Általános Szerződési Feltételek

(Jelen Általános Szerződési Feltételek 2026. október 28-tól hatályos.)

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) tartalmazza a ***GrandVision Hungary Kft. által üzemeltetett https://visionexpress.hu weboldal és webshop*** (a továbbiakban: Webshop) online áruházban történő vásárlás vásárló, egyéb látogató (továbbiakban: Vásárló) általi feltételeit.

A Webshop használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, melyet jelen ÁSZF nem tartalmaz, a Honlapon elérhető egyéb tájékoztatások nyújtják. A Vásárló a Webshop használatával tudomásul veszi és elfogadja a jelen ÁSZF-ben, illetve a Honlapon elérhető egyéb tájékoztató anyagokban foglaltakat.

Amennyiben a jelen ÁSZF és a Honlapon elérhető tájékoztatók és egyéb információk tartalma eltér, úgy a jelen ÁSZF rendelkezései az irányadóak.

A szerződés nyelve magyar.

A Honlapon leadott megrendelés nem írásban, hanem ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak minősül, így a Vásárló és az Eladó közötti elektronikus úton kötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, azokat Eladó nem iktatja, így az utólag nem hozzáférhető és nem megtekinthető.

Eladó semmilyen magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát.

A honlapon kizárólag a Ptk. szerinti fogyasztó (a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy) tud vásárolni. Emiatt amennyiben vásárlása során ÁFÁ-s számla igénye van, úgy a Webshop-ban nem, csak üzleteinkben tudjuk kiszolgálni.

A megrendelések leadása kizárólag a Honlapon elektronikus úton lehetséges és csak házhozszállítással. Faxon, telefonon, e-mailen, postai levélben rendelés leadására nincs lehetőség, az ilyen módon érkezett megrendeléseket az Eladó nem teljesíti. A megrendelt termék személyes átvételére az Eladó nem biztosít lehetőséget. Vásárló a Webshop használatával tudomásul veszi és elfogadja az alábbiakat:

Cégnév:	GrandVision Hungary Kft.
Székhely:	1117 Budapest, Október huszonharmadika utca 8-10.
E-mail:	webshop@vision-express.hu
Vevőszolgálat elektronikus bejelentő lap	https://www.visionexpress.hu/hu/ugyfelszolgalat
Adószám:	12142143-2-44
Cégjegyzékszám:	01 09 468765
Bejegyző Bíróság:	Fővárosi Törvényszék, mint Cégbíróság
Tárhelyszolgáltató:	**Proweb Internet Kft.** 1026 Budapest, Pasaréti út 23/a , info@proweb.hu

Honlapon folytatott tevékenység

A Honlapon keresztül a Vásárló
- különböző márkájú napszemüvegeket, szemüvegkereteket,
- komplett szemüveget
- optikai kiegészítő termékeket

online rendelni házhoz szállítással. A Honlapon megjelenített képek illusztrációk.

2. A honlapon történő vásárlás

2.1. Megrendelés

2.1.1. Regisztráció

A Webshopban történő böngészés és a vásárlás
- napszemüveg és optikai termékek és optikai keret vásárlása esetén sincs regisztrációhoz kötve,
- szemüveg rendelés esetén szükséges regisztrálnia.

A regisztrációhoz a vásárló a nevét és email címét köteles megadni, a regisztrációt követően pedig felhasználói fiókjában vagy a megrendelés során tudja további adatait megadni a rendelés teljesítéséhez, amit a rendszer automatikusan elment.
A regisztráció sikeréről az Eladó e-mailben tájékoztatja a Vásárlót, melyben Vásárló egy összegző felület segítségével áttekintheti a regisztráció során megadott adatokat. A sikeres regisztrációt követően a Vásárló a Honlap tetején található „Belépés /Regisztráció" menüpont alatt tud a belépési adatait megadva (e-mailcím, jelszó) belépni a Webshopba.
Felhasználó a weboldal felületen tud az Eladó hírlevelére feliratkozni a jelölőnégyzet kipipálásával. Vásárló jogosult a ***regisztrációjának törlését kérni a webshop@vision-express.hu e-mail címre küldött*** üzenettel. Az üzenet megérkezését követően az Eladó haladéktalanul gondoskodik a regisztráció törléséről. Vásárló felhasználói adatai a törlést követően azonnal eltávolításra kerülnek a rendszerből; ez azonban nem érinti a már leadott rendelésekhez kapcsolódó adatok és dokumentumok (számla) megőrzését, nem eredményezi ezen adatok törlését.
Az eltávolítás után az adatok visszaállítására többé nincs mód.
A felhasználói hozzáférési adatok titokban tartásáért kizárólag a Vásárló a felelős. Ha Vásárló tudomást szerez arról, hogy a regisztráció során megadott jelszavakhoz vagy egyéb adatához jogosulatlan harmadik személy hozzájutott, köteles haladéktalanul megváltoztatni jelszavát. Ha feltételezhető, hogy a harmadik személy a jelszó használatával bármilyen módon visszaél, köteles egyidejűleg értesíteni az Eladót.

Vásárló köteles a regisztráció során megadott személyes adatait szükség szerint frissíteni annak érdekében, hogy azok időszerűek, teljesek és a valóságnak megfelelőek legyenek, a nem kívánt rendelések elkerülése érdekében.

2.1.2. Megrendelés

Kosár összeállítása
A Webshopban a Vásárló megrendelést adhat le az eladásra meghirdetett termékekre.
Vásárló a Webshopban megrendelhető, kategóriákba rendezett termékek között böngészhet, és választhatja ki a megrendelni kívánt terméket. Vásárlónak lehetősége van keresni a termékek között a „Keresés" mezőt kitöltve. Ha a
Webshopban valamely termék megfelel a Vásárló keresésének, akkor a rendszer azt megjeleníti.

Vásárló a megrendelni kívánt termék részletes jellemzőkről, áráról, illetve esetlegesen egyéb választható tulajdonságáról, a termék nevére vagy a terméket ábrázoló képre történő kattintást követően tájékozódhat.
Vásárló a terméket a „Kosárba teszem" vagy a „Kosárba" gombra kattintva helyezheti virtuális kosarába. Ugyanezen a felületen tudja megadni a termék mennyiségét a nyilak használatával.

