

Általános szerződési feltételek

Általános Szerződési Feltételek

Általános Szerződési Feltételek

A Szemüveg ház.hu az Olivér Optikai Kft. webáruháza.

Cégünk közel 30 éve foglalkozik szemüvegkészítéssel, több ezer elkészített szemüveg van már mögöttünk.

Készen állunk rá, hogy Önnek is készítsünk egyet!

A szemüveg ház.hu oldalon történő vásárlás feltételei

Oldalunkon csak az interneten, a www.szemuveghaz.hu weboldalon lehet vásárolni.

Telefonon vagy az üzleteinkben személyesen nem lehetséges a szemüveg ház.hu oldalról rendelni. A megvásárolni kívánt termékeket "Kosárba rakom" gombbal teheti a virtuális kosárba. Ezután az oldal megrendelő felületének kitöltésével lehet elküldeni magát a rendelést. A vásárlás megkönnyítése érdekében és a különböző kedvezmények igénybevételehez regisztráció ajánlott. Ez esetben könnyebben tud újra rendelni is hiszen a rendszer megőrzi az adatait.

A megrendelés várható teljesítése: a megrendeléseket a rendelés beérkezését követő 2 munkanapon belül feldolgozzuk és termékcsoportonként eltérően kezeljük.

Felhívjuk figyelmét, hogy a vásárlás csak a rendelés az oldal által történő elfogadása után tekinthető teljesültnek. Erről, valamint a rendelése állapotáról és a szállításról e-mail értesítést küldünk.

Szemüvegkészítés

A rendelés beérkezését követően ellenőrizzük a rendelés optikai helyességét elkészíthetőségét. Amennyiben bármi hibát vagy nem egyértelmű rendelés adatot észlelünk, a leadást követően 3 munkanapon belül - a megadott elérhetőségein - telefonon vagy e-mailben felkeressük egyeztetés céljából.

- Ha az egyeztetés sikerre vezet, megkezdjük a rendelés teljesítését - a szemüveglencse, szemüvegkeret készletezését. Erről a státuszról a rendelés állapotában értesítjük önt
- Ha a rendelés hibája bármely okból nem orvosolható, új, módosított rendelés leadásával a megfelelő termék megrendelése elérhető. A rendelést töröljük és az új, helyes rendelés leadása érdekében egyeztetünk Önnel.
- Ha az egyeztetés eredményeképp megállapítjuk, hogy a rendelését nem lehetséges optikailag megfelelően elkészíteni vagy bármely okból nem tudjuk elvállalni, a leadott rendelést töröljük. Erről Önt szinten értesítjük.
- A törölt rendelést semmisnek tekintjük, semmilyen következmény nem fűződik hozzá egyik oldalról sem.**
- Ha a rendelése hibátlan vagy az egyeztetést követően orvosolható volt, megkezdjük az 1. pont szerinti készletezését
- Ha a készletezés bármilyen okból nem vezet eredményre (valamilyen rendelési elem pl: szemüvegkeret vagy lencse nem beszerezhető.), a rendelést töröljük, erről értesítjük.
- Ha a készletezés sikerrel járt, megkezdjük a rendelés elkészítését. (Jellemzően mind a kiválasztott keret, mind a megfelelő optikai lencsék rendelkezésre állnak és elkészíthető a rendelés) Erről a rendelés státuszának módosításával értesítjük 10 munkanapon belül.

Cégünk ekkortól vállalja a rendelés biztos teljesítését. Innentől rövid időn belül 1-3 nap elkészíti a szemüveget és a kívánt módon eljuttatja a vásárlóhoz.

Kész termékek

Az elkészítést nem igénylő termékeket általában 3-7 munkanapon belül teljesítjük, amennyiben az adott termék raktáron van.

Külső raktáron lévő vagy beszállítói beszerzésű termékeinket a gyártóktól tudjuk rendelni. A várakozási idő változó (1,5-2 hét).

