Általános szerződési feltételek

Az Általános Szerződési Feltételek a Dunartis Kereskedelmi Kft. (székhelye: 1162 Budapest, Hermina utca 74. a. ép., cégjegyzékszáma: 01-09-961269, adószáma: 23347050-2-42, továbbiakban: Eladó, Üzemeltető) által, a https://mastero.hu webcímen elérhető webáruházon keresztül (Mastero online márkabolt, továbbiakban: Webáruház) nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő Ügyfél (továbbiakban: Vevő) jogait és kötelezettségeit tartalmazza.

1. Általános tudnivalók

1.1 Jelen ÁSZF minden olyan adásvételre és szolgáltatás igénybevételre kiterjed, melyet Ön - mint Vevő - a Webáruházból történő megrendeléssel kezdeményez.
A Webáruházban történő vásárlást elektronikus úton kezdeményezheti. Interneten keresztül a kiválasztott termék(ek) kosárba helyezésével és a Webáruház által nyújtott megrendelési folyamat lebonyolításával.
Opcionálisan lehetőség van telefonon, faxon, e-mailen, vagy levélben leadott rendelések leadására is. Az ilyen formában leadott megrendelését ügyfélszolgálatunk rögzíti, és minden esetben e-mailben visszaigazolást küld Önnek. Az így leadott megrendelésekre vonatkozó feltételek megegyeznek a Webáruházban leadott rendelésekre vonatkozó feltételekkel, folyamatokkal, ezáltal jelen ÁSZF is egyaránt vonatkozik rájuk.

1.2 A Webáruházban böngészni szabadon, regisztráció nélkül lehet. A vásárlás regisztrációhoz kötött. Az áruházban bárki jogosult vásárolni, aki érvényes adatokkal regisztrálta magát, és elfogadja az alábbi ÁSZF feltételeit. A vásárló regisztrálhatja magát a vásárlás előtt, de ha ezt nem teszi meg, a rendszer az első vásárlás leadásával egy időben regisztrálja.

1.3 A megrendelés leadása után a megrendelés beérkezéséről rendszerünk automata nyugtázó levelet küld (továbbiakban: **nyugtázó levél**) a Vevőnek, ez azonban még nem minősül szerződésnek. A szerződés akkor jön létre, amikor ezt követően egy második levélben visszaigazoljuk a megrendelést (továbbiakban: **visszaigazoló levél**), vagy telefonon ügyfélszolgálatunk értesíti Önt a megrendelése elfogadásáról. A megrendelést Ön a teljesítésig szabadon és következmény nélkül, e-mailben és telefonon módosíthatja, lemondhatja. A Felek között az áru megvásárlásával magyar nyelven létrejött szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül.

1.4 **A megrendelések teljesítési ideje**: A rendelések szállítási idejére minden terméknél feltüntettük a várható szállítási határidőt. Egyes ritka esetekben ettől eltérhet a tényleges teljesítési idő, azonban erről a Vevőt tájékoztatjuk e-mailben.

1.5 **Árak**: Az áruházban feltüntetett árak érvényes végfelhasználói bruttó árak. A rendelés (második, visszaigazoló levélben történő) visszaigazolását követően a rendelés fizetendő végösszege nem változik.

2. Regisztráció, adatvédelem

2.1 Legkésőbb a rendelések feladásakor a Vevő regisztrál a Webáruház rendszerébe. A regisztrált vásárláskor, amennyiben nem vesz igénybe házhoz szállítást, akkor elegendő megadnia a számlázáshoz szükséges adatokat (név, cím), valamint egy valós e-mail címet és telefonszámot a rendelés teljesítéséhez szükséges kapcsolattartáshoz. Azonos e-mail címmel csak egyszer lehet regisztrálni. Amennyiben házhoz szállítás szolgáltatásunkat is igénybe veszi, abban az esetben a szállítási címet is meg kell adnia a rendelés leadása során. Céges vásárlás esetén adószámot, cégnevet is megadhat.

