

FACIALIGHT

JÓTÁLLÁSI ÉS GARANCIÁLIS TÁJÉKOZTATÓ

Hatályos:
2026. augusztus 1-től

BUDAPEST, 2026

Tartalomjegyzék

1. § MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS ÉS A JÓTÁLLÁS HATÁLYA	2
1.3. A jótállás tárgya és átruházhatósága	2
1.4. A jótállás alóli kivételek és a jótállás megszűnése	2
2. § A JÓTÁLLÁS IDŐTARTAMA ÉS ÉRVÉNYESSÉGE	3
2.1. Időtartam	3
2.2. Cserekészülék jótállása	3
2.3. Jogosultság elévülése	3
3. § ELJÁRÁS HIBÁS TELJESÍTÉS ESETÉN	4
4. § JÓTÁLLÁSI IGÉNY ÉRVÉNYESÍTÉSE	5
4.1. Kapcsolatfelvétel és azonosítás	5
4.2. Diagnosztikai iránymutatás	5
4.3. Költségek jótállási igény esetén	5
4.4. A termék állapota és az értékcsökkenés megállapítása	5
5. § KITERJESZTETT JÓTÁLLÁSI RENDELKEZÉSEK	6
5.2. A jótállás terjedelme	6
5.3. A kiterjesztett jótállás alóli kivételek	6
6. § JÓTÁLLÁSI IGÉNY RENDEZÉSÉNEK MÓDJAI	7
6.1. Korlátozások és felelősségkizárás	7
7. § SZABÁLYZATMÓDOSÍTÁS ÉS MEGSZÜNTETÉS	8
8. § RÉSZLETFIZETÉSI FELTÉTELEK	8
9. § VISSZATÉRÍTÉSEK FELDOLGOZÁSA	8
10. § MEGRENDELÉSEK TÖRLÉSE ÉS LEMONDÁSA	9
11. § FELELŐSSÉG	9

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 **Tájékoztató** 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. A jelen Tájékoztató az ÁSZF elválaszthatatlan részét képezi. Az itt nem szabályozott kérdésekben az ÁSZF, az Elállási és Visszaküldési Szabályzat, valamint a vonatkozó magyar jogszabályok – különösen a 151/2003. (IX. 22.) és a 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet – rendelkezései az irányadók.

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) irányelvei mentén, a gyártó tanúsítványa 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 kiterjesztett jótállás kizárólag az eredeti vásárlót illeti meg, harmadik félre át nem ruházható; a jogszabályon alapuló kötelező jótállásra e korlátozás nem alkalmazandó.

A visszaküldés feltételeit és a vételár visszatérítésének részletes eljárásrendjét az **ÁSZF** elválaszthatatlan részét képező **Elállási és Visszaküldési Szabályzat** és jelen **Jótállási és 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;

- a mellékelt használati útmutatóban, valamint – ha a termékhez a **Szolgáltató** előzetes konzultációt biztosít – az előzetes konzultáción elhangzottakban foglaltaktól eltérő alkalmazás;
- a <https://facialight.hu/ellenjavallatok/> oldalon közzétett ellenjavallatok figyelmen kívül hagyása, illetve a használati útmutatóban előírt előzetes tesztek (fényérzékenységi és szérumtűrési teszt) elmulasztása.

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, illetve ha az **Ügyfél** a terméket a <https://facialight.hu/ellenjavallatok/> oldalon közzétett ellenjavallatok ellenére használta.

1.6. Területi és személyi hatály

Jelen Tájékoztató kizárólag a **Facialight.hu** weboldalon keresztül leadott megrendelésekre és vásárlásokra alkalmazandó. A jelen Tájékoztató a fogyasztónak minősülő **Ügyfelekre** irányadó. Nem fogyasztói minőségben eljáró partnerek részére a jótállás feltételeit az egyedi Partneri Együttműködési Szerződés tartalmazza.

2. § A JÓTÁLLÁS IDŐTARTAMA ÉS ÉRVÉNYESSÉGE

2.1. Időtartam

A jótállás a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet szerinti kötelező jótállás, amely a termék kiszállításának (kézhezvételének) napján veszi kezdetét, és 1 (egy) év elteltével jár le.