A szemüveg ház.hu áruházban történt rendeléssel minden vásárló kijelenti, hogy elfogadja jelen üzletszabályzatot, tisztában van a rendelés menetével.

A vásárlást csak akkor tudjuk elfogadottnak tekinteni, ha a vásárló az ezen az oldalon található mezőket maradéktalanul kitölti és az esetleges egyeztetéseken közreműködik. Ennek elmulasztásából eredő károkért, illetve a folyamat közben felmerülő technikai problémákért a szemüveg ház.hu felelősséget nem vállal.

Felhívjuk tisztelt vásárlóink figyelmét, hogy a webáruházunkban és az üzleteinkben található termékek árai eltérőek.

Átvétel és fizetés

- Személyes átvétel lehetősége az optikáinkban lehetséges. (a teljes üzletlista az oldalon megtalálható) Ebben az esetben a szállítás díjmentes.
- Foxpost átvételi ponton kizárólag bankkártyás fizetés lehetséges. Díja az oldal rendszere által kalkulált.
- Házhozszállítás esetén a szállító cég feltételeinek megfelelően tud fizetni. Díja az oldal rendszere által kalkulált.
- Terméket külföldre a Magyar Posta Zrt. által szállítunk.

A vevő kötelessége a kiszállítás időpontjában a csomag sértetlenségét ellenőrizni és hiánytalan teljesítés esetén az átvételi elismervényt aláírni.

Amennyiben a kiszállítás során a csomag átvétele sikertelen, ennek tényéről a szállító értesítést hagy, majd legfeljebb két alkalommal ismét kísérletet tesz a csomag kiszállítására.

Cégünk a kiszállítást futárcégekkel (MPL, Dioptrans Kft.) végezteti és ennek összegét tovább számlázza a vásárlóra. A kiszállítás jellemzően napközben 9-17 óra között történik, ezért kérjük, hogy olyan címre kérje a csomagot, ahol a fenti időintervallumban elérhetik.

Ügyfélpanaszok kezelése

Természetesen célunk, hogy vásárlóink maradéktalanul elégedettek legyenek. Ennek ellenére, ha bármely szolgáltatással, termékkel vagy tevékenységgel kapcsolatban kifogás merül fel, annak orvoslása az alábbi szabályok alapján történik:

Ügyfélkifogásnak minősül bármely ügyféltől az Olivér Optikai Kft. felé irányuló elégedetlenséget kifejező közlés, különösen (de nem kizárólagosan) az alábbiak:

-melyben az ügyfél az Olivér Optikai Kft. álláspontjával ellentétes álláspontot fogad el

-melyben az ügyfél az Olivér Optikai Kft. tevékenységét általánosságban kifogásolja

-melyben az ügyfél az Olivér Optikai Kft. szolgáltatás nyújtásának módját kifogásolja

Ügyfeleink panaszait a következő csatornákon várjuk:

- info@szemuveghaz.hu e-mail címre

vagy

- 1024 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 59. címre, levélben elküldve.

Amennyiben panaszára nem sikerülne megoldást találnunk – a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz (1088 Budapest, József krt.6.), illetőleg területileg illetékes felügyelőséghez (Bővebb tájékoztatás: www.nfh.hu weboldalon) fordulhat

Ügyfélszolgálatunk törekszik arra, hogy a panaszokra a lehető legrövidebb idő alatt megoldást találjunk.. Amennyiben a panasz részben vagy egészében elutasításra kerül, akkor az ügyfélnek a választ 15 napon belül meg kell küldeni.

Amennyiben a panaszt a fenti határidőn belül nem lehetséges megoldani, illetve véglegesen megválaszolni, akkor egy ideiglenes választ kell 15 napon belül az ügyfélnek küldeni, amely tartalmazza, hogy miért nincs abban a helyzetben az ügyfélszolgálat, hogy az ügyet a fenti határidőig megoldja, illetve, hogy mikorra várható végleges válaszadás az ügyfélszolgálat részéről.