2.2 A regisztrációs adatok megadását (ezzel együtt a rendszerbe való bejelentkezést) követően a rendelések feladására technikailag lehetőség nyílik, valamint a regisztrált vásárlók számára biztosított egyéb funkciók is elérhetővé válnak. Ilyen szolgáltatások többek között a rendelés teljesítési folyamatának nyomon követése (a „Profil” menüpontban, "Megrendelések" fül), jelszó változtatás, stb.

2.3 A Vevő adatait, valamint a rendelési adatokat a Webáruház védett, biztonságos adatbázisban tárolja és megőrzi, azokat harmadik félnek nem szolgáltatja ki, kivéve, ha a szerződés teljesítésekor a harmadik fél a megrendelés teljesítésében részt vesz (pl. futárszolgálat). Ekkor azonban az alvállalkozók a cégünk által átadott személyes adatokat más célra semmilyen módon nem jogosultak felhasználni, illetve további személyeknek átadni. Amennyiben a Vevő részéről írásbeli kérés érkezik a vevőadatok törlésére, akkor azokat a Webáruház adatbázisából töröljük.

2.4 Elfelejtett jelszó: Jelszó emlékeztető funkciónkkal a regisztrációkor megadott e-mail címre kérheti a jelszó elküldését. Amennyiben a funkció használatára sor kerül, kérjük, hogy a belépést követően módosítsa jelszavát.

2.5 Felhívjuk figyelmét arra, hogy a regisztrációkor megadott jelszavát bizalmasan kezelje, ne adja át arra illetékteleneknek. A Webáruház nem felel az így keletkezett téves szállításokért és károkért.

2.6 A Webáruház minden esetben az Ön által megadott számlázási és szállítási adatokkal dolgozik, ezért fontos, hogy az adatok pontosak legyenek. Ez garantálja ugyanis az áru pontos célba érkezését és a pontos számlázást. Az adatok ellenőrzésére, adatmódosításra a rendelés feladása közben és a regisztrációt követően is van mód.

3. Böngészés az áruházban

3.1 A honlap tetején kérjük, válassza ki, hogy háztartási célú, vagy professzionális készülékeink után érdeklődik. Ezután termékeinket a képernyő bal oldalán található kategóriákban választva találhatja meg.

3.2 A termékadatlapokon igyekszünk minden, a termékkel kapcsolatos fontos paramétert, tulajdonságot feltüntetni. Sajtóhibák természetesen előfordulhatnak, melyekért felelősséget nem áll módunkban vállalni. Kérjük, minden esetben tájékozódjon a gyártó hivatalos honlapján az adott termék pontos műszaki paramétereiről.

4. Megrendelés leadása

4.1 A megrendelni kívánt termékeket egy virtuális kosárban gyűjtheti. A termékek a kosár ikonra kattintva tehetők kosárba. A rendelt mennyiség a kosárra kattintás előtt a kosár melletti fehér négyzetben módosítható.

4.2 Ezt követően a kosár képernyőn eldöntheti, hogy a „vásárlás folytatása” feliratra kattintva még más termékeket is keres áruházunkban, vagy a „Tovább a pénztárhoz” feliratra kattintva belekezd a megrendelés feladási folyamatába.

4.3 Ha a „Tovább a pénztárhoz” lehetőséget választotta, az adategyeztető oldalra jut, ahol megadhatja a számlázáshoz és kiszállításhoz kapcsolódó adatokat. Ha már vásárolt nálunk és be van jelentkezve, ezeket az adatokat automatikusan kitölti a rendszer, Önnek lehetősége van módosításra.

4.4 A rendelési folyamat oldalainak felső sávjában folyamatábrán jelezzük a rendelés lépéseinek számát, és azt is, hogy éppen az adott képernyőn hol tart a vásárlási folyamatban. Az átvételi és fizetési módok kiválasztása a következő lépések a folyamatban.

4.5 A rendelés véglegesítése: A rendelési folyamat utolsó képernyőjén tudja a rendelését véglegesíteni és elküldeni. Kérjük, ezen az oldalon minden adatot ellenőrizzen le ismét, és ha hibát talál, a kosár fejlécében található rendelésoldal nevekre kattintva módosítsa a megadott adatokat. A folyamatban így bármikor visszaléphet bármelyik lépésre.
Ha mindent rendben talált, akkor a „Megrendelés feladása” gombra kattintva feladhatja rendelését.