A kosár tartalmát Vásárló a Honlap jobb oldalán, a "Kosár" ikonra kattintva ellenőrizheti.
A kosár ikonra kattintva a Vásárlót a kosár felületre navigálja a rendszer.
A kosár felületen a Vásárló részletesen megtekintheti és ellenőrizheti a kosárba helyezett termékek listáját, azok nettó és bruttó árát, a megrendelni kívánt darabszámot, valamint az összegző táblázat alján a megrendelése végösszegét.

Adatbeviteli hibák: Ezen a felületen a Vásárló még bármikor módosítani tud kosarának tartalmán, hiszen lehetősége van arra, hogy töröljön terméket kosarából az „X" ikonra kattintva, illetve a termék mennyiségén (darabszámán) is változtatni tud a nyilak használatával. Ha módosítja bármelyik tételt, akkor a rendszer automatikusan frissíti a kosár tartalmát pár másodpercen belül.

Kézbesítés
A „Fizetés" gombra kattintással Vásárló folytathatja a megrendelési folyamatot a Webshopban és a kézbesítés felületre érkezik.
Ha a Vásárló még nem jelentkezett be a Webshopba ezen a felületen is megteheti, a megjelölt kategóriáknál regisztráció nélkül is le tudja adni megrendelését a kézbesítéshez szükséges adatok megadásával, melyet a megrendelés végleges elküldéséig bármikor módosítani tud.

Fizetés
Vásárló, ha minden szükséges adatot megadott, akkor a „Fizetés" gombra kattintva a fizetés felületre érkezik. A megrendelés elküldését megelőzően a Vásárlónak ezen a felületen a jelölőnégyzet kipipálásával el kell fogadnia a jelen ÁSZF-ben és az adatkezelési tájékoztatóban foglaltakat, majd pedig a „Megrendelés elküldése" gombra kattintva küldheti el a megrendelését.
A rendelés feladása tehát a „Megrendelés elküldése" gombra kattintással történik, ami a Vásárló részére fizetési kötelezettséget keletkeztet.
Minden megrendelés egy egyedi megrendelés számmal azonosítható.

2.2. Termékek ára

A Honlapon megjelenített termékek vételára az általános forgalmi adót és egyéb közterheket is tartalmazó módon (bruttóban) van feltüntetve. Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra. A termékek ára és a szállítás költsége is magyar forintban (Ft) kerül feltüntetésre. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítője és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz.

Eladó nem vállal felelősséget a gondossága ellenére és/vagy a rendszer hibájából eredően hibásan feltüntetett árért, illetve a nyilvánvalóan téves, a termék közismert nagyságrendű árától jelentősen eltérő, irreális árra (0 Ft). Ilyen esetekben az Eladó nem köteles a terméket a Webshopban hibásan feltüntetett áron szolgáltatni.

Hibás ár feltüntetése esetén, az Eladó, a rendelés visszaigazolásában vagy azt követően ajánlja fel, a megrendelt termék valós áron történő megvásárlásának lehetőségét. Ezen információ birtokában a Vásárló eldöntheti, hogy megrendeli valós áron a terméket vagy minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül lemondja a megrendelést.

2.3. Ajánlati kötöttség, visszaigazolás

A Vásárló által elküldött ***megrendelés megérkezését*** az Eladó késedelem nélkül, de legkésőbb 48 órán belül ***automatikus visszaigazoló e-mail útján visszaigazolja a Vásárló részére***, mely visszaigazoló e-mail tartalmazza a Vásárló által a megrendelés során megadott adatokat (pl. számlázási és szállítási információk), a rendelés dátumát, rendelés azonosítóját, a megrendelt termékek felsorolását, tulajdonságát, mennyiségét, árát, a szállítás költségét és a fizetendő végösszeget.
Szemüveg rendelés esetén a várható szállítási időt.

Vásárló mentesül az ajánlati kötöttség alól (nem köteles megvenni a terméket), ha késedelem nélkül, de legkésőbb 48 órán belül nem kapja meg az Eladótól az elküldött rendelésére vonatkozó visszaigazoló e-mailt.

E visszaigazoló e-mail az Eladó részéről a Vásárló által tett megrendelésének (vásárlási ajánlatának) elfogadásának minősül, mellyel érvényes szerződés jön létre az Eladó és Vásárló között. A megrendelés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak irányadóak. A szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, és szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit.

2.4. Fizetés

A megrendelés végösszegének kiegyenlítése termék kategóriánként eltérő.
Amennyiben

- napszemüveget és optikai keretet, kiegészítőt rendel, utánvétellel és bankkártyával
- komplett szemüveg rendelés esetén kizárólag bankkártyával fizethet.

A fizetés az ***OTP Simple Pay zárt biztonságos banki rendszeren keresztül zajlik.***

Utánvéttel történő megrendelés esetén a teljes vételárat a küldemény átvételekor kell kifizetni készpénzben a kézbesítést végző futár részére. Utánvételes rendelés esetén a Vásárló a 50.000,-Ft értéket meg nem haladó megrendelés végösszegét a terméket kiszállító futárszolgálat munkatársának készpénzben fizeti meg. Mivel a **futárszolgálat kizárólag készpénzt** fogad el, így az átvételnél nincs lehetőség a vásárlási utalványok, egyéb kedvezmények beváltására. Kérjük, legyen Önnél mindig pontos összeg, hogy megkönnyítse a futárszolgálat munkatársa számára a visszajáró kezelését.

Az utánvétellel történő megrendelés esetén bruttó 490 Ft utánvételi díjat számolunk fel.

Bankkártyás fizetési mód esetén az OTP Mobil Kft. által biztosított egyszerű és biztonságos SimplePay* online fizetési rendszerén keresztül történik a fizetés. A fizetés folyamata megegyezik a bankok hasonló szolgáltatások keretében kínált fizetési eljárással. A szolgáltatás alatt A SimplePay tranzakciókat folyamatosan figyeli és nem várt események megelőzésében nyújt segítséget. Minden tranzakció biztonságos és kódolt csatornán kerül lebonyolításra. A Vision Express weboldal bankkártya információkat nem tárol. A vásárlás a fizetési szolgáltató weboldalán történik, a fizetés végezetével a rendszer automatikusan visszairányítja webáruházunkba. A Simple Pay fizetőoldal adattartalmáról a kereskedő nem szerez tudomást, mivel tőle független és védett kóddal. A SimplePay Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban a vevőt az OTP Mobil Kft.-vel szemben külön díj nem terheli. A kártyabirtokosok számára az internetes fizetés díjmentes!