2.2. Cserekeszülék jótállása

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

2.3. 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. A hiányzó tartozékokra az Elállási és Visszaküldési Szabályzat 5. §-a az irányadó azzal, hogy megalapozott jótállási igény esetén a **Szolgáltató** pótlási díjat nem számít fel.

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. A bejelentés a **Szolgáltató** Ügyfélszolgálatán, az info@facialight.hu címen vagy a +36 30 758 2554 telefonszámon tehető meg. A **Szolgáltató** a bejelentett hibát haladéktalanul kivizsgálja, és a bejelentéstől számított legfeljebb 14 napon belül tájékoztatja az **Ügyfelet** a hiba elhárításának módjáról. Ha a bejelentés bőrreakcióval vagy egyéb egészségügyi panasszal függ össze, kérjük, azt a borgyogyas@facialight.hu címen tegye meg.

- **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 **Szolgáltató** ésszerű határidőn belül, az **Ügyfélnek** okozott jelentős kényelmetlenség nélkül gondoskodik a termék kijavításáról vagy megfelelő cserekészülék biztosításáról. A **Szolgáltató** a javítást vagy a cserét a bejelentéstől számított legfeljebb 29 napon belül teljesíti. Ha a kijavítást a **Szolgáltató** nem vállalja, vagy e határidő nem tartható, a terméket 7 napon belül kicseréli. Megalapozott jótállási igény esetén a termék oda- és visszaszállításának költsége a **Szolgáltatót** terheli, és a szállítást a **Szolgáltató** szervezi.

- **Alaptalan jótállási igény**

Amennyiben a bevizsgálás során a termék hibátlanul 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. Ha a bevizsgálás a hibát nem igazolja, vagy a hiba az 1.4. pont szerinti kizáró okra vezethető vissza, a termék visszaszállításának költsége az **Ügyfelet** terheli.

- **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.

A jótállási igény a vásárlást igazoló számla vagy nyugta bemutatásával érvényesíthető; a jótállási jegy hiánya az igény érvényesítését nem zárja ki.

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 az **info@facialight.hu** címen vagy a +36 30 758 2554 telefonszámon.

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. Költségek jótállási igény esetén

Megalapozott jótállási igény esetén a **Szolgáltató** kezelési díjat, tartozék-pótlási díjat és értékcsökkenést nem von le, és a szállítás költségét maga viseli. Elállás vagy visszaküldés esetén a levonások szabályaira az Elállási és Visszaküldési Szabályzat 4., 5. és 9. §-a az irányadó.

4.4. A termék állapota és az értékcsökkenés megállapítása

Ha 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** felelősséggel tartozik a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért. Az értékcsökkenés megállapítása a **Szolgáltató** belső műszaki bevizsgálásával történik, független szakértő igénybevétele nélkül. A felmérés eljárási rendjét – fotódokumentáció, tételes kalkuláció, 8 napon belüli írásbeli tájékoztatás és az **Ügyfél** észrevételezési joga – az Elállási és Visszaküldési Szabályzat 4.3. pontja tartalmazza, amely a jelen esetekre is irányadó. E pont rendelkezései nem alkalmazandók megalapozott jótállási igény esetén.

5. § KITERJESZTETT JÓTÁLLÁSI RENDELKEZÉSEK

KITERJESZTETT JÓTÁLLÁSRA ÉS GARANCIÁRA VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

Az 1 (egy) éves kiterjesztett jótállás a **Szolgáltató** valamennyi készülékére megvásárolható. A kiterjesztett jótállás megvásárlásának feltételei:

- a megvásárlás időpontjában a termékre vonatkozó, hatályos jótállásból még több mint 30 nap van hátra; és
- a megvásárlás időpontjában bizonyíthatóan nem állt fenn olyan hiba vagy meghibásodás, amelyre az **Ügyfél** a kiterjesztett jótállást később érvényesíteni kívánja.

Az **Ügyfél** az adott termék jogosultságáról a termékleírásban tájékozódhat, vagy felvilágosítást kérhet a **Szolgáltató** Ügyfélszolgálatától telefonon vagy e-mailben az info@facialight.hu címen vagy a +36 30 758 2554 telefonszámon. A kiterjesztett jótállás megvásárlását a megrendelés visszaigazolása és a számla igazolja; külön jótállási jegy nem szükséges.

