

FACIALIGHT

VISSZAKÜLDÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos:
2023. október 1-től

BUDAPEST, 2023

Tartalomjegyzék

1. § ELÁLLÁSI JOG HATÁLYA	2
1.1. Pénzvisszafizetési garancia	2
1.2. A pénzvisszafizetési garancia intervalluma	2
1.3. A visszaküldés és csere feltételei	3
2. § Szerződési Feltételek és Kikötések	3
3. § A Pénzvisszafizetési Garancia Alóli Kivételek	4
4. § További Rendelkezések és Kikötések	4
4.1. A szállítási és kezelési költségek	4
4.2. Visszaküldési igény benyújtása	4
4.3. Hiányos visszaküldés és kezelési költség	4
4.4. Sérült termék visszaküldése és kárfelmérés	4
5. § A Visszatérítés Rendje	5
6. § A Visszaküldés Jóváhagyásának Folyamata	5
7. § A Visszaküldés Időkerete	5
7.1. Kérelem benyújtási határideje	5
7.2. Jóváhagyott visszaküldések	5
8. § Készletvisszavételezési és Szállítási Díjak	6
8.1. A vételárból történő levonások	6
8.2. Tájékoztatás kérése	6
9. § Részletfizetési Feltételek és Kikötések	6
10.§ Hibás termékekre vonatkozó jótállás	6
10.1. Meghibásodás bejelentése	7
10.2. Hibaelhárítás és segítség	7
10.3. Kizáró okok	7
11.§ Megrendelések Törlése és Lemondása	8
12.§ FELELŐSSÉG KORLÁTOZÁSA	9
12.1. A Szolgáltató felelőssége a weboldal tartalmáért	9
12.2. A Szolgáltató felelőssége a termékekért	9

Elállási Jog és Visszaküldési Szabályzat

A jelen **Visszaküldési Szabályzat** (a továbbiakban: **Szabályzat**) 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. § ELÁLLÁSI JOG HATÁLYA

1.1. Pénzvisszafizetési garancia

A Szolgáltató célja

A Szolgáltató célja, hogy az Ügyfél a vásárolt termékekkel maradéktalanul elégedett legyen. A Szolgáltató a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendeletben meghatározott 14 napos elállási jogon felül, önkéntes vállalás alapján, terméktől függően összesen 30, 50 vagy 90 napos pénzvisszafizetési garanciát biztosít az Ügyfél részére. Az egyes termékekre vonatkozó aktuális garanciális időszak mindig a Szolgáltató mindenkor internetes oldalán kerül feltüntetésre, és sohasem csökkenhet a törvényileg előírt 14 nap alá. Nem feltüntetett esetben 30 napos pénzvisszafizetési garancia értendő.

Amennyiben az Ügyfél a vásárlást követően meggondolja magát, a Szolgáltató által biztosított önkéntes vállalás alapján jogosult a megvásárolt terméket a kézhezvételtől számított, a Szolgáltató weboldalán feltüntetett naptári napon belül visszaküldeni, és a vételár visszatérítését kérelmezni a jelen Szabályzatban foglalt feltételek szerint.

*A jelen **Visszaküldési Szabályzat** értelmében a feltüntetett 30* naptári nap, jelzés mindig az adott termék egyedi garanciális időszakára értendő. Azaz, hogyha a Szolgáltató weboldalán 50 vagy 90 napos pénzvisszafizetési garancia van feltüntetve, akkor jelen Szabályzatban foglaltakat erre a periódusra kell értelmezni. Fontos, hogy ez csak abban az esetben helytálló amennyiben a 30* jelzés szerepel a leírásban. Ellenkező esetben a szerződés a 30 (harminc) nap jelzést használja.

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

1.2. A pénzvisszafizetési garancia intervalluma

Az Ügyfél jogosult a szerződéstől a termék átvételétől számított 30* naptári napon belül indokolás nélkül elállni. Az elállási jog gyakorlása esetén az Ügyfél köteles a Szolgáltatót írásban értesíteni, és a terméket a Szolgáltató részére, eredeti csomagolásában, eredeti tartozékaival és a kapott állapotban visszajuttatni.

1.3. A visszaküldés és csere feltételei

A pénzvisszafizetési garancia igénybevételéhez és érvényesítéséhez az alábbi feltételek együttes teljesülése szükséges:

- **A visszaküldési folyamatot**, azaz az elállási szándék bejelentését a termék átvételétől számított 30* naptári napon belül meg kell kezdeni. A folyamatot kizárólag e-mailben az *info@facialight.hu* címen történő bejelentéssel lehet elindítani.
- **Az Ügyfél köteles felvenni** a kapcsolatot a Szolgáltató Ügyfélszolgálatával. Az Ügyfélszolgálat tájékoztatja az Ügyfelet a visszaküldés pontos lépéseiről és a további teendőkről.