Elfogadott bankkártyák**:** Visa, Visa Electron, Mastercard, Maestro.

A rendszer biztonságos csatornát használ és automatikus. A pénzügyi szolgáltató kizárólag a Vásárló által megadott, a fizetési tranzakcióhoz szükséges kártya adatokat kapja meg a 128 bites SSL titkosítással ellátott fizetőoldalon. A megrendeléssel kapcsolatos személyes adatokról és a vásárlás tartalmára vonatkozó információkról a pénzügyi szolgáltató nem kap értesítést Szolgáltatótól. Másfelől, a fizetőoldal adattartalmáról az Eladó szintén nem értesül, azokat csak a pénzügyi szolgáltató érheti el.

A tranzakció eredményéről a fizetést követően a pénzügyi szolgáltató oldala tájékoztatja. A kártyás fizetéshez a Vásárló internet böngésző programjának támogatnia kell az SSL titkosítást. A megrendelés végösszegeként kifizetett összeg azonnal zárolásra kerül a Vásárló folyószámláján.

2.4.1 Számla

Szolgáltató a megrendelés végösszegéről a megrendelés teljesítésekor a kifizetés igazolására elektronikus számlát állít ki a Vásárló által megadott email címre. Jelen ÁSZF elfogadása az elektronikus számlabefogadó beleegyezésének minősül, amellyel Vásárló egyben hozzájárul ahhoz, hogy részére a Szolgáltató e-számlát állítson ki.

A fentieknek megfelelően a Vásárló a megrendelés leadásával, megrendelése módosításával és a jelen ÁSZF elfogadásával kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató által kiállított és a hatályos jogszabályoknak megfelelő elektronikus számlát befogadja, valamint azt az általa megadott e-mail címről az ott meghatározott időpontig letölti.

A Szolgáltató által kiállított elektronikus számlát a Netlock látja el időbélyegzővel és digitális aláírással a Szolgáltató megbízásából. A Szolgáltató által kiállított elektronikus Számla elektronikus úton kibocsátott számviteli bizonylat, amely a számviteli és az ÁFA jogszabályok által szabályozott és adóigazgatási azonosításra teljes mértékben alkalmas. Az elektronikus úton kibocsátott Számlákat a hatályos jogszabályok alapján, elektronikus úton kell megőrizni. Az eredeti elektronikus Számla, mint elektronikus úton kibocsátott számviteli bizonylat, hitelesen igazolja az adófizetéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek létét.

A Szolgáltató által kiállított e-számla számviteli és ÁFA jogszabályok által szabályozott, és adóigazgatási azonosításra teljes mértékben alkalmas. Az e-számlákat a hatályos jogszabályok alapján, elektronikus úton kell megőrizni.

Szolgáltató által kiállított elektronikus számla megfelel az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvényben, a 23/2014 (VI.30.) NGM rendeletben és az egyéb elektronikus számlára vonatkozó jogszabályokban előírt feltételeknek.

A honlapon kizárólag a Ptk. szerinti fogyasztó (a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy) tud vásárolni. Emiatt amennyiben vásárlása során ÁFÁ-s számla igénye van, úgy a Webshop-ban nem, csak üzleteinkben tudjuk kiszolgálni.

2.5. Kiszállítás

2.5.1. Kiszállítás

A megrendelések kiszállítása a ***Magyar Posta*** és a ***GLS futárszolgálat igénybevételével történik, hétköznapokon hétfőtől péntekig 08:00-17:00 közötti időben.*** A kiszállítása Magyarország területén kérhető, bármilyen címre. A futárszolgálat összesen háromszor próbálkozik a csomag kiszállításával, majd visszajuttatja az Eladó részére. Ha a Vásárló a megjelölt időpontban nem tartózkodik a megadott szállítási címen és a csomag átvétele meghiúsul, a futár értesítést hagy a szállítási címen. Az értesítőn található szám segítségével a Vásárlónak lehetősége van a futárszolgálatnál új szállítási cím és időpont megadására, illetve egyeztetésére.

A futárszolgálat tehát összesen háromszor kísérli meg a kézbesítést, azonban, ha a 3. kiszállítás is sikertelen, a futárszolgálat a csomagot visszajuttatja az Eladó részére, aki törli a megrendelést rendszeréből. A termék átvételekor a Vásárló köteles megvizsgálni, hogy a termék sérülésmentes-e. Amennyiben sérülést tapasztal a csomagoláson, a terméken, kérje a futártól jegyzőkönyv felvételét. Ha az átvételkor láthatóan sérült a csomagolás és a sérülés a csomag átvételét megelőzően keletkezett, a termék visszavételét az Eladó díjmentesen biztosítja.

2.5.2. Szállítási költségek

A szállítási költség díjszabásáról itt, webshop kezdőoldalán megtalálható ***„Szállítási információk”*** menüpontban tájékozódhat.

Átvételi lehetőségek:

- házhoz szállítás, országszerte.
- csomagautomatában történő átvétel, (Elérhető: 300 településen, 1500 csomagautomata)
- csomagponton történő átvétel. (Elérhető: 400 településen, 1000 csomagpont)

GLS házhoz szállítás esetén szállítási díjak:

- 25 000 Ft megrendelési érték felett ingyenes.
- 25 000 Ft megrendelési érték alatt 1.790 Ft.

Az utánvételes fizetési mód 50.000 Ft megrendelési értékig választható, ennek díja 490 Ft. A kiszállítást munkanapokon 9:00 és 17:00 óra között az Ön által megadott címre teljesítjük.

Magyar Posta házhoz szállítás esetén érvényes szállítási díjak:

- 25 000 Ft megrendelési érték felett ingyenes.
- 25 000 Ft megrendelési érték alatt 1.990 Ft.

A Magyar Posta szállítási mód választása esetén további **390 Ft kezelési költséget** számítunk fel.

GLS Csomagautomatába és csomagpontra történő szállítás esetén érvényes szállítási díjak:

- GLS csomagautomatában történő átvétel esetén: 1.290 Ft

- GLS csomagponton történő átvétel esetén: 1.490 Ft.