4.6 Ha online fizetést választott, akkor a "Megrendelés feladása" gombra kattintva először online fizetési partnerünk, a Barion rendszerére irányítjuk át, ahol akár bankkártyával, akár Barion tárcával elvégezheti a fizetést. Ezt követően a Barion rendszer elehetőséget ad a webáruházunkba való visszatérésre.

4.7 Ezt követően hamarosan e-mailben nyugtázást kap rendelésének fogadásáról. Ez azonban nem tekinthető rendelés visszaigazolásnak. A rendelését egy második elfogadó e-maillel igazoljuk vissza vagy munkatársunk telefonon tájékoztatja Önt rendelése teljesítésével kapcsolatban.

5. A termék kiszállítása, átvétele és fizetése

A fizetendő díjat (magyarországi szállítási cím esetén) a megrendelés feladása előtt a webáruház szoftver automatikusan kiszámítja, így Ön is meggyőződhet a szállítási díjakról. Mindenkori aktuális szállítási díjainkat a „Szállítás" menüpontban találja.

5.1 **Házhoz szállítás:** A csomagot a futár házhoz viszi. Külföldi szállítási cím esetén a rendszer nem tudja meghatározni a pontos szállítási díjat, azt a megrendelés beérkezése után kollégánk kalkulálja ki és tájékoztatja a Vevőt erről. Amennyiben a szállítási díjat nem fogadja el, lehetőség van elállni a vásárlástól. Kérjük, házhoz szállításnál a csomag sértetlenségét a kézbesítő előtt szíveskedjék ellenőrizni! Ha sérülést lát, vetessen fel jegyzőkönyvet, és ne vegye át a csomagot. Utólagos reklamációt a csomag fizikai sérüléséről jegyzőkönyv nélkül nem áll módunkban elfogadni.

5.2 **Átvétel GLS Csomagponton:** Termékeinket lehetőség van a GLS Csomagpont bolthálózat üzleteiben is átvenni. Ebben az esetben a vásárlás során ki kell választani azt a boltot, ahol a megrendelt terméket át szeretné venni. A termék átvételi pontra érkezésekor értesítést küldünk Önnek. A GLS Csomagpontban való átvétel díját a „Szállítás" menüpontban találja.

5.3 **Személyes átvétel:** A megrendelt árut lehetősége van személyesen átvenni Átvételi Pontunkon. Az Átvételi Pont nem rendelkezik szabott nyitva tartással, így minden esetben kérjük, hogy telefonon egyeztessen kollégánkkal.

5.4 **Fizetési módok:**

- **Készpénzben:** Az áru átvételekor a futárnál és a GLS Csomagponton egyenlítheti ki készpénzben számláját, amennyiben a vásárlás során készpénzes fizetésmódot választott. Az utánvét díja 590 Ft.
- **Előre történő átutalással:** Személyes átvétel, GLS Csomagpont és futárral történő kiszállítás esetén is lehetősége van előre történő átutalással fizetni. A rendelés ellenértékét a rendelés teljesítése előtt átutalással is kifizetheti. Kérésére az átutaláshoz proforma számlát küldünk e-mailben. Fontos, hogy az átutalás megjegyzés rovatában tüntesse fel a rendelés azonosítóját! Az átutalást a következő számlaszámra kérjük teljesíteni: Dunartis Kft., Raiffeisen Bank Zrt.: 12011069-01740785-00100007
- **Bankkártyával:** bemutatótermünkben személyes átvételnél és egyes GLS Csomagpont boltokban van lehetőség bankkártyával fizetni. Hogy a kiválasztott boltban van-e bankkártya-elfogadás, arról a GLS Csomagpont boltlistában tájékozódhat.

5.5 A vásárolt termékről a Dunartis Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság állítja ki a számlát. Székhelye: 1162 Budapest, Hermina utca 74. a. ép., cégjegyzékszáma: 01-09-961269, adószáma: 23347050-2-42, bankszámlaszáma: Raiffeisen Bank Zrt.: 12011069-01740785-00100007

6. Árképzés, kedvezmények

6.1 Árainkat a forint/euro árfolyam változása és a piaci viszonyok miatt előzetes bejelentés nélkül bármikor megváltoztathatjuk. A Webáruházban már leadott megrendeléseket az ármódosítás nem érinti.

6.2 A Webáruház üzemeltetője időszakos akciókat hirdethet. Mind az eredeti, mind az akciós árat minden esetben a termék adatlapján tüntetjük fel.
Figyelem! A kedvezmények nem összevonhatóak.

7. A megrendelés teljesítési ideje

7.1 A megrendelések teljesítési ideje: Mivel a szállítási idő függ attól, hogy az adott termék készleten van-e, így minden termék adatlapján feltüntetjük a várható szállítási határidőt, vagy azt, hogy a termék raktárunkban elérhető-e. A raktárkészlet függvényében ettől eltérhet a tényleges teljesítési idő, azonban erről a Vevő e-mailben tájékoztatást kap és jelezheti, hogy számára elfogadható-e ez.

7.2 Rendeléskövetés: Megrendelése státuszát nyomon követheti a „Profil" menüpontban a "Megrendelések" fül alatt, így egyszerűen tájékozódhat arról, hogy milyen fázisban tart a rendelés feldolgozása.

8. Levelezés, vélemények, panaszkezelés

8.1 E-mail címünket és postacímünket a Webáruház „Elérhetőség" menüpontjában találja. A megkeresésekre 8 munkanapon belül reagálunk.

9. Jótállás

9.1 Az áruházban megvásárolható termékekre mindig legalább az érvényes jogszabályok szerinti jótállást vállaljuk. A konkrét garanciális (jótállási) idő minden termék mellett feltüntetésre került az áruházban.
A kellékek és egyéb, kis értékű termékek esetén a számla szolgál jótállási jegyként, külön jótállási jegyet nem küldünk. A nagy értékű készülékekhez minden esetben jótállási jegyet mellékelünk. A garancia érvényesítéséhez a számla és a jótállási jegy egyidejű bemutatása szükséges. A gyártó által biztosított jótállás mellett a törvény által biztosított szavatossági jogok is természetesen érvényesek. A garanciális idő hosszára és tartamára vonatkozóan a konkrét feltételek a jótállási jegyen, illetve a számlán olvashatóak.

9.2 A Dunartis Kft. szerviztevékenységet nem végez, ezért a márkaszerviz partner szakvéleményét fogadja el és továbbítja a Vevő felé a jótállási és szavatossági igények elfogadásáról és elutasításáról.
Kérjük, a termék jótállási jegyét feltétlenül őrizze meg, ennek hiányában a szervizek nem vállalják a garanciális javítást!

9.3 Az eladó szavatossági és jótállási felelősségére a következő jogszabályok vonatkoznak:

- 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet,
- 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet,
- 72/2005. (IV. 21.) Korm. rendelet.

9.4 A garanciális ügyintézés megkezdéséhez juttassa el a meghibásodott terméket a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb a garancia lejárati napjáig a Webáruház részére (1161 Budapest, Rákóczi út 45., Nyitva tartás: H-P: 8:00-16:30, Tel: +36 30 88 66 264). Javasoljuk, hogy mielőtt a terméket visszaküldené, telefonon vegye fel a kapcsolatot ügyfélszolgálatunkkal, mert sok esetben a hibát helytelen kezelés okozza, és így telefonos segítségnyújtással az elháríthatő. A meghibásodott termék visszajuttatásának költsége a Vevőt terheli.

10. Elállás joga

10.1 Minden fogyasztót (természetes személyt) a termék átvételétől számított 14 naptári napon belül megillet az indoklás nélküli vásárlástól való elállás joga.

10.2 **A vásárlástól való elállás feltételei:**

- Az elállási jog minden termékre vonatkozik, ami hiánytalan csomagolásban érkezik vissza a Webáruház ügyfélszolgálatára.
- Az elállásra vonatkozó igényét e-mailben vagy személyesen kell bejelentenie a termék átvételétől számított 14 napon belül.
- A Vevő az elállási jog gyakorlásának napjától számított 14 napon belül köteles visszajuttatni az árut (azaz maximum a kézhezvételtől számított 28 napon belül).

10.3 **A vételár visszafizetése**: A vásárlástól való elállást követő 14 napon belül visszautaljuk az összeget a vevő által megadott bankszámlaszámra, amennyiben az áru hiánytalanul visszaérkezett. Az Eladó a termék teljes vételárát, valamint a szállítási díjat visszatéríti, azzal a kitétellel, hogy az Eladó nem köteles visszatéríteni a fogyasztónak az emelt díjú fuvarozásból eredő többletköltségeket, csak a normál fuvarozási díjat. A terméknek a telephelyünkre történő visszajuttatásának a költségeit a Vevőnek kell állnia.

10.4 **Elállás a termék átvétele előtt:** Amennyiben megrendelését bankkártyával már korábban kiegyenlítette és a termék kiszállítása előtt, vagy azt követően 14 napon belül lemondja rendelését, akkor a bankkártya tranzakcióját visszafordíttatjuk az elfogadó banknál. Az utalás visszafordításának idejére a banknak törvényben meghatározott határideje van.

10.5 **Sérült termék visszaküldése:** Amennyiben a termékről felbontás után a futár jelenlétében derül ki, hogy bizonyítottan sérült, és a sérülés az áru átvételét megelőzően keletkezett, a termékre 14 napos cserelehetőséget biztosítunk. Ebben az esetben a sérülést a futár által felvett jegyzőkönyvvel igazolhatja.

10.6 **Egyéb rendelkezések a vásárlástól való elállás kapcsán:**

- Nem vonatkozik az elállási jog az átvétel után megsérült termékekre.

Fogyasztót nem illeti meg az elállási jog:

1. olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak vagy amely természeténél fogva nem szolgáltatható vissza;
2. olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza (**elektromos fogkefék, fogkefe pótfejek, intim eszközök, szőrtelenítő készülékek és borotvák, bőrfiatalító és arctisztító készülékek, bőrcsiszoló, sarokcsiszoló készülékek, masszázskefe, arcmaszkok, hajformázó és hajegyenesítő készülékek és ezek kiegészítői** stb.).
3. valamint a jogszabályok által meghatározott további esetekben.

A Webáruház követelheti a termék nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését.

A fentiek kizárólag a gazdasági vagy szakmai tevékenység körén kívül eső célból szerződést kötő Vevőink (fogyasztó) tekintetében érvényesülnek.

11. Hírlevél

11.1 A Webáruház akcióiról és híreiről igyekszünk rendszeresen tájékoztatni Vevőinket, melyeket kérhet hírlevél formájában. Ezért az Ön figyelmébe is ajánljuk ingyenes hírlevél szolgáltatásunkat, melyre az e-mail címe megadásával iratkozhat fel.

12. Jogi nyilatkozat a Webáruházban felhasznált képi és írásos anyagokról

12.1 Az áruházban található termékadatok, fotók, leírások a Dunartis Kft., valamint a Macroweb Internet Consulting Kft. tulajdonát képezik, ezért azok gyűjtése, lementése, tárolása, megjelenítése csak előzetes engedéllyel lehetséges.

13. Vitarendezés

13.1 A webáruház üzemeltetője a hazai és közösségi hatályos jogszabályok figyelembevételével mindent megtesz az esetleges vitás ügyek békés rendezése érdekében.

13.2 Amennyiben a webáruház üzemeltetőjével mégsem sikerül egy, a webáruházban történt vásárláshoz köthető vitás ügyet rendezni, úgy a vásárlók az Európai Bizottság online vitarendezési platformján keresztül is jogorvoslatért fordulhatnak. Részletek

Jelen ÁSZF 2016. február 17-től érvényes.