2. § Szerződési Feltételek és Kikötések

Amennyiben a termék megvásárlása promóciós ajánlat keretében történt (például „egyet fizet, kettőt kap” akció), a vételár visszatérítésének feltétele a promócióban részt vevő összes termék egyidejű visszaküldése.

A Szolgáltató az első 30 (harminc) napon belül nem fogad el a termék hatékonyságára vonatkozó reklamációt. A látható eredmények elérése érdekében a termékleírásban foglaltakkal összhangban, a Szolgáltató legalább 3 (három) hónapos rendeltetésszerű használatot javasol.

A visszaküldött csomagnak minden esetben tartalmaznia kell a Szolgáltató által kiadott visszaküldési azonosító számot.

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

A termékeket a Szolgáltató által megadott visszaküldési címre kell visszajuttatni a kézhezvételtől számított 30 (harminc) napon belül. A visszaküldés szállítási költsége teljes mértékben az Ügyfelet terheli, a Szolgáltató ezen költségek megtérítésére nem kötelezhető.

A jelen szabályzatban foglalt pénzvisszafizetési garancia nem vonatkozik a külső tényezők (például szakszerűtlen kezelés, nem rendeltetésszerű használat) miatt károsodott termékekre.

3. § A Pénzvisszafizetési Garancia Alóli Kivételek

Az önkéntesen vállalt pénzvisszafizetési garancia nem vehető igénybe és nem kérvényezhető az alábbi esetekben:

- **Szállítási késedelmek** Bár a Szolgáltató törekszik a megrendelések mielőbbi teljesítésére, a Facialight nem vállal felelősséget az olyan szállítási késedelmekért, amelyeket előre nem látható vagy a Szolgáltató ellenőrzési körén kívül eső körülmények (vis maior) okoznak.
- **Előrendelési késedelem** esetében a készlet várható beérkezési időpontja a termékoldalon egyértelműen feltüntetésre kerül. Az Ügyfél a megrendelés leadásával tudomásul veszi, hogy ezen időpontok tájékoztató jellegűek, és a gyártási vagy logisztikai folyamatok függvényében változhatnak, ami nem képezheti a pénzvisszafizetési garancia érvényesítésének alapját.

4. § További Rendelkezések és Kikötések

4.1. A szállítási és kezelési költségek

A szállítási és kezelési költségek, a csomagolási díjak, valamint a felmerülő különjárási adók és közterhek nem téríthetők vissza. A visszaküldéssel járó összes szállítási költség az Ügyfelet terheli. Az Ügyfél teljes körű felelősséget vállal a visszaküldött termékekért, és viseli azok elvesztésének vagy sérülésének kockázatát a Szolgáltató raktárába történő megérkezésig.

4.2. Visszaküldési igény benyújtása

Minden visszaküldési igényt kizárólag a Szolgáltató Visszaküldési Központján keresztül kell benyújtani. A kérelem jóváhagyása esetén az Ügyfél elektronikus úton kapja meg a visszaküldéshez szükséges részletes utasításokat. Amennyiben az Ügyfél a termékeket visszaküldési azonosító nélkül, vagy az összes eredeti alkatrész és tartozék hiányában küldi vissza, a Szolgáltató fenntartja a jogot a visszaküldés elutasítására.

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 a termék nem eredeti állapotban, sérülten, hiányosan vagy a szükséges kipróbálást meghaladó elhasználódással érkezik vissza, az Ügyfél felel az ebből eredő értékcsökkenésért. A kár pontos összegét a Szolgáltató szakszervize egyedi, alkatrész-alapú becsléssel állapítja meg, amelyet a Szolgáltató levon a visszatérítendő vételárból.

5. § A Visszatérítés Rendje

A teljes áron (nem akciós áron) megvásárolt termékek vételár-visszatérítésre jogosultak, kivéve, ha a vásárlás Klarna, Sezzle vagy AfterPay fizetési halasztási/részletfizetési szolgáltató igénybevételével történt. A Klarna, Sezzle vagy AfterPay szolgáltatókon keresztül leadott rendelések esetén az Ügyfél nem jogosult pénzbeli visszatérítésre. Ezen fizetési módok választása esetén a Szolgáltató kizárólag a vételárral megegyező összegű vásárlási utalványt biztosít, amely a Facialight webáruházban használható fel.

6. § A Visszaküldés Jóváhagyásának Folyamata

A termék visszaküldésének megkezdése előtt minden esetben szükséges a Szolgáltató ügyfélszolgálatának előzetes, írásbeli jóváhagyása. Az Ügyfél a jóváhagyás megszerzése előtt nem jogosult a termék visszaszállítására.

A jóváhagyási folyamat során a Szolgáltató egy visszaküldési azonosító számot bocsát az Ügyfél rendelkezésére. Ezt az azonosítót az Ügyfél köteles a visszaküldött csomagban elhelyezni vagy a csomagoláson jól láthatóan feltüntetni a küldemény pontos és gyors beazonosíthatósága érdekében.