Csomagautomata és csomagpont elérhetőségekről ITT tájékozódhat.

Az utánvételes fizetési mód csak a csomagpont választása esetén lehetséges, ennek díja 390 Ft, 50.000 Ft megrendelési értékig választható.

Ajánlatunk visszavonásig érvényes. Alkalmanként ingyenes szállítási akciót biztosítunk ennek részleteiről bővebb információt a **Szállítási információk menüpontban** talál.

2.5.3. Szállítási határidő

A megrendelések kiszállítására 2 vagy maximum 15 munkanapon belül kerül sor.

Optikai kiegészítők és szemüvegkeretek, napszemüveg rendelése esetén: munkanapokon 12 óráig beérkezett megrendeléseket a következő munkanapon szállítjuk ki.

Dioptriás szemüveg rendelése esetén a gyártási idő 3-15 munkanap.

A várható szállítási időről tájékoztatjuk a vásárlási folyamat alatt, a megrendelés visszaigazoló emailben. A saját fiókban a megrendeléseknél. Amikor a rendelés feldolgozása megtörtént, a szállítás pontos tényéről tájékoztató emailt küldünk.

Eladó – a Felek eltérő megállapodásának hiányában - a szerződés megkötését követően késedelem nélkül, de legkésőbb harminc napon belül köteles a fogyasztó rendelkezésére bocsátani (kiszállítani) a terméket. Az Eladó késedelme esetén a fogyasztónak minősülő Vásárló jogosult póthatáridőt tűzni. Ha az Eladó a póthatáridőn belül nem teljesít, a fogyasztó jogosult a szerződéstől elállni. A fogyasztó póthatáridő tűzése nélkül akkor jogosult a szerződéstől elállni akkor, ha

- az Eladó a szerződés teljesítését megtagadta; vagy
- a szerződést a felek megállapodása szerint vagy a szolgáltatás felismerhető rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben - és nem máskor - kellett volna teljesíteni.

Az értesítést követően a csomag helyzetéről

- **a GLS honlapján nyomon követhető a csomagszám lapján:** https://gls-group.eu/HU/hu/csomagkovetes
- **a Magyar Posta weboldalán:** https://www.posta.hu/kuldemeny_erkezese/nyomonkovetes

tájékozódhat.

2.5.4. Személyes átvétel

Eladó a termékek személyes átvételére **nem biztosít lehetőséget**. A termékek csak házhozszállítással rendelhetők meg.

3. Elállási jog

Az e pontban foglaltak kizárólag a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyre vonatkoznak, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (a továbbiakban jelen pontban: Fogyasztó).

Fogyasztó a szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet értelmében jogosult a termék adásvételére irányuló szerződés esetén

- terméknek,
- több termék szolgáltatásakor az utoljára szolgáltatott terméknek,
- több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,
- ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első

szolgáltatásnak, a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított **harminc (30) napon belül a szerződéstől indokolás nélkül elállni**.

Fogyasztó a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát. Ha a Fogyasztó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF 1. pontjában feltüntetett elérhetőségek igénybevételével az Eladó részére. Ebből a célból a Fogyasztó felhasználhatja az elállási nyilatkozat mintát is, amely a fenti linken keresztül elérhető.
Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a 30 naptári nap lejárta előtt elküldi elállási nyilatkozatát az Eladó részére. Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát a 3. pontban meghatározott rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta. Mindkét esetben az Eladó e-mailben haladéktalanul visszaigazolja a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését.

Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Fogyasztó az erre irányuló nyilatkozatát **30 naptári napon belül (akár a 30. naptári napon)** elküldi az Eladó részére.
Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, e-mailen keresztül történő értesítés esetén az e-mail küldésének idejét veszi figyelembe az Eladó a határidő számítás szempontjából. A Fogyasztó levelét ajánlott küldeményként adja postára a megrendelés azonosítóját és a megrendelő nevét olvashatóan feltüntetve, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma.
A Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket az Eladó részére visszaküldeni, az alábbi címre indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 30 napon belül. A határidő betartottnak minősül, ha a Fogyasztó a 30 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a terméket.

Termék visszaküldésének címe:

GLS Futárszolgálatával történő visszaküldés esetén:

GLS Raktár – Vision Express Webshop,
Cím: 1444 GLS Raktár, GLS Európa u. 2.

Más futárszolgálattal vagy postai úton történő visszaküldés esetén
(nem GLS rendszerén) keresztül küldi vissza hozzánk:

GLS Visszáru Raktár – Vision Express Webshop,
Cím: 2351 Alsónémedi, Európa u. 2.

A termék az Eladó címére történő visszaküldésének költsége a Fogyasztót terheli, kivéve, ha az Eladó vállalta e költségek viselését.
Eladó egyes a honlapon megjelölésre kerülő akciós időszakokban átvállalja a visszaküldés költségét.

Az Eladónak az utánvéttel visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni. A termék visszaküldésének költségének kívül az elállás kapcsán a Fogyasztót semmilyen más költség nem terheli.
Fogyasztó elállási jogát Eladó üzlethelyiségeiben is gyakorolhatja személyesen, és azzal egyidejűleg jogosult az árut visszaadni Eladó részére.
Ha a Fogyasztó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának és visszaküldött termék kézhezvételétől számított **14 napon belül az Eladó visszatéríti** a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási (kiszállításért fizetett) költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt
merültek fel, hogy a Fogyasztó az Eladó által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott. Az Eladó jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a Fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül az Eladó a korábbi időpontot veszi figyelembe.
A visszatérítés során az Ön által használt bankkártyához tartozó bankszámlaszámra, utánvételes fizetés esetén pedig az Ön megadott bankszámlaszámra történő átutalást, mint fizetési módot alkalmaz az Eladó.

Amennyiben Ön a megrendelés ellenértékét utánvételes fizetéssel rendezte, és nem rendelkezik bankszámlaszámmal, úgy kérjük, szíveskedjen azt a

webshop@visionexpress.hu

e-mail címre jelezni annak érdekében, hogy visszatérítési kötelezettségünknek eleget tudjunk tenni. Amennyiben a Fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.
A Fogyasztó kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be. Az

Eladó tehát követelheti a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenés, illetve ésszerű költségeinek – ha szolgáltatásnyújtásra irányuló szerződés teljesítését a Fogyasztó kifejezett kérésére a határidő lejárta előtt megkezdte és gyakorolja felmondási jogát - megtérítését.

