

FACIALIGHT

JÓTÁLLÁSI ÉS GARANCIÁLIS TÁJÉKOZTATÓ

Hatályos:
2023. október 1-től

BUDAPEST, 2023

Tartalomjegyzék

1. § MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS ÉS A JÓTÁLLÁS HATÁLYA	2
1.1. Gyártási szttenderdek	2
1.2. A jótállás érvényesítése	2
1.3. A jótállás tárgya és átruházhatósága	2
1.4. A jótállás alóli kivételek és a jótállás megszűnése	2
1.5. A jótállás érvénytelenítése	3
2. § A Jótállás Időtartama és Érvényessége	3
3. § Eljárás Hibás Teljesítés Esetén	3
4. § Jótállási Igény Érvényesítése	4
4.1. Kapcsolatfelvétel és azonosítás	4
4.2. Diagnosztikai iránymutatás	4
4.3. Hiányos visszaküldés és kezelési költség	4
4.4. Sérült termék visszaküldése és kárfelmérés	4
5. § Kiterjesztett Jótállásra és Garanciára Vonatkozó Rendelkezők	5
5.1. A kiterjesztett jótállás időtartama és kezdete	5
5.2. A jótállás terjedelme	5
5.3. A kiterjesztett jótállás alóli kivételek	5
5.3.1. Fogyóeszközök és tartozékok	5
5.3.2. Időtartam folytonossága	5
5.4. Igényérvényesítési folyamat kiterjesztett jótállás esetén	6
6. § Jótállási Igény Rendezésének Módjai	6
6.1. Korlátozások és felelősségkizárás	6
7. § Szabályzatmódosítás és megszüntetés	6
8. § Részletfizetési Feltételek és Kikötések	6
9. § Visszatérítések feldolgozása	7
10. § Megrendelések Törlése és Lemondása	7
11. § FELELŐSSÉG KORLÁTOZÁSA	8
11.1. A Szolgáltató felelőssége a weboldal tartalmáért	8
11.2. A Szolgáltató felelőssége a termékekért	8

Jótállási és Garanciális Tájékoztató

A jelen **Jótállási Tájékoztató** (a továbbiakban: **Tájékoztató**) Facialight Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: **Szolgáltató**) és a **Facialight.hu** weboldalon keresztül elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő ügyfél (a továbbiakban: **Ügyfél**) jogait és kötelezettségeit határozza meg. A Szolgáltató és az Ügyfél a továbbiakban együttesen: **Felek**.

A **Szabályzat** hatálya kiterjed minden olyan szolgáltatásra és szerződéskötésre, amelyet a Szolgáltató a **Facialight.hu** webáruházon keresztül nyújt, függetlenül attól, hogy annak teljesítése Magyarország területén vagy külföldön történik-e.

1. § MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS ÉS A JÓTÁLLÁS HATÁLYA

1.1. Gyártási sztenderdek

A Szolgáltató kijelenti, hogy a termékek gyártása a Helyes Gyártási Gyakorlat (GMP – Good Manufacturing Practices) szigorú irányelvei szerint történik. Minden egyes eszköz többlépcsős tervezési, gyártási, ellenőrzési és tesztelési folyamaton megy keresztül annak biztosítása érdekében, hogy az maradéktalanul megfeleljen a Szolgáltató által rögzített műszaki specifikációknak.

1.2. A jótállás érvényesítése

Amennyiben az Ügyfél nem elégedett a megvásárolt termékkel, az alábbi dokumentumban részletezett jótállási feltételek szerint járhat el.

1.3. A jótállás tárgya és átruházhatósága

A Szolgáltató vállalja a jótállási szolgáltatásra jogosult, eredeti eszközök cseréjét, amennyiben azok igazolhatóan gyártási eredetű anyag- vagy kidolgozási hibával rendelkeznek. A jótállás kizárólag az eredeti vásárlót illeti meg, az harmadik félre át nem ruházható.

A visszaküldés feltételeit és a vételár visszatérítésének részletes eljárásrendjét az **ÁSZF** elválaszthatatlan részét képező **Visszaküldési Szabályzat** és jelen **Garanciális Tájékoztató** tartalmazza. Az Ügyfél a vásárlás megkezdésével kijelenti, hogy jelen Szabályzat tartalmát megismerte és magára nézve kötelezőnek ismerte el.