A panaszokat a benyújtás módját követve válaszolja meg cégünk. E-mail-ben küldött panaszra e-mailben válaszolunk.

A webshopunkban leadott rendelések az üzletben leadott rendelésektől elkülönülten kerülnek teljesítésre. Az üzletben dolgozó kolléga, nem vagy nem feltétlenül lát rá a rendelésre vagy annak állapotára, így személyesen segíteni nem tud. Kérjük, hogy panaszát minden esetben írásban jelezze nekünk.

A panaszkezelésre vonatkozó pontos jogszabályhelyeket jelen tájékoztató alján találja meg.

Garancia, szavatosság

- Az eladó az általa eladott árukra, terméktípusoktól függően eltérő, a hatályos jogszabályokban meghatározott szavatossági időt vállal. Általában az eladástól számított 1 év, napszemüveg lencse esetén fél év, ez azonban értéktárhhoz mérten változhat.
- Az eladó szavatossági és jótállási felelősségére a Ptk.-ban és a 117/1991. (IX.10.) sz. kormányrendeletben foglaltak az irányadóak.
- A szemüvegház.hu áruházban csak új termékek kerülnek értékesítésre
- Az eladó a megvásárolt termékeket csak abban az esetben cseréli ki, ha azok bizonyítottan gyári hibásak.

A vevő kötelessége a kiszállítás időpontjában a csomag sértetlenségét ellenőrizni és hiánytalan teljesítés esetén az átvételi elismervényt aláírni.

Amennyiben kiszállítás során a csomag átvétele sikertelen, ennek tényéről a szállító értesítést hagy, majd legfeljebb két alkalommal ismét kísérletet tesz a csomag kiszállítására.

Cégünk a kiszállítást futárcégekkel (MPL, Dioptrans Kft.) végezteti és ennek összegét tovább számlazza a vásárlóra. A kiszállítás jellemzően napközben 9-17 óra között történik, ezért kérjük, hogy olyan címre kérje a csomagot, ahol a fenti időintervallumban elérhetik.

Üzleteink nyitvatartásáról érdeklődjön telefonon vagy a facebookon.

Az oldalon feltüntetett árak ÁFÁ-val növelt bruttó árak.

Cégünk az árváltoztatás jogát fenntartja, valamint rajtunk kívülálló hibákért - legyen az nyomdai vagy technikai - felelősséget nem vállalunk.

A vásárlástól való elállás joga/a felelősség korlátozása

A vásárlónak a vásárlástól számított 14 napon belül elállási joga van, amely a következő feltételekkel vehető igénybe:

- Az elállási jog minden késztermékre vonatkozik, ami bontatlan, hiánytalan gyári csomagolásban érkezik vissza a szemüvegház.hu -hoz.
- Az átvétel után megsérült termékekre nem vonatkozik az elállási jog.

Fontos kiemelni, hogy a fogyasztó NEM gyakorolhatja az elállási jogát az alábbi esetekben (45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 29. § 1 bek. c.) pontj):

- olyan **nem előre gyártott termék** esetében, amelyet a fogyasztó útmutatása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak
- olyan **zárt csomagolású termék** tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követően, felbontás után nem küldhető vissza

Fontos tehát, hogy az egyéni receptre készült komplett dioptriás lencsével ellátott szemüvegekre nem vonatkozik az elállási jog!

A szemüvegkeret árát visszatérítjük Önnek 15 munkanapon belül. A szemüveg lencséjének - tekintve, hogy az az Ön által kért adatok alapján személyre szabottan készült, azaz egyedileg előállított terméknek minősül - költségét nem áll módunkban megtéríteni. Amennyiben a lencsét a szemüveggel együtt visszaküldi, úgy azt a lencsék kidobására irányuló megbízásnak tekintjük. E szabály alól csak méltányosságból lehet helyve eltérésnek.