Tájékoztatjuk, hogy a fogyasztó nem gyakorolhatja az elállási jogát az alábbi esetekben (45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 29. § 1 bek. c.) pont):

- 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;
- olyan **zárt csomagolású termék tekintetében**, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza.

Tehát az elállási jog nem vonatkozik a dioptriás lencsével ellátott szemüvegkeretekre azaz a komplett szemüvegekre.

Üzleteinkben történő leadás

A megrendelését 2024. május 21-től üzleteinkben is leadhatja. Részletes üzletlistát itt talál. Kérjük, hogy az ügyintézéshez készítse elő a vásárlást igazoló dokumentumokat (pl. számla, nyugta, jótállási jegy) és töltse ki az elállási vagy visszaküldési nyilatkozatot. A visszatérítés a szemüvegkeretre vagy egyéb cikkekre vonatkozik, ebben az esetben szemüvegkeret teljes vételárát visszatérítjük. A szemüvegkerettel együtt visszaküldött dioptriás szemüveglencse egyedi terméknek minősül, melyet személyre szabottan a megrendelő részére gyártottunk, így ennek értékét nem tudjuk visszatéríteni. A visszaküldéssel egyidőben a vásárló elfogadja, a visszaküldött lencse megsemmisítésre kerül.

Elállási nyilatkozat

Szeretnénk felhívni a figyelmét, hogy a **30 napos elállási jog** az alábbi esetben nem illeti meg a fogyasztót:

- olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állított elő az Eladó, vagy
- olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Fogyasztó személyére szabtak.
- olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza. (pl. kontaktlencse.).

A fentiek értelmében elállási jog abban az esetben illeti meg, amennyiben szemüvegkeretet vásárolt lencse nélkül vagy egyéb cikkeket, mint napszemüveg, szemüvegtok, törlőkendő, lánc.

Kizárólag a szerződéstől való elállási szándék esetén töltse ki és juttassa vissza a GLS alábbi címére:

GLS Futárszolgálatával történő visszaküldés esetén:
GLS Raktár – Vision Express Webshop,
Cím: 1444 GLS Raktár, GLS Európa u. 2.

Más futárszolgálattal történő visszaküldés esetén (nem GLS rendszerén) keresztül küldi vissza hozzánk:

GLS Visszáru Raktár – Vision Express Webshop,
Cím: 2351 Alsónémedi, Európa u. 2.

Eladó adatai:

Cégnév:	GrandVision Hungary Kft.
Székhely:	1117 Budapest, Október huszonharmadika utca 8-10.
Telefon:	06 80 284 746
E-mail:	webshop@visionexpress.hu
Adószám:	12142143-2-44
Cégjegyzékszám:	01 09 468765

Elállási nyilatkozat

Szeretnénk felhívni a figyelmét, hogy a **30 napos elállási jog** az alábbi esetben nem illeti meg a fogyasztót a (45/2014. (II.26.) Korm. rendelet értelmében:

• olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Fogyasztó utasítása alapján vagy

kifejezett kérésére állított elő az Eladó, vagy

• olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Fogyasztó személyére szabtak.

• olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza. (pl. kontaktlencse.).

A fentiek értelmében elállási jog abban az esetben illeti meg, amennyiben **szemüvegkeretet vásárolt lencse nélkül, napszemüveget, vagy egyéb optikai cikket, mint pl. szemüvegtok, törlőkendő, lánc**.

Kizárólag a szerződéstől való **elállási szándék esetén töltse ki és juttassa vissza a GLS** alábbi címére:

- **GLS Futárszolgálatával történő visszaküldés esetén:**
  GLS Raktár (Vision Express Webshop) 1444 GLS Raktár, GLS Európa u. 2.
- **Magyar Posta vagy más futárszolgálattal** történő visszaküldés esetén (nem GLS rendszerén) keresztül küldi vissza hozzánk:
  GLS Visszáru Raktár (Vision Express Webshop) 2351 Alsónémedi, Európa u. 2.
- **Szaküzletben történő átadás** esetén, bármely szaküzletünkben lehetősége van leadni a csomagot.

Eladó adatai:

Cégnév: GrandVision Hungary Kft.

Székhely: 1117 Budapest, Október huszonharmadika utca 8-10.

E-mail: webshop@visionexpress.hu

Adószám: 12142143-2-44

Cégjegyzékszám: 01 09 468765

Alulírott kijelentem, hogy gyakorlom elállási jogomat az alábbi termék/ek adásvételére irányuló szerződés tekintetében:

Megrendelés száma: ……..

Fizetés módja: Utánvétel Online bankkártyás fizetés

Utánvételes fizetés esetén bankszámla szám:

Bankszámla szám: ……- ……- ……

Visszaküldött termék megnevezése, márka és modell kód:
……

Megrendelés átvételének időpontja: 202…. ……hónap ……nap

Megrendelő neve:
……..……..

Megrendelő címe: ……irsz ……város

……

Vásárlástól való elállás oka:

1.) Nem megfelelő terméket kaptam,

2.) Hibás, sérült

terméket kaptam.

2.) Egyéb ok: ……..

Kelt: 20… év …….. hónap …… nap

……

Megrendelő aláírása

4. Szavatosság

4.1. Kellékszavatosság

Vásárló az Eladó hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezéseinek megfelelően.

Fogyasztói szerződés esetén a fogyasztónak minősülő Vásárló az átvétel időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit, azokért a termékhibákért, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek. Két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait a Vásárló érvényesíteni már nem tudja. Nem fogyasztóval kötött szerződés esetén a Vásárló az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit. A Vásárló – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha ezek közül a Vásárló által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést a Vásárló nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére a Vásárló is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.

A választott kellékszavatossági jogáról a Vásárló egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Vásárló viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra az Eladó adott okot.

A Vásárló köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő (2) hónapon belül közölni. A Vásárló közvetlenül a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét. A teljesítést (vagyis a kiszállítást, átvételt követő) követő tizenkét hónapon belül felismert hiba esetén vélelmezni kell, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem a hiba jellegével, vagy a termék természetével összeegyeztethetetlen. Az Eladó csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája a Vásárló részére történő átadást követően keletkezett.