1.4. A jótállás alóli kivételek és a jótállás megszűnése

A jelen korlátozott jótállás nem terjed ki az alábbiakra:

- a rendeltetésszerű használatból eredő természetes elhasználódás és kopás;
- folyadék okozta károk (vízkár);
- nem rendeltetésszerű használatból, visszaélésből vagy gondatlanságból eredő meghibásodások;
- nem megfelelő tárolás, tisztítás vagy mechanikai behatás (pl. leejtés, ütődés) vagy idegen tárgyak eszközbe jutása;
- nem megfelelő feszültségű csatlakozóval/adapterrel történő használat;
- az eszköz elvesztése.

1.5. A jótállás érvénytelenítése

A jótállás azonnali hatállyal érvényét veszti, amennyiben a terméket baleset, nem rendeltetésszerű használat vagy visszaélés érte, továbbá ha szakszerűtlen karbantartás vagy javítás, illetéktelen módosítás, illetve a mellékelt használati útmutatóban foglaltaktól eltérő alkalmazás történt.

1.6. Területi és személyi hatály

Jelen jótállási szabályzat kizárólag a Facialight.hu weboldalon keresztül leadott megrendelésekre és vásárlásokra alkalmazandó.

2. § A Jótállás Időtartama és Érvényessége

Időtartam

A korlátozott jótállás a termék kiszállításának (kézhezvételének) napján veszi kezdetét, és 1 (egy) év elteltével jár le.

Cserekészülék jótállása

Amennyiben a Szolgáltató a jótállási időn belül az eszközt kicseréli, a jótállási időtartam nem indul újra és nem hosszabbodik meg; a cserekészülékre az eredeti vásárlástól számított jótállási idő fennmaradó része vonatkozik.

Jogosultság elévülése

Amennyiben az eszköz vásárlása óta több mint egy év telt el, az Ügyfél nem jogosult jótállási cserére vagy javításra. Kivéve abban az esetben, ha ehhez kapcsolódóan külön szolgáltatást vagy kiterjesztett garanciát vásárolt és érvényesített.

Az Ügyfél köteles a termékkel együtt visszaszolgáltatni az összes eredeti tartozékot, a gyári csomagolást, a használati útmutatókat, mellékleteket és minden egyéb nyomtatott dokumentációt.

3. § Eljárás Hibás Teljesítés Esetén

- **Jótállási igény bejelentése**

Amennyiben az Ügyfél a termék kiszállításától számított 1 (egy) éven belül gyártási hibát vagy működési rendellenességet észlel, köteles azt haladéktalanul jelezni a Facialight ügyfélszolgálatán. A bejelentés során az Ügyfél köteles megadni a hiba részletes leírását, mellékelni a termékről készült fényképet, valamint a vásárlást igazoló bizonylatot és rendelésszámot.

- **Bevizsgálás és jogorvoslat**

Miután az online ügyfélszolgálat az előzetes információk alapján valószínűsíti a meghibásodást, a Szolgáltató segítséget nyújt a jótállási igény benyújtásához és a termék bevizsgálás céljából történő visszaküldéséhez. Amennyiben a Szolgáltató létesítményében elvégzett ellenőrzés és tesztelés igazolja a gyártási eredetű hibát, a Szolgál-

atató ésszerű határidőn belül, az Ügyfélnek okozott jelentős kényelmetlenség nélkül gondoskodik a termék kijavításáról vagy megfelelő cserekészülék biztosításáról.

- **Alaptalan jótállási igény**

Amennyiben a bevizsgálás során a termék hibátlannak bizonyul, a Szolgáltató erről értesíti az Ügyfelet, és a készüléket visszajuttatja az Ügyfél részére. A korlátozott jótállás hatálya alá tartozó minden javítási vagy cserefolyamatot kizárólag a Facialight engedélyezhet és hajthat végre.

- **A cserefolyamat feltétele**

Bármilyen cserekészülék feldolgozásának és kiküldésének előfeltétele a hibás termék Szolgáltatóhoz történő fizikális visszaérkezése és a hiba szakmai visszaigazolása. A Szolgáltató csak a hiba tényének megerősítését követően indítja el a cserefolyamatot.

4. § Jótállási Igény Érvényesítése

4.1. Kapcsolatfelvétel és azonosítás

Jótállási igény érvényesítése esetén az Ügyfél köteles hitelt érdemlően igazolni a vásárlás tényét a rendelésszám megadásával. A folyamat megindításához az Ügyfélnek kapcsolatba kell lépnie a Facialight Ügyfélszolgálatával.