A Szolgáltató kifejezetten fenntartja a jogot, hogy minden olyan visszaküldött küldeményt, amely nem rendelkezik érvényes visszaküldési azonosító számmal, elutasítson. Az azonosító nélkül érkező csomagok visszavételét a Szolgáltató megtagadhatja, és azok visszaszállításának költsége az Ügyfelet terheli.

7. § A Visszaküldés Időkerete

7.1. Kérelem benyújtási határideje

A termék visszaküldésére vonatkozó igényt az Ügyfél a vásárlás dátumától számított 30* naptári napon belül köteles benyújtani.

7.2. Jóváhagyott visszaküldések

A jóváhagyott visszaküldéseket, a gyári hibás termékek kivételével a visszaküldési kérelem jóváhagyásának napjától számított 30 (harminc) naptári napon belül meg kell érkezniük a Szolgáltató által megadott visszaküldési címre. Ezen határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató nem köteles a visszatérítés teljesítésére.

8. § Készletvisszavételezési és Szállítási Díjak

8.1. A vételárból történő levonások

A Szolgáltató a visszatérítendő vételár összegéből levonja a raktározási, kezelési és szállítási költségeket. Ezen költség mértéke 2500 HUF fix kezelési díj, valamint a felmerülő tényleges különjárás díj (ha van).

8.2. Tájékoztatás kérése

Az Ügyfél kérésére a Szolgáltató ügyfélszolgálat a termék visszaküldése előtt pontos tájékoztatást ad a várható levonások összegéről, figyelembe véve az aktuális szállítási díjakat és a logisztikai költségeket.

9. § 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.

visszatérítések feldolgozása

A Szolgáltató minden töle elvárható 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. § Hibás termékekre vonatkozó jótállás

Szolgáltató törekszik a kifogástalan minőségű termékek értékesítésére, azonban a gyártási hibás termékek esetén a hatályos jogszabályok szerinti jótállást biztosítja. Amennyiben a termék a 12 hónapos jótállási időn belül meghibásodik, az Ügyfél jogosult jótállási igényt előterjeszteni.

10.1. Meghibásodás bejelentése

Az Ügyfél a meghibásodást köteles haladéktalanul jelezni a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán keresztül. A bejelentésnek tartalmaznia kell a hiba részletes leírását, a rendelésszámot, valamint kötelezően mellékelni kell a hibát igazoló fényképeket vagy videófelvételt.

10.2. Hibaelhárítás és segítség

A Szolgáltató Ügyfélszolgálat a bejelentést követően instrukciókkal és hibaelhárítási tanácsokkal látja el az Ügyfelet a probléma távoli megoldása érdekében. Az Ügyfél köteles együttműködni a Szolgáltatóval, amely magában foglalhatja további videók készítését vagy tesztlépések elvégzését a hiba pontos beazonosítása céljából.

Bevizsgálási folyamat: Amennyiben a hiba távolról nem hárítható el, a Szolgáltató segítséget nyújt a jótállási igény hivatalos benyújtásához. Ebben az esetben a terméket bevizsgálás és tesztelés céljából vissza kell juttatni a Szolgáltató létesítményébe.

Jogorvoslat gyártási hiba esetén: Amennyiben a bevizsgálás igazolja a gyártási hibát, a Szolgáltató saját döntése alapján gondoskodik a termék kijavításáról vagy annak megfelelő cserekészülékre történő cseréjéről. A javítást vagy cserét a Szolgáltató ésszerű határidőn belül, az Ügyfélnek okozott jelentős kényelmetlenség nélkül vállalja.

10.3. Kizáró okok

A jótállás nem terjed ki az alábbiakra:

- rendeltetésszerű használatból eredő természetes elhasználódás és kopás;
- folyadék okozta károk (vízkár);
- az eszközön végzett bármilyen illetéktelen módosítás vagy javítási kísérlet;
- nem rendeltetésszerű használat, gondatlanság vagy bármilyen, az Ügyfél által okozott sérülés, amely az eszközt használatra alkalmatlanná teszi.

Csere esetén a jótállási idő nem indul újra; a cserekészülékre az eredeti vásárlástól számított jótállási idő fennmaradó része vonatkozik.

A jótállással kapcsolatos további részletes információkat a Szolgáltató Jótállási Szabályzata tartalmazza, amely elérhető a weboldalon vagy lépjen kapcsolatba Ügyfélszolgálatunkkal.

11. § 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.

12. § FELELŐSSÉG KORLÁTOZÁSA

12.1. 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.

12.2. 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.

12.3. 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.

12.4. 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.

12.5. 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.

12.6. 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.

12.7. 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.

12.8. 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.

12.9. 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.