. Ez minden hónap 6-9. és 20-23. napja környékén esedékes.

(...)

Szállítási határidő

A szállítási határidőként megadott időtartam **(gravírozott ékszerek esetén 6 hét, DNS és teljesen egyedi ékszerek esetén a rendeléskor megadott, jellemzően 10-18 hetes időtartam)** alapesetben a minta beérkezésétől értendő, DNS ékszerek esetén pedig a vételárelőleg és a minta együttes beérkezésétől.

Tekintettel arra, hogy a termék a Megrendelő által biztosított egyedi alapanyagból, speciális eljárások ötvözésével készül, a megadott szállítási határidők irányadó jellegűek. A Hoold Kegyeleti Ékszer fenntartja a jogot a szállítási határidő egyoldalú meghosszabbítására abban az esetben, ha a technológiai folyamatok elhúzódása vagy a váratlanul megnövekedett rendelésszám ezt indokolja. Jelentősebb késedelem esetén a Megrendelőt elektronikus úton tájékoztatjuk.

Az ékszer újrakészítése akár a vevői változtatások, akár készítői hiba miatt meghosszabbítja a készítési időt 6-12 héttel. A Hoold Kegyeleti Ékszer természetesen mindent elkövet a vevő igénye szerinti szállítási határidő teljesítése érdekében.

Amennyiben a Vevő érdekkörében felmerülő körülmény okozza a szállítás késedelmét, a szállítási határidő ennek megfelelően meghosszabbodik. A Vevő abban az esetben is köteles a fizetési kötelezettségének eleget tenni, ha a terméket nem veszi át. Ez esetben a fizetési határidő lejártát a termék postázását számítva kell érteni. Továbbá a Vevőt terheli a továbbraktározás költsége és a kárveszély oly módon, mintha a szerződéses terméket határidőben átvette volna.

A termék

A termék specifikus jellemzői, reklamáció

A Hoold Kegyeleti Ékszer kizárólag az általa elfogadott és kínált I. osztályú alapanyagokat használja, a Megrendelő tudomásul veszi, hogy ettől eltérni nem lehet. Kézzel készített termék lévén, a tervekhez képest eltérés lehetséges.

Termékeinket minden postázás előtt alaposan átvézzük, így biztosak lehetünk benne, hogy hibátlanul kerülnek a Megrendelőhöz. Kérjük a Megrendelőt, hogy a csomag átvételekor a terméket alaposan vizsgálja meg. Amennyiben a terméken szállítási sérülést, nyilvánvaló anyaghibát vagy a megrendeltől eltérő esztétikai hibát tapasztal, kérjük, azt a lehető leghamarabb, lehetőség szerint az átvételtől számított 48 órán belül jelezze írásban (fotóval dokumentálva) az rendeles@emlekekszer.hu címen.

A fenti határidő a nyilvánvaló és szállítási hibák gyors rendezését szolgálja, és nem érinti a fogyasztó törvényben biztosított kellékszavatossági (jótállási) jogait.

A Hoold Kegyeleti Ékszer állásfoglalása az ékszerek hibáiról: Első osztályú számunkra az az ékszer, amelyik minőségi anyagokból készül, hibátlan, buborék/krátermentes felülettel és normális buborék mennyiségű beltartalommal, igényes utómunkával, polírozva, fényezve kerül a dobozba és a dobóhöz.

Esztétikai velejáró, de az első osztályú minősítést nem veszélyezteti:

- Az ékszer belsejében előforduló 0,1 mm-0,9 mm közötti buborék (ez a hiba az esztétikumot nem befolyásolja).
- Hajas, hamvakat tartalmazó ékszer esetén a gyantába jutó apróbb szennyeződések, amelyek a mintában voltak a megrendelői csomagolás miatt.
- Helytelen tárolás miatt (nem ajánlott hőmérséklet, UV sugárzásnak túlzott mértékben kitett) besárgult ékszer egésze.
- Selyemfény szórványok.

Mivel a színek kiválasztása jellemzően monitoron történik, így minimális eltérés lehetséges.

Minőségellenőrzés a kész termék esetében minden alkalommal történik. A terméket normál esetben a műgyanta teljes kötési idejére (10 nap) a Hoold Kegyeleti Ékszer székhelyén ellenőrzi, amennyiben valami problémát észlel, javítja. Ettől eltérő esetben a megrendelő felelőssége a készítés utolsó lépésétől számított 10 napon belül az ékszert a szokásosnál nagyobb mértékben óvni. Amennyiben valamilyen probléma merül fel a korábbi kézbesítés ideje alatt, azt a megrendelő saját költségén javítjuk.

A Hoold Kegyeleti Ékszernek felróható módon, előre nem jelzeten hibásan kézbesített ékszer esetben a hiba mértékétől függő kompenzációt ajánlunk fel. Az ékszer hibái a következők lehetnek:

- készítésből adódó szennyeződés, karcolás
- leválás hordozó felületről, rétegek egymásról leválása
- egyenetlen felület, kráteres felület - felületi buborékok
- esztétikailag kifogásolható buborék (0,9 mm-nél nagyobb, rossz elhelyezkedésű)

- sorjás felület - öntési hiba, eldolgolatlan élek
- hibás ékszeralkatrész
- nagy mértékű eltérés a megrendelt és elkészített ékszer között
- ragacos felület, túlzottan puha, gumyszerű ékszer
- hibás tartalmú felirat, hibás színű ékszer vagy felirat, hibás/kifogásolható kép
- hiányzó minta
- esztétikailag zavaró felülethatár egyenetlenségek (pl. hajat eltakaró réteg, a záró rétegek nem teljes területe az ékszer külső felén, vagy csiszolt fém ékszer esetén)
- törött ékszer, összekent ékszeralkatrész, összekent vagy homályos záró réteg
- felületből kitüremkedő részek, azok nem teljes fedése (virág, haj, stb.)

A hibás termék hibáját elsősorban a Hoold Kegyeleti Ékszernek kell jelezni. Ettől eltérő esetben az átvett ékszer garanciáját veszti, a javítás a megrendelő saját költségén történhet. Másodvélemény kérése és/vagy más általi javítása a Hoold Kegyeleti Ékszer írásos beleegyezésével történhet.

Előfordulhat, hogy elfogy készítés közben a minta. Ilyen esetben a minta pótlását kérjük, kompenzációt ajánlunk fel. Ezért a Hoold Kegyeleti Ékszernek soha nem szabad az összes rendelkezésre álló mintát elküldeni, csak abban az esetben, ha mintából csak egy van. Olyan minta esetén, amelyből csak egy van, kizárólag úgy készítünk ékszert, hogy azokban a napokban csak azt az ékszert gondozzuk. Speciális, bonyolult, hibázási lehetőséget sokszorosára növelő alakzat kialakítása esetén növelt áron tudjuk elkészíteni (például spirálisan tekeredő haj). Ilyen minta esetén az elkészítési idő is meghosszabbodhat.

Rendelés felmondás, elállás joga

Törvényi elállási jog hiánya egyedi termékek esetén: A megrendelés a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet alapján távollevők között kötött szerződésnek minősül. Mivel minden Hoold Kegyeleti Ékszer a Megrendelő által biztosított egyedi minta (hamvak, haj) alapján, az ő kifejezett kérésére és személyére szabva készül, a Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés c) pontja alapján a fogyasztót nem illeti meg a 14 napos indokolás nélküli elállási jog.

Méltányossági lemondás (Stornózás) lehetősége: A fentiek ellenére a Hoold Kegyeleti Ékszer önkéntes, méltányossági lemondási lehetőséget biztosít a Megrendelőnek mindaddig, amíg a minták laboratóriumi feldolgozása vagy az alkatrészek egyedi beszerzése meg nem kezdődik, az alábbi feltételekkel:

- Ha a rendelés visszamondása a díjbekérő kiküldése előtt történik: következmény nélkül lemondható.
- A megrendelést követő 2 naptári napon belüli írásbeli visszamondás esetén: a megfizetett összeg 50%-a kerül visszatérítésre.
- A megrendelést követő 3-14 naptári nap közötti visszamondás esetén: a megfizetett összeg 20%-a kerül visszatérítésre.
- A 15. naptári naptól, illetve a minta technológiai feldolgozásának megkezdése után a megrendelés már nem mondható le, a vételár nem követelhető vissza.

Az elállási/lemondási szándékot a vevő köteles e-mail-ben jelezni az rendeles@emlekekszer.hu e-mail címen. Ez esetben a vételárelőleg visszatérítendő részét maximum 30 napon belül visszautaljuk. Az elkészült és átvett egyedi ékszerek esetén elállásra vagy a teljes vételár visszakövetelésére meggondolás miatt nincs lehetőség.

Fenntartjuk a jogot a már visszaigazolt megrendelések visszautasítására részben, vagy teljes egészben. Részben történő teljesítésre kizárólag a megrendelővel történő egyeztetést követően kerülhet sor. A termék vételárának előre történő kiegyenlítése esetén visszautalásra kerül az összeg a küldő részére. Fenntartjuk a jogot az elállásjog/lemondás felülbírálására a munkafolyamatok függvényében (pl. ha már elkezdődött az ékszer alkatrész beszerzése, minta feldolgozása, stb.).

Amennyiben a rendelés felmondása az ékszer elkészülte után történik, úgy a Megrendelő köteles a 100% vételárat megfizetni a Hoold Kegyeleti Ékszer részére. A Hoold Kegyeleti Ékszer jogosult az esetlegesen ezen túlmenő kárát is érvényesíteni. Amennyiben a vevő az ékszer tervének véglegesítése után változtatást eszközöl, úgy a munkafolyamat függvényében az ékszer teljes árán felül újrakészítési költséget számítnak fel, mely az egyeztetett ékszer ára, vagy a munkafolyamat állása szerint az ékszer árának egy része. Az újrakészítés minden esetben meghosszabbítja a készítési időt 6-12 héttel.

Garancia

Kiemelten fontos számunkra az általunk készített emlékek tartóssága, ezért **magára a kegyeleti kőre (a hamvakat vagy hajat tartalmazó ékkőre) időtlen garanciát vállalunk.** Ennek az időtlen garanciának a szigorú feltétele, hogy a Megrendelő az ékszer készítéséhez megküldött, majd a kész ékszerrel együtt részére **visszaküldött megmaradt mintát (hamvakat, hajat) biztonságosan megőrizze,** mivel egy esetleges jövőbeni garanciális javítás vagy újrakészítés kizárólag ezen megőrzött minta felhasználásával valósítható meg.

Az ékszer egyéb alkatrészeire (nemesfém foglalat, szerelékek) és a termék szerkezeti elemeire rendeltetésszerű használat mellett **24 hónap kellekszavatosságot és garanciát** vállalunk. A javítható hibákat garanciálisan javítjuk, a nem javítható gyártási hibák esetén a terméket kicseréljük. Amennyiben sem javítani, sem cserélni nem tudjuk a terméket, úgy a vevő választhat árszállítást vagy élhet elállási jogával. A garancia kizárólag a rendeltetésszerűen használt és gyártási hibás termékekre érvényes. A postázási költséget oda és vissza mi álljuk Magyarországon belül. Külföldi postázás esetén az oda-vissza postázás többletköltségét a Megrendelő fizeti.

A 24 hónapos általános garancia lejártá után a nemesfém és egyéb alkatrészek karbantartására vonatkozó garancia éves díj ellenében meghosszabbítható. Ez magában foglalja az ékszerben a Hoold Kegyeleti Ékszer hibájából adódó problémák javítását, valamint a kedvezményes ékszer karbantartást.

Utólag javított ékszerre csak abban az esetben él a garancia, ha a javítást a Hoold Kegyeleti Ékszer végzi. Nem garanciális (pl. nem rendeltetésszerű használatból adódó) problémák esetén is készséggel állunk rendelkezésedre külön díj ellenében.

Egyéb feltételek

Az itt nem szabályozott kérdésekben a Ptk. vonatkozó rendelkezései az irányadóak. Minden egyéb esetben a felek törekednek a mindkettőjük számára elfogadható megoldásra.

Jelen Általános Szerződési Feltételek érvényessége

Minden konkrét szerződéskötéshez és megrendeléshez a megrendelés időpontjában érvényben lévő ÁSZF van hatályban. Jelen ÁSZF érvényességi határideje a következő ÁSZF kibocsátásáig tart.