- **Elállásra vonatkozó igényét az áruházban erre rendelkezésre álló: elállás a szerződéstől űrlap kitöltésével, vagy e-mailben vagy postai úton jelezze!**
- Az áru ellenértékét, az üzleteinkben történő személyes átvétel esetén - az Ön választása szerint - a helyszínen kézpénzben vagy utalással az ön által megadott számlaszámra fizetjük vissza. Ennek menete: A helyszínen a kolléga egy nyomtatványon rögzíti az igényét amire cégünk 3 naptári napon belül válaszol
- Kiszállítás vagy bármely eltérő esetben - a vevőszolgálattal való egyeztetést követően - postai úton vagy futárszolgálattal történő sikeres visszaküldés beérkezését követő 14 napon belül visszautaljuk az összeget, a vevő által megadott bankszámlaszámra.
- A visszatérítés nem vonatkozik a kiszállítási költségekre, valamint a termékek visszajuttatásának költségeire, melyeket a megrendelőnek kell viselnie. Valamint abban az esetben, ha a kiszállítás ingyenesen történt, a megrendelőnek meg kell térítenie a termék súlya alapján kalkulált kiszállítás költségét is.
- Ha a terméket a vevő már használni kezdte a szemüvegház.hu nem vállalja a termék visszavételét, azt visszajuttatja a vásárlónak a vevő költségére.
- Amennyiben a termékről felbontásakor, még a futár jelenlétében derül ki, hogy bizonyítottan sérült és a sérülés az áru átvételét megelőzően keletkezett, a termékre 5 napos cserelhetőség biztosított. Ebben az esetben a sérülést a futár által felvett jegyzőkönyvvel igazolhatja. A vásárló viseli az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségeket.
- A szemüvegház.hu áruház kizárólag ép, hiánytalan csomagolású termék visszaszolgáltatása esetén köteles a teljes vételárat a vásárló részére megtéríteni. A csomagolás sérüléséből adódó költségek a vevőt terhelik.
- Elektronikus vásárlásnál, ha a megrendelés megérkezését visszaigazoló e-mail a megrendelőhöz 48 órán belül nem érkezik meg, akkor a vásárló mentesül az ajánlati kötöttség alól, nem köteles a megrendelt terméket megvenni, a szolgáltatást igénybe venni.

A felelősség korlátozása

Szemüvegkészítés esetén:

A szemüveghaz.hu kizárólag az Ön által megadott adatok alapján dolgozik. Ez akkor is így van, ha mindent elkövetünk az esetleges utólagos egyeztetések során, hogy kizárjuk az hibákat. **Áruházunk azért tud felelősséget vállalni, hogy az Ön által leadott rendelést pontosan a rendelésnek megfelelően készíti el.**

Amennyiben a szemüveg azért nem megfelelő, mert nem megfelelő adatokat adott meg nekünk, azért a szemüveghaz.hu nem tud felelősséget vállalni.

Különösen nem tudunk felelősséget vállalni rossz, régi vagy nem megfelelő recept alapján történt megrendelés esetén.

Kivétel ez alól, ha a szemüvegrecept felírására cégünk üzleteiben, azaz az OLIVÉR OPTIKÁK-ban került sor, a rendelést megelőző 6 hónapon belül.

Technikai okok:

A szemüvegház.hu online áruház, webshop, mint ilyen pedig okkal feltételezi a vevő oldaláról, hogy az áruházban való vásárlás folyamatában, az internet lehetőségeinek és korlátainak ismeretét és elfogadását, különös tekintettel a technikai teljesítményekre és a felmerülő hibákra.

A szemüvegház.hu kizárja felelősségét az alábbi felsorolt esetekben foglaltak miatt, bármilyen okból is következtek be:

-Az Interneten küldött és / vagy fogadott bármilyen adat. Bármilyen programhiba, abnormális esemény vagy technikai hiba következményei.

-Bármely levél - függetlenül, attól hogy papír, vagy elektronikus formában érkezett -, de főleg bármilyen adat elvesztése. bármilyen működési hiba az internetes hálózatban, ami megakadályozza a szemüvegház.hu áruház akadálytalan működését és a vásárlást.