4.2. Diagnosztikai iránymutatás

A Szolgáltató ügyfélszolgálati munkatársai részletes szakmai útmutatást nyújtanak az Ügyfél számára a szükséges lépésekről. Ezen folyamat célja a felmerült hiba pontos diagnosztizálása, a garanciális jogosultság megállapítása, valamint a legmegfelelőbb rendezési mód (javítás vagy csere) meghatározása.

4.3. Hiányos visszaküldés és kezelési költség

A Szolgáltató, hiányzó alkatrészek esetén 4000 Ft összegű pótlási díjat számíthat fel, amelyet a visszatérítendő összegből von le.

4.4. Sérült termék visszaküldése és kárfelmérés

Amennyiben az Ügyfél a terméket nem az eredeti, gyári állapotának megfelelően szolgáltatja vissza, ideértve különösen a mechanikai sérüléseket (például törés, karcolás, burkolati repedés), a hiányos tartozékokat, vagy a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó mértékű elhasználódást, az Ügyfél teljes körű felelősséggel tartozik a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért. A Szolgáltató szakszervize a beérkezett eszközt gyári specifikációk alapján vizsgálja felül, majd egyedi elbírálással, az alkatrészek állapota, a javítási költségek és a piaci értékvesztés figyelembevételével határozza meg az értékcsökkenés pontos összegét. A Szolgáltató jogosult ezt az összeget a visszatérítendő vételárból egyoldalúan levonni, és kizárólag a fennmaradó részt visszatéríteni az Ügyfélnek.

5. § Kiterjesztett Jótállásra és Garanciára Vonatkozó Rendelkezések

Az 1 (egy) éves kiterjesztett jótállás kizárólag a Szolgáltató által meghatározott, speciális jelöléssel ellátott termékekre vonatkozik. A kiterjesztett jótállás elérhetősége és feltételei termékkategóriánként eltérőek lehetnek. Az Ügyfél az adott termék jogosultságáról a termékleírásban tájékozódhat, vagy felvilágosítást kérhet a Szolgáltató Ügyfélszolgálatától telefonon, vagy emailben.

5.1. A kiterjesztett jótállás időtartama és kezdete

A kiterjesztett jótállás az eredeti, 1 (egy) éves korlátozott jótállás lejártának napját követő napon lép életbe, és további 1 (egy) éves időtartamra biztosít fedezetet.

5.2. A jótállás terjedelme

A kiterjesztett jótállás az eredeti jótálláshoz hasonlóan kizárólag a rendeltetésszerű használat mellett fellépő anyag- és gyártási hibákra terjed ki. A kiterjesztett jótállás keretében a Szolgáltató vállalja a hibás termék díjmentes cseréjét az Ügyfél számára, amennyiben a jótállási igény megalapozottsága beigazolódik.

5.3. A kiterjesztett jótállás alóli kivételek

A kiterjesztett jótállás nem terjed ki az alábbi okokból eredő meghibásodásokra vagy károokra:

- baleset, nem rendeltetésszerű használat vagy visszaélés;
- illetéktelen, a Szolgáltató által nem engedélyezett módosítások;
- szakszerűtlen üzembe helyezés vagy telepítés;
- a rendeltetésszerű használatból eredő természetes elhasználódás és kopás.

5.3.1. Fogyóeszközök és tartozékok

A jótállás nem vonatkozik a fogyóeszközökre, kiegészítőkre és tartozékokra (például steril kezelőfejek, kábelek).

5.3.2. Időtartam folytonossága

Hasonlóan az eredeti jótálláshoz, a kiterjesztett jótállás időtartama nem indul újra és nem hosszabbodik meg cserekészülék biztosítása esetén; minden esetben az eredeti kiterjesztett jótállási időszak vég dátuma marad irányadó.

5.4. Igényérvényesítési folyamat kiterjesztett jótállás esetén

Jótállási igény érvényesítése esetén az Ügyfél köteles megadni a vásárlást igazoló bizonylatot, rendelésszámot és felvenni a kapcsolatot a Facialight Ügyfélszolgálatával a folyamat megindítása érdekében. A Szolgáltató ügyfélszolgálati csapata végigvezeti az Ügyfelet a szükséges diagnosztikai lépéseken a hiba felmérése és a megfelelő jogorvoslat; javítás vagy csere meghatározása céljából.

6. § Jótállási Igény Rendezésének Módjai

- **Szolgáltatói mérlegelés**

A hiba jellegétől függően a Szolgáltató saját, kizárólagos mérlegelési jogkörében dönt a jótállási igény rendezésének módjáról, amely lehet a termék cseréje, a vételár visszatérítése, vagy a vételárral megegyező összegű levásárolható egyenleg (store credit) biztosítása. rendelésszámot.

- **Cserefolyamat**

Amennyiben a Szolgáltató a termék cseréje mellett dönt, a csere minden esetben egy új, gyári állapotú termék biztosításával történik.

6.1. Korlátozások és felelősségkizárás

A kiterjesztett jótállás harmadik félre át nem ruházható, és kizárólag a termék eredeti vásárlóját, vagyis az Ügyfelet illeti meg. A kiterjesztett jótállás kötelezettsége kizárólag a termék cseréjére vagy vételárának rendezésére korlátozódik. A Szolgáltató kifejezetten kizárja a felelősségét minden egyéb járulékos, közvetett vagy következményi kárért, amely az eszköz használatából vagy meghibásodásából ered.

7. § Szabályzatmódosítás és megszüntetés

Egyoldalú módosítás joga

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a kiterjesztett jótállási szabályzatot bármikor, előzetes külön értesítés nélkül módosítsa vagy megszüntesse.

Tájékoztatás

A szabályzatot érintő bármely változásról a Szolgáltató a hivatalos weboldalán (Facialight.hu) vagy egyéb hivatalos kommunikációs csatornáin keresztül tájékoztatja az Ügyfeleket. A módosítások a közzététel napjától lépnek hatályba, és nem érintik a már érvényben lévő, korábban megszerzett jótállási jogosultságokat.

8. § Részletfizetési Feltételek és Kikötések

Részletfizetési rendszer igénybevételével leadott megrendelések esetén az Ügyfél pénzbeli visszatérítésre nem jogosult. Amennyiben a vásárlás Klarna, vagy ekvivalens szolgáltatáson keresztül történt, a Szolgáltató elállás esetén kizárólag a vételárral megegyező összegű vásárlási utalványt biztosít, amely a Facialight webáruházban használható fel.

9. § Visszatérítések feldolgozása

A Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz a visszatérítések mielőbbi feldolgozása érdekében. A visszaküldött termék raktárba történő beérkezésétől számítva az

Ügyfélnek 7–10 munkanapos feldolgozási idővel kell kalkulálnia.

A vételár visszatérítésének megindítását minden esetben meg kell előznie a visszaküldött termék fizikai beérkezésének és minőségi ellenőrzésének. A Szolgáltató megvizsgálja a terméket annak biztosítása érdekében, hogy az megfelel-e a jelen Szabályzatban rögzített visszaküldési követelményeknek.

A Szolgáltató e-mailben értesíti az Ügyfelet arról, amikor a visszaküldött küldeményt a raktár átvette. Amennyiben a visszaküldés a vizsgálat alapján jóváhagyásra kerül, az Ügyfél egy újabb elektronikus visszaigazolást kap a vételár visszatérítésének teljesítéséről.

A jóváhagyott visszatérítés minden esetben a vásárláskor alkalmazott eredeti fizetési móddal megegyező módon kerül elszámolásra. Kártyás visszefizetés, illetve külön benyújtott kérelem esetében lehetséges egyéni bankszámlaszámra történő banki átutalással is kérvényezni a visszatérítést. Ezt előzetesen, jelezni szükséges az Ügyfélszolgálatnak, lehetőség szerint még a beérkezés előtt.

10. § Megrendelések Törlése és Lemondása

A megrendelés leadását követően az adatok automatikusan továbbításra kerülnek a Szolgáltató raktárába a feldolgozás megkezdése céljából. A Szolgáltatóhoz beérkező nagy számú megrendelés és rajta kívül álló logisztikai folyamatok miatt a Szolgáltatónak általában nem áll módjában a folyamatba történő azonnali manuális beavatkozás. Amennyiben a megrendelés állapota eléri a „kiszállítás alatt” vagy „feladva” státuszt, a megrendelés lemondására már nincs lehetőség. Ebben az esetben az Ügyfél a termék átvételét követően, a jelen ÁSZF-ben részletezett elállási jog gyakorlásával juttathatja vissza a terméket a Szolgáltató részére.

11. § FELELŐSSÉG KORLÁTOZÁSA

11.1. A Szolgáltató felelőssége a weboldal tartalmáért

A **Szolgáltató** minden ésszerű intézkedést megtesz annak érdekében, hogy a **Facialight.hu** weboldalon található információk pontosak, aktuálisak és teljesek legyenek, ugyanakkor nem vállal felelősséget a tartalomban esetlegesen előforduló elírásokért, pontatlanságokért vagy időközben bekövetkezett változásokért.

Az **Ügyfél** köteles a termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó lényeges információkat a vásárlás előtt ellenőrizni. A **Szolgáltató** fenntartja a jogot, hogy bármikor, előzetes értesítés nélkül módosítsa a weboldal tartalmát.

11.2. A Szolgáltató felelőssége a termékekért

A **Szolgáltató** a termékek leírásában szereplő jellemzők meglétéért vállal felelősséget, ugyanakkor nem vállal felelősséget olyan károkért, amelyek a termék nem rendeltetésszerű használatából, helytelen kezeléséből vagy nem megfelelő tárolásából erednek.

A termékekről részletes használati útmutató érhető el a weboldalon és a termékek csomagolásában, amelyek betartása az **Ügyfél** felelőssége.

11.3. Felelősség korlátozása közvetett károk esetén

A **Szolgáltató** kizárja felelősségét minden olyan közvetett vagy következményi kárért, amely a weboldal használatából, a termékek használatából vagy ezek hibájából ered. Ez magában foglalja különösen, de nem kizárólagosan az üzleti veszteséget, adatvesztést, elmaradt hasznot, harmadik fél által okozott károkat (például futárszolgálat hibái miatt), illetve **vis maior** eseményeket, mint például természeti katasztrófák, járványok, háborúk, sztrájkok vagy hatósági intézkedések.

11.4. A weboldal működésével kapcsolatos felelősség kizárása

A **Szolgáltató** nem vállal felelősséget a weboldal működésében bekövetkező átmeneti hibákért, technikai problémákért, vírusokért, adatlopásért vagy illetéktelen hozzáférésért, kivéve, ha ezek bizonyítottan a **Szolgáltató** súlyos gondatlanságára vagy szándékos mulasztására vezethetők vissza.

A **Szolgáltató** rendszeresen biztonsági ellenőrzéseket végez és mindent megtesz a weboldal biztonságának fenntartásáért.

11.5. Felelősség a linkelt külső tartalmakért

A **Facialight.hu** weboldalon található külső linkek által elérhető tartalmak kizárólag tájékoztatás célját szolgálják.

A **Szolgáltató** nem ellenőrzi rendszeresen ezek tartalmát, és nem felelős a linkelt oldalak tartalmának jogszerűségéért, pontosságáért, illetve az ott található adatokért és információkért.

A külső oldalak használata az **Ügyfél** saját felelősségére történik.

11.6. Felelősség a fogyasztói jogok megsértése esetén

A **Szolgáltató** vállalja a teljes felelősséget minden olyan jogsértésért, amely a fogyasztóvédelem területén jogszabály által védett jogokat érinti, különösen a hibás teljesítésért, valamint a szavatossági és jótállási kötelezettségek elmulasztásáért. Ezen igények érvényesítésére az **ÁSZF „Kellékszavatosság, termékszavatosság és jótállás”** pontjai irányadók.

11.7. A Szolgáltató kártérítési felelősségének korlátozása

A **Szolgáltató** kártérítési felelőssége – szándékos károkozás és súlyos gondatlanság eseteinek kivételével – nem haladhatja meg a szerződés szerinti vételár összegét. A **Szolgáltató** felelőssége nem korlátozható olyan károkozás esetén, amely az életet, testi épséget vagy egészséget érinti, vagy szándékos magatartásból ered.

11.8. Kártérítési igények érvényesítésének feltételei

Az **Ügyfél** köteles a kártérítési igényét az esemény bekövetkeztétől számított 30 napon belül írásban bejelenteni a **Szolgáltató** elérhetőségein:

- **Email:** info@facialight.hu
- **Telefon:** +36 30 236 4612

A **Szolgáltató** az igényt kivizsgálja, és az **Ügyfelet** 30 napon belül írásban értesíti a vizsgálat eredményéről.

11.9. Vis maior rendelkezések

A **Szolgáltató** mentesül a szerződéses kötelezettségek teljesítése alól, ha olyan előre nem látható esemény következik be, amely a szerződés teljesítését lehetetlenné teszi vagy aránytalanul megnehezíti.

Ilyen események különösen a természeti katasztrófák, járványok, háború, terrorcselekmény, sztrájk, hatósági intézkedés vagy egyéb előre nem látható események.

A **Szolgáltató** köteles az ilyen esemény bekövetkeztéről és annak várható következményeiről haladéktalanul tájékoztatni az **Ügyfelet**.

Kelt

Budapest, 2023. Szeptember 30.