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;
- a mellékelt használati útmutatóban, valamint – ha a termékhez a **Szolgáltató** előzetes konzultációt biztosít – az előzetes konzultáción elhangzottakban foglaltaktól eltérő alkalmazás;

- a <https://facialight.hu/ellenjavallatok/> oldalon közzétett ellenjavallatok figyelmen kívül hagyása, illetve a használati útmutatóban előírt előzetes tesztek (fényérzékenységi és szérumtűrési teszt) elmulasztása.

5.3.1. Fogyóeszközök és tartozékok

A jótállás nem vonatkozik a fogyóeszközökre, kiegészítőkre és tartozékokra. Fogyóeszköznek minősül különösen a steril, egyszer használatos mikrotű-kezelőfej és a mikroinfúziós szérum, valamint a kábelek és a cserélhető kiegészítők. A fogyóeszközök visszaküldésére és visszatérítésére az Elállási és Visszaküldési Szabályzat 3. §-a az irányadó.

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 végdátuma 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 kötelező jótállás keretében az **Ügyfél** a jogszabály szerinti sorrendben élhet igényeivel: elsősorban javítást vagy kicserélést kérhet, ezek hiányában árleszállítást kérhet vagy elállhat a szerződéstől. A **Szolgáltató** az **Ügyfél** választását a jogszabályi keretek között teljesíti. A kiterjesztett jótállás keretében a **Szolgáltató** a hibás termék díjmentes cseréjét vállalja.

• 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 illeti meg. A kiterjesztett jótállás kötelezettsége kizárólag a termék cseréjére vagy vételárának rendezésére korlátozódik. A **Szolgáltató** a jogszabály által megengedett legteljesebb mértékben kizárja a felelősségét minden egyéb járulékos, közvetett vagy következményi kárért, amely az eszköz használatából vagy meghibásodásából ered. A **Szolgáltató** kártérítési felelőssége minden esetben a vitatott

ügylettel érintett termék bruttó vételárának összegére korlátozódik. E korlátozás nem terjed ki a szándékosan okozott, továbbá az emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződésszegésért való felelősségre, és nem érinti az **Ügyfelet** jogszabály alapján megillető, kógens fogyasztóvédelmi jogokat.

7. § SZABÁLYZATMÓDOSÍTÁS ÉS MEGSZÜNTETÉS

Egyoldalú módosítás joga

A **Szolgáltató** fenntartja a jogot, hogy a kiterjesztett jótállási szabályzatot módosítsa vagy a kiterjesztett jótállás értékesítését megszüntesse. A módosítás a közzététel napjától számított 15. napon lép hatályba, és nem érinti a már megvásárolt termékekre vonatkozó, korábban megszerzett jótállási jogosultságokat.

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 közzétételt követő 15. napon lépnek hatályba, és nem érintik a már érvényben lévő, korábban megszerzett jótállási jogosultságokat.

8. § RÉSZLETFIZETÉSI FELTÉTELEK

Halasztott vagy részletfizetési szolgáltatás igénybevételével leadott megrendelés esetén a **Szolgáltató** a visszatérítést a fizetési szolgáltató felé teljesíti, amely azt az **Ügyféllel** a saját szerződési feltételei szerint elszámolja. Az **Ügyfél** kifejezett kérésére a visszatérítést azonos összegű vásárlási utalvány formájában is teljesíthető.

9. § VISSZATÉRÍTÉSEK FELDOLGOZÁSA

A **Szolgáltató** a visszatérítést a visszaküldött termék raktárba történő beérkezésétől és bevizsgálásától számított 3–5 munkanapon belül, de legkésőbb 14 napon belül teljesíti. 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 visszafizetés, 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, az ÁSZF 4. §-ában és az Elállási és Visszaküldési Szabályzatban részletezett elállási jog gyakorlásával juttathatja vissza a terméket a **Szolgáltató** részére.

11. § FELELŐSSÉG

A **Szolgáltató** felelősségére, annak korlátozására, a termék rendeltetésszerű használatának feltételeire, az ellenjavallatokra és a kártérítési igények érvényesítésére az **ÁSZF** 10. és 11. §-a az irányadó.

Kelt

Budapest, 2026. Július 31.