-Bármilyen meghibásodás, bármely vételi eszközben a kommunikációs vonalakon. Bármely szoftver nem megfelelő működése. Bármilyen programhiba, abnormális esemény vagy technikai hiba következményei.

-A szemüvegház.hu nem felelős semmilyen alapon, semmilyen kárért, függetlenül attól, hogy direkt vagy indirekt, ami a szemüveghaz.hu áruházhoz való csatlakozás miatt következett be.

-A résztvevő felelőssége felmérni, hogy hogyan védheti meg a számítógépén tárolt adatait a behatolóktól.

-A szemüvegház.hu kizárja a felelősségét vis maior esetén vagy bármilyen eseménnyel kapcsolatosan, ami nem az irányítása alatt áll.

-Egyedül a vásárló felelős a szemüveghaz.hu áruházhoz való kapcsolódásáért és a szemüveghaz.hu áruházban történő vásárlásért.

A szemüvegház.hu szabadon megváltoztathat bármilyen árat, határidőt. A változás a szemüvegház.hu áruházban történő megjelenés időpontjától lép életbe, valamint bármely módosítás attól az időponttól érvényes, amikor online megjelenik az áruházban. Amennyiben a módosítások bármely részével nem ért egyet, fel kell hagynia a vásárlással.

A szemüvegház.hu beperelhet bármely személyt, aki csalást követ el vagy annak elkövetésével próbálkozik. Azonban a szemüveghaz.hu kizárja a felelősségét, harmadik személy által valamely résztvevő rovására történt csalás miatt.

Abban az esetben, ha a résztvevő bármilyen formában megsérti a szabályokat, a szemüveghaz.hu szabadon törölheti, érvénytelennek nyilváníthatja regisztrációját, vásárlását. A vevő nem fellebbezhet a döntés ellen.

ÁLTALÁNOS TUDNIVALÓK:

NAPSZEMÜVEG

A termék megfelel a 89/686 EEC szabályzatnak és az EN 1836: 2005 előírásainak.

Általános célú napszemüveg, általános használatra.

A napszemüveg, illetve védőszűrők a napsugarak káros és kellemetlen hatásai ellen nyújtanak védelmet a szemnek. Közvetlen napba nézésre nem alkalmasak. Munkavédelmi célokra nem alkalmasak.

Karbantartás: a napszemüveg karbantartását bízza látszerészre és használjon eredeti alkatrészeket.

Tárolás: A szemüvegek és napszemüvegek tokban tárolandók.

Tisztítás: Oldalunkon kapható szemüvegtisztító spray használatára, valamint mikroszálas törölkendővel javasolt. Kifejezetten tilos alkohollal vagy más erős háztartási tisztító szerekkel (pl. domestos) tisztítani!

Fújja a szemüvegtisztító sprayt a lencsére, ezt követően puha, száraz mikroszálas törölkendővel törölje szárazra.

Javasolt használat:

Általános használat, nem munkavédelmi célra

Cat. 1: Világos fényszűrővel ellátott napszemüveg, gyenge napsütés, alacsony fényerősség melletti használatra alkalmas.

Cat. 2. és 3.:/ általános használatra való napszemüveg, a nappali fény tompítása normális felhasználás mellett.

Cat. 4.: Nagyon sötét fényszerűvel ellátott napszemüveg, célja az erős fény tompítása. Nem alkalmas gépjárművezetéshez és közúti használatra. Különösen nem alkalmas éjszakai vezetésre.

Panaszkezelést szabályozó jogszabályok:

- 1997. évi CLV. törvény fogyasztóvédelemről
- 1959. évi IV. törvény a Polgári Törvénykönyvről (szavatossági jótállási szabályok)
- 17/1999 (II.5.) Korm. rendelet a távollevők között kötött szerződésekről
- 151/2003. (IX.23) Korm.rend. Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról
- 49/2003. (VII.30.) GKM rendelet a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről