

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)

Az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) tartalmazzák az I&S Limited Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1036 Budapest, Bécsi út 38-44. I. em Spandora.) mint szolgáltató; a továbbiakban: Szolgáltató) által üzemeltetett webshop (www.spandora.hu) használatára vonatkozó általános szerződési feltételeket. **Kérjük, hogy csak akkor vegye igénybe szolgáltatásainkat, hogyha ennek minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve.**

Szolgáltató adatai:

A szolgáltató neve: I&S Limited Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhelye: 1036 Budapest, Bécsi út 38-44. I. em Spandora

Elektronikus levelezési címe: info@spandora.hu

Telefonszáma: +36 1 5500 333

Cégjegyzékszám: 01-09-303223

Adószáma: 26125165-2-41

bejegyző hatóság neve (cégbíróság): Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége: dpo@spandora.hu

1. A Szolgáltató által a webshop-on keresztül forgalmazott termékek ismertetése, tájékoztatója:

A www.spandora.hu webshopban a webshop látogatója, mint ügyfél (a továbbiakban: „Ügyfél”) szépségápolási termékeket vásárolhat.

2. Alapvető rendelkezések

2.1. A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekre, valamint a jelen ÁSZF-re a magyar jog szabályai az irányadók, különösképpen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: „Ptk”) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokról, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény vonatkozó rendelkezései. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

2.2. Jelen ÁSZF 2025.09.03. napjától visszavonásig hatályos. Az ÁSZF módosítása kizárólag írásban lehetséges.

3. Adatvédelmi rendelkezések

3.1. A webshoppal kapcsolatos adatvédelmi tájékoztatót itt éri el: <https://spandora.hu/adatkezelesi-tajekoztato-spandora-online/>

3.2. A honlapunk websütiket kezel, melyekről az alábbi linken elérhető külön tájékoztatóban olvashat: <https://spandora.hu/websuti-tajekoztato/>

4. Szerzői jog

4.1. A webshop, mint szerzői jogi mű szerzői jogi védelem alá esik.

5. A szolgáltatás igénybevétele

5.1. A megrendelések leadása a spandora.hu internetes áruházban kizárólag elektronikus úton lehetséges, interneten keresztül <https://spandora.hu/webshop/> oldalon. Telefonon, faxon, e-mailen, levélben leadott rendeléseket a Szolgáltató nem fogad el.

5.2. A szerződés nyelve a magyar nyelv.

- 5.3. A megrendelés adatai (így például a termékadatok, számlázási, valamint szállítási adatok, kiválasztott fizetési mód) egy oldalon jelennek meg a megrendelés leadása előtt, -az Ügyfélnek lehetősége van ezeket az adatokat ellenőrizni és a rendelés leadása előtt módosítani.
- 5.4. A megrendelés leadásától számított 48 órán belül automatikusan visszaigazolást küldünk. Amennyiben a visszaigazolás a fenti határidőben nem érkezik meg, az Ügyfél mentesül az ajánlati kötöttség alól.
- 5.5. A megkötendő szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, azt a Szolgáltató nem iktatja.
- 5.6. Amennyiben a megrendelt termék nem áll rendelkezésre, a Szolgáltató az Ügyfelet erről haladéktalanul értesíti és az esetlegesen előre kifizetett vételárat - a tájékoztatást követő 30 napon belül - visszautalja az Ügyfél részére.

6. Megrendelés leadásának konkrét lépései

- 6.1. Az Ügyfél a vásárlást a <https://spandora.hu/webshop/> oldalon kezdheti meg
- 6.2. Az Ügyfél kiválasztja a megvásárolni kívánt terméket.
- 6.3. Az Ügyfél kosárba helyezi a kiválasztott termékeket, melyek listáját bármikor megtekintheti a „kosár” ikonra kattintva.
- 6.4. Amennyiben nem szeretne további terméket vásárolni, ellenőrzi a megvásárolni kívánt termék darabszámát. Az X” ikonra kattintva törölheti az egyes termékeket a kosárból.
- 6.5. Az Ügyfél megadja a számlázási adatokat (vezetéknév; keresztnév; cégnév (nem kötelező), irányítószám; város; utca-házszám, megye (nem kötelező), telefonszám, email cím, termék típus, szállítási cím (ha eltérő) ugyanaz, mint számlázási adatok, rendelés jegyzet, rendelés időpontja (log), és a rendelés tartalma.
- 6.6. Az Ügyfél kiválasztja a szállítási címet és szállítási módot. (Jelenleg Szolgáltató kizárólag a Magyar Posta szolgáltatásainak igénybevételével juttatja el a terméket az Ügyfél részére, így szállítási mód kiválasztására nincs külön lehetőség.)
- 6.7. Az Ügyfél kiválasztja a fizetési módot.
- 6.8. Az Ügyfél leadja a megrendelést.

7. Vásárlási és szállítási információk

- 7.1. Az Ügyfél a megrendelés ellenértékét és a szállítási költséget, bankkártyával (OTP SimlePay bankkártyás fizetéssel) vagy közvetlen banki átutalással, forintban köteles megfizetni.
- 7.2. A fizetés a megrendelés kiszállítása (átvétele) előtt történik.
- 7.3. Az Ügyfél megrendelésével tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató jogosult az Ügyfél hibás adatbeviteléből, pontatlanul megadott adatokból eredő minden kárát és költségét az Ügyfélre hárítani, továbbá a Szolgáltató a pontatlan adatbevitel alapján történő teljesítésért a felelősségét kizárja.
- 7.4. Szolgáltató a termékeket a Magyar Posta szolgáltatásainak igénybevételével szállítja ki.
- 7.5. A postai szállítás költségével kapcsolatos aktuális információk itt érhetőek el:
<https://www.posta.hu/dijszabasok>
- 7.6. A termékek ára tartalmaz az ÁFÁ-t.
- 7.7. A szállítási határidő 14 nap.

8. Elállási jog

- 8.1. A leadott megrendelésektől való elállási jog gyakorlására vonatkozó szabályozást a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet és a Ptk. tartalmazza.

Fogyasztónak a Ptk. 8:1. § 1. bekezdés 3. pontja alapján kizárólag a szakmája, önálló foglalkozása, üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy minősül, ennek értelmében jogi személyek nem élhetnek az indokolás nélküli elállás jogával!

- 8.2. A 45/2014. (II.26) Kormányrendelet értelmében az Ügyfél a szerződéstől a termék átvételétől számított 14 napon belül indoklás nélkül elállhat, *feltéve, hogy a termék csomagolása bontatlan.*

A Szolgáltató szépségápolási termékeket, krémeket árul, amelyek egészségvédelmi, illetve higiéniai okokból felbontást követően nem küldhetőek vissza, így felbontott termékek esetében az elállási jog nem gyakorolható (45/2014. (II.26) Kormányrendelet 29. § (1) bekezdés e) pontja).

- 8.3. Írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot a Szolgáltató részére a postacímre történő ajánlott küldeményként feladni. Az elállás közölhető a info@spandora.hu e-mail címre történő elektronikus levél megküldésével is a fent hivatkozott határidőn belül. Az elállás gyakorolható bármilyen, az elállásra vonatkozó egyértelmű írásbeli nyilatkozat útján, akár a **1. mellékletként** csatolt formanyomtatvány felhasználásával is. Az elektronikus úton megküldött elállást a Szolgáltató a megküldést követően haladéktalanul, legkésőbb 2 munkanapon belül visszaigazolja.
- 8.4. A termék átvételének napjának az a nap minősül, amikor az Ügyfél a terméket kézhez kapta.
- 8.5. Elállás esetén, az írásbeli nyilatkozat közlésétől számított 14 napon belül Ügyfél köteles a terméket a saját költségén a Szolgáltató székhelyére (1036 Budapest, Bécsi út 38-44. I. em. Spandora) visszaküldeni, a Szolgáltató pedig legkésőbb az elállásról való tudomásszerzést követő 14 napon belül visszatéríti a termék(ek) vételárát. Elállás esetén a termék visszaküldésének költsége az Ügyfelet terheli, utánvételt visszaküldött csomagok átvételére nincs lehetőség. A Szolgáltató mindaddig visszatarthatja a termék vételárának visszafizetését, amíg az Ügyfél a terméket vissza nem szolgáltatta vagy minden kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt a Szolgáltató részére visszaküldte (a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni). A visszatérítés során a Szolgáltató az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési módot alkalmazza, kivéve, ha az Ügyfél más fizetési mód igénybevételehez kifejezetten hozzájárul (e visszatérítési mód alkalmazásából Önt semmilyen többletköltség nem terheli).
- 8.6. Szolgáltató követelheti az áru nem rendeltetésszerű használatából fakadó károk megtérítését.
- 8.7. Szolgáltató megtesz mindent azért, hogy az oldalain megjelenő adatok (termékek ára, elérhetősége, leírása stb.) a lehető legpontosabbak legyenek.
- A Szavatosságra a Ptk. és a releváns jogszabályi rendelkezések az irányadók. További információt a **2. számú melléklet** tartalmaz.

9. Egyéb rendelkezések

- 9.1. Fogyasztói panaszügyintézés írásban, illetve telefonon történik az info@spandora.hu címen, valamint a Szolgáltató székhelyén működő ügyfélszolgálaton a +36 1 5508 52 telefonszámon, amely hétköznapokon 09:00 óra és 17:00 óra között érhető el.

9.2. Szóbeli (telefonos) panasz

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni. A személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyv egy másolati példányát a fogyasztónak helyben átadja. A szóbeli panaszt – az alábbi kivétellel – a beérkezését követően harminc napon belül a Szolgáltató köteles írásban érdemben megválaszolni és közölni.

Ha a fogyasztó szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv felvétele során nem adja meg

- nevét,
 - lakcímét vagy elektronikus levelezési címét
 - panaszának részletes leírását,
 - a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét
- vagy a fogyasztó a jegyzőkönyv aláírását megtagadja, akkor a Szolgáltató a szóbeli panasz írásbeli megválaszolását mellőzi.

A Szolgáltató továbbá köteles telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyv egy másolati példányát a fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A Szolgáltató három évig őrzi meg a panaszról felvett jegyzőkönyvet, és köteles azt az ellenőrző hatóságok részére, kérésükre bemutatni.

9.3. Írásbeli panasz

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A Szolgáltató három évig őrzi meg az írásbeli panaszt és a válasz másolati példányát, és köteles azt az ellenőrző hatóságok részére, kérésükre bemutatni.

9.4. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy

- (i) panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti,
/A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyen túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje is/.
- (ii) mi az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye szerinti békéltető testület pontos székhelye, telefonos és internetes elérhetősége, valamint levelezési címe,
- (iii) valamint, hogy a Szolgáltató tett-e ún. általános alávetési nyilatkozatot.

Az írásbeliség követelményének levéllel, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

9.5. Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztálya elérhetősége: 1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b.; Telefon: (1) 450-2598; E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu

9.6. Jogvita esetén az illetékes békéltető testület a Budapesti Békéltető Testület, székhelye: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.; levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.; e-mail címe: bekelteto.testulet@bkik.hu; telefon: +36(1)488-2131. A bírósági jogérvényesítésre vonatkozó információkról a www.birosag.hu honlapon tájékozódhat.

- 9.7. A Szolgáltató jogosult az Ügyfél részére hírlevelet küldeni, amennyiben az Ügyfél ehhez a megfelelő adatai megadásával előzetesen, egyértelműen, kifejezetten és önkéntesen hozzájárult. A Szolgáltató nem köteles ellenőrizni, hogy az Ügyfél által a hozzájárulás megadásakor megadott adatok valósak, illetőleg helytállóak.
- 9.8. Az Ügyfél a 9.7. pontban hivatkozott önkéntes hozzájárulását bármikor jogosult visszavonni. Ebben az esetben a Szolgáltató a visszavonást követően az Ügyfél részére több hírlevelet nem küld, továbbá törli az Ügyfél adatait a hírlevélre feliratkozott Ügyfelek adatai közül.