Ennek alapján az Eladó nem köteles a Vásárló kifogásának helyt adni, ha megfelelően bizonyítja, hogy a hiba oka, a termék nem rendeltetésszerű használatának következménye. A teljesítést követő tizenkét hónap elteltével azonban a bizonyítási teher megfordul, vagyis vita esetén a Vásárlónak kell bizonyítania, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt.

4.2. Termékszavatosság

Termékszavatosság kizárólag ingó dolog (termék) hibája esetén merülhet fel. Ez esetben a fogyasztónak minősülő a Vásárló – választása szerint – a 4.1. pontban meghatározott jogát vagy ezzel párhuzamosan, azzal egyidejűleg termékszavatossági igényt is érvényesíthet.

Termékszavatossági igényként a Vásárló kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. A termék akkor minősül hibásnak, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Termékszavatossági igényét a Vásárló a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két (2) éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti. A Vásárló a termékszavatossági igényét az ingó dolog előállítójával, vagy forgalmazójával (a továbbiakban együtt: gyártójával) szemben gyakorolhatja. A termékkel kapcsolatos szavatossági igény érvényesítése esetén a Vásárlónak kell bizonyítania, hogy a termék hiba a gyártó általi forgalomba hozatal időpontjában fennállt.

A gyártó kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

· a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy

· a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy

· a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered. A gyártónak a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igény egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthető. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a Vásárló a gyártóval szemben érvényesítheti.

4.3. Jótállás

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállással kapcsolatban az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet tartalmaz előírásokat.

A rendelet (tárgyi) hatálya kizárólag az új, Magyarország területén kötött fogyasztói szerződés keretében értékesített és a 10/2024. (VI.28.) IM rendelet 1. mellékletében felsorolt termékekre vonatkozik. Ilyen tartós fogyasztási cikknek minősülnek a napszemüvegek bruttó 10.000 Ft eladási ár felett.

A 10/2024. (VI.28.) IM rendelet mellékletében felsorolt tartós fogyasztási cikkek tekintetében a kötelező jótállás

- **10 000 forintot elérő**, de **250 000 forintot meg nem haladó** eladási ár esetén **két év**,
- **250 000 forint** eladási ár felett **három év**,

melynek kezdő időpontja a termék fogyasztónak minősülő Vásárlónak történő átadásának a napja.

Az Eladó jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A jótállási jogokat kizárólag a fogyasztónak minősülő Vásárló érvényesíthet.

Nem tartozik jótállás alá a hiba, ha annak oka a termék Vásárló részére való átadását követően lépett fel, így például, ha a hibát

- rendeltetésellenes használat, a használati-kezelési útmutatóban foglaltak figyelmen kívül hagyása,

- helytelen tárolás, helytelen kezelés, rongálás,

- elemi kár, természeti csapás

- szakszerűtlen üzembe helyezés (kivéve, ha az üzembe helyezést az Eladó, vagy annak megbízottja végezte el, illetve, ha a szakszerűtlen üzembe helyezés a használati-kezelési útmutató hibájára vezethető vissza) vagy üzemben tartás (rendszeres karbantartás elmulasztása) okozta.

Jótállás keretébe tartozó hiba esetén a Vásárló:

- választása szerint – kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az az Eladónak a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a termék hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási igény teljesítésével a Vásárlónak okozott érdeksérelmet.

- Fogyasztó kérheti (vagylagosan a kijavítás, kicserélés helyett) ha az Eladó a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül, Vásárló Felhasználó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a Felhasználónak a kijavításhoz vagy a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, a Vásárló – választása szerint – az ellenszolgáltatásként kifizetett ~~a~~ vételár arányos leszállítását, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A fogyasztónak minősülő Vásárló és az Eladó közötti ingó dolognak minősülő áru adásvételére irányuló szerződés esetén a Vásárló a jótállási jogai gyakorlása keretében a hibát az Eladó költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt. (Ptk. 6:159.§ (2a)bekezdése).

Ha a Vásárló a termék meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, az Eladó nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a jótállási jegyen, ennek hiányában a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat a fogyasztó részére haladéktalanul visszatéríteni.

A kijavítást vagy kicserélést – a termék tulajdonságaira és a Vásárló által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a Felhasználó érdekeit kímélve kell elvégezni. Az Eladónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor az Eladó a Vásárlót igazolható módon írásban tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a kicserélés várható időtartamáról.

Amennyiben a javítás során az Eladó megállapítja, hogy a termék nem javítható, a Vásárló eltérő rendelkezése hiányában köteles a hibás terméket nyolc (8) napon belül kicserélni. Amennyiben a termék kicserélésére nincs lehetőség, az Eladó köteles a jótállási jegyen, ennek hiányában a vételár megfizetését igazoló bizonylaton szereplő összeget nyolc (8) napon belül visszafizetni a Vásárlónak.

Amennyiben a termék kijavítása a javításra átvételt követő 30. napon nem történik meg, az Eladó köteles a terméket nyolc (8) napon belül kicserélni. Amennyiben a kicserélésre nincs lehetőség, abban az esetben köteles a vételárat nyolc (8) napon belül visszafizetni a jótállási jegyen, ennek hiányában a vételár megfizetését igazoló bizonylat alapján a Vásárló részére.

Amennyiben a jótállási időtartam alatt a megvásárolt, a kötelező jótállás alá tartozó termék három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik – a Vásárló eltérő rendelkezése hiányában - Eladó köteles a hibás terméket nyolc (8) napon belül kicserélni. Amennyiben a kicserélésre nincs lehetőség, a Vásárló által bemutatott jótállási jegyen, ennek hiányában a vásárlást igazoló bizonylaton szereplő vételárat nyolc (8) napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

A kijavítás során a termékbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

A fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.

A jótállási idő a terméknek vagy a termék részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) termékre (termékrészre), valamint a kijavítás következményeként jelentkező hiba tekintetében újból kezdődik.

A jótállásból eredő jogok a jótállási jeggyel érvényesíthetőek. Eladó a rendelet előírásainak megfelelően a jótállási jegyet elektronikus úton, illetve tartós adathordozón is átadhatja a fogyasztó részére legkésőbb a termék átadását követő napon. Jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot- az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát - a fogyasztó bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal is érvényesíthetőek. Vásárló a jótállási igényét a vállalkozás székhelyén, bármelyik szaküzletében bejelentheti.

A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek az Eladót terhelik.

Vásárlót megilleti az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, valamint termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan ~~is~~ érvényesítsen. Amennyiben egy adott hiba miatt egyszer sikerrel érvényesítette a Vásárló a hibás teljesítésből eredő igényét (pl.: a terméket kicserélte az Eladó), ugyanezen hiba tekintetében más jogi alapon erre már nem tarthat igényt.

A jótállás tehát nem érinti a Vásárló jogszabályból eredő – így különösen kellék- és termékszavatossági, illetve kártérítési – jogainak érvényesítését.

Ha a felek között jogvita alakul ki, melyet békés úton rendezni nem tudnak, a Vásárló békéltető testületi eljárást kezdeményezhet, az 5. pontban feltüntettettek alapján.

4.4. Szavatossági, jótállási igények érvényesítése

A szavatossági igényeit a Vásárló az 1. pontban megtalálható elérhetőségeken keresztül jelentheti be.
Eladó a telefonon, postai úton, vagy elektronikus levélben megtett szavatossági, jótállási igény bejelentési lehetőségen kívül a Vásárló részére lehetővé teszi azt is, hogy igényét személyesen valamelyik szaküzletében jelentse be annak nyitvatartási ideje alatt.

FIGYELEM! A szaküzlet Eladó webshopjában történt vásárlás esetén nem jogosult az igény kivizsgálására, elbírálására, a bejelentés helyén kizárólag a Vásárló igénybejelentését rögzítik, valamint a kifogásolt terméket veszik át, és továbbítják az igény kivizsgálására és eldöntésére jogosult Kiskereskedelmi Vevőszolgálat részére. A bejelentett jótállási, szavatossági igény alaposságának kivizsgálását, az azzal kapcsolatos döntést, a válasz megküldését minden esetben Eladó Kiskereskedelmi Vevőszolgálata végzi el a jogszabályi előírások szerinti határidők és ügyintézési módok betartásával.

A minőségi kifogások megtételére a Polgári Törvénykönyvben meghatározott fogyasztónak (Vásárló) a megvásárolt termékre vonatkozó jótállási és szavatossági joga érvényesítése kapcsán van lehetősége. A jótállási és szavatossági jogokkal kapcsolatos tájékoztató jelen szabályzat 4.1., 4.2., és 4.3. pontjaiban található.

Igények bejelentésének helye és módja:

· ***személyesen:*** Eladó szaküzleteinek egyikében azok nyitvatartási ideje alatt a kifogással érintett termék, valamint a vásárlást igazoló dokumentumok bemutatásával.

· ***postai úton:*** A sérülés, törés ellen védelmet biztosító csomagolásban a vásárlást igazoló dokumentumok másolatával lehetőség szerint tértivevényes, de legalább ajánlott (ezáltal követhető) küldeményként az 1. pontban feltüntetett névre és címre:

GrandVision Hungary Kft., 1117 Budapest, Október huszonharmadika utca 8-10.

Kérjük, a küldeményben egyértelműen jelezni a 4.3. pontban foglalt kifogás esetén kiválasztott és a Vásárló által kívánt ügyintézési módot (kijavítás, kicserélés, árleszállítás, elállás).

Minőségi kifogással kapcsolatos ügyben Eladó illetékes munkatársa személyes bejelentés esetén az átvétel helyén a szaküzletben, postai beküldés esetén annak megérkezését követően a Kiskereskedelmi Vevőszolgálaton haladéktalanul rögzíti a „Jegyzőkönyv a fogyasztó minőségi kifogásairól" megnevezésű jegyzőkönyvet, amelynek tartalma megfelel a 19/2014. NGM rendeletben meghatározott követelményeknek.
Mind a szaküzletben személyesen bejelentésre kerülő, mind Eladó székhelyére postai úton beérkező minőségi kifogásokra a minőségi kifogásról szóló jegyzőkönyv rögzítésétől számítottan a jogszabályi kötelezettségnek megfelelően 8 napon belül érdemi és írásban megküldött választ ad Eladó a Vásárló részére.

A postai úton megküldött minőségi kifogásról a jegyzőkönyvet Eladó székhelyén történő átvétel napján rögzíti a Kiskereskedelmi Vevőszolgálat illetékes munkatársa, az 8 napos határidő a jegyzőkönyv rögzítését követen kezdődik.

Amennyiben a Vásárló által jelzett minőségi kifogást Eladó illetékes munkatársa alaposnak találja, így annak helyt ad, a kért ügyintézési móddal egyetemben, a kijavított, vagy kicserélt, és így hibamentes terméket a bejelentett kifogással kapcsolatosan meghozott írásbeli döntéstől számított 15 napon belül Eladó költségviselésével megküldi a Vásárló által korábban megadott postai címére, ahol a csomag átvétele munkaidőben biztosított. Alapos kifogás esetén Eladó a minőségi kifogást postai úton bejelentő Vásárló postázással kapcsolatosan felmerült költségét megtéríti.

Eladó a bejelentett minőségi kifogás ügyében hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással ellátva és azt írásba foglalva továbbítja a bejelentést tevő Vásárló részére. Ha az érdemi döntést közlő irat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismerteti.

A jótállási, szavatossági igény elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására jogszabály által előírt válaszadási határidők (fogyasztói (minőségi) kifogás esetén 8 nap, szóbeli és írásbeli panasz esetén 30 nap) eredménytelen eltelte esetén Vásárló az 5.2. pontban található testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat.

5. Jogérvényesítési lehetőségek

5.1 Panaszügyintézés helye, ideje, módja

Panasz: A panasz Eladó Webshopjának tevékenységével, az ott megrendelt termékével, szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a Vásárló egyértelműen és kifejezetten Eladó eljárását kéri. Eladó kéri a Vásárlóit, hogy esetleges kifogásaikat az 1. pontban jelzett elérhetőségek egyikén jelentsék be, és első körben ne más szervhez, vagy hatósághoz forduljanak.

Termék reklamációval kapcsolatos panasszal a Vásárló személyesen Eladó szaküzletéhez is fordulhat, ahol Eladó munkatársa rögzíti a bejelentett kifogást, és a panasszal érintett termékkel együtt továbbítja a Kiskereskedelmi Vevőszolgálat részére kivizsgálásra, és érdemi döntés meghozatalára.

Nem minősül panasznak, ha a Vásárló Eladótól általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel a webshop működésével, az ott megrendelhető termékekkel kapcsolatosan.

A panasz bejelentésének módja helye:

Szóbeli panasz:

- személyesen bármelyik szaküzletben annak nyitvatartási ideje alatt

Írásbeli panasz:

- postai úton (GrandVision Hungary Kft. 1525 Budapest, Pf.: 119.)
- elektronikus levélben (webshop@vision-express.hu)

A panasz kezelése:
Eladó minden panaszt nyilvántartásba vesz, különös figyelmet fordítva a személyes adatok védelmére. A bekért személyes adatok kizárólag az azonosítás célját szolgálják, ezen kívül nem szolgálnak egyéb adatgyűjtési célt. A panaszt benyújtó vásárló adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli Eladó.

A panasz nyilvántartása:
Eladó a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint tartja nyilván. A nyilvántartás úgy került kialakításra, hogy a válaszadás dátuma abból egyértelműen megállapítható legyen.

A panasz kivizsgálása:
A panasz kivizsgálása térítésmentes. A panasz kivizsgálása az összes ide vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panasz ügyintézésének nyelve a magyar. A panasszal kapcsolatos döntésekben nem vehet részt az Eladó olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett, kifogásolt intézkedésben, ügyintézésben, vagy döntésben részt vett.

A panaszkezelés folyamata, határideje:
-szóbeli panasz: Szóbeli panasz esetén, ha a panasz Eladó valamelyik szaküzletében kerül
bejelentésre Eladó munkatársa a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy aláírt lepecsételt példányát személyesen bejelentett szóbeli panasz esetén a vásárlónak átadni. A panasz megválaszolása a jegyzőkönyv felvételétől számított jogszabályban előírt 30 napon belül érdemben megtörténik Eladó Kiskereskedelmi Vevőszolgálata által. A szóbeli panaszokat Eladó Kiskereskedelmi Vevőszolgálatának munkatársa telefonos megkeresés esetén lehetőség szerint helyben, azonnal megoldja. Amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása, és/vagy megoldása nem lehetséges, és/vagy ha a Vásárló a panasz kezelésével a felajánlott ügyintézéssel nem ért egyet, Eladó munkatársa a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul szóbeli panasz jegyzőkönyvet rögzít.

A rögzített jegyzőkönyvet legkésőbb a szóbeli panaszra adott írásbeli válasszal egyidejűleg küldi meg Eladó illetékes munkatársa, legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 30. napon.

A jegyzőkönyv felvételekor Eladó munkatársa legalább az alábbi adatokat rögzíti:

· a fogyasztó neve, lakcíme,

· a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

· a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok, és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

· Eladó nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges

· a jegyzőkönyvet felvevő személy és –telefon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével –a fogyasztó aláírása,

· a jegyzőkönyv felvételének ideje, helye,

· telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz egyedi azonosítószáma.

-írásbeli panasz:

Elektronikus levél: Az elektronikus levélben érkezett panaszokat Eladó Kiskereskedelmi Vevőszolgálata válaszolja meg. A válaszadás határideje 30 nap.

Postai levél: A postai úton érkező panaszleveleket ugyancsak Eladó Kiskereskedelmi Vevőszolgálata válaszolja meg. A válaszadás határideje: 30 nap. Minőségi kifogással (azaz termék reklamációval) kapcsolatos panaszügyekben minden esetben rögzítésre kerül a „Jegyzőkönyv a fogyasztó jótállási és szavatossági igényének intézéséről eladott dolgokra vonatkozóan a 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet alapján" címet viselő jegyzőkönyv, függetlenül attól, hogy a kifogást írásban, vagy szóban teszi meg a Vásárló. A jegyzőkönyv tartalmát jelenleg a 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet szabályozza.

-**A panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése:** Eladó a bejelentett panasz ügyében hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással ellátva és azt írásba foglalva továbbítja a panaszt tevő Vásárló részére. Ha az érdemi döntést közlő irat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését ismertetni kell.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására jogszabály által előírt válaszadási határidők (fogyasztói kifogás esetén 8 nap, szóbeli és írásbeli panasz esetén 30 nap) eredménytelen eltelte esetén Vásárló az 5.2. pontban található testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat.

5.2. A Vásárló további jogérvényesítési lehetőségei

Ha az Eladó és a Vásárló között fogyasztói jogvita áll fent, mely vita az Eladóval való tárgyalások, és az 5.1. pontban részletezett panaszkezelési ügyintézés során nem rendeződik (pl.: elutasítás esetén), a fogyasztónak minősülő Vásárló, a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat és kezdeményezheti a Testület eljárását, illetve fordulhat az Eladó székhelye szerint illetékes Békéltető Testülethez is, továbbá az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva Felhasználó számára:

· **Békéltető testület eljárásának kezdeményezése**

Békéltető Testületek elérhetősége:
https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek

Ha az Eladó a Vásárló panaszát elutasítja vagy a Vásárló nem elégedett az Eladó döntésével, úgy a Vásárló jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez is fordulni: a békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a Vásárló az Eladóval közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását az Eladó és a Vásárló között. A békéltető testület eljárása a fogyasztó - Vásárló - kérelmére indul. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani. A Békéltető Testület eljárása térítésmentes. Eladó székhelye szerint illetékes Testület a Budapesti Békéltető Testület.

Budapesti Békéltető Testület elérhetőségei:

· Székhelye: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

· Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

· E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

· Fax: +36 (1) 488 21 86

· Telefon: +36 (1) 488 21 31

Eladót a békéltető testi eljárás során együttműködési kötelezettség terheli. Békéltető Testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

A Budapesti Békéltető Testület:
1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 110.
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.
E-mail cím: **bekelteto.testulet@bkik.hu**
Weboldal: https://bekeltet.bkik.hu/
Fax: +36 (1) 488 21 86
Telefon: +36 (1) 488 21 31

· **Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál**

Amennyiben a Vásárló fogyasztói jogainak megsértését észleli (így különösen nem kapott az Eladótól határidőben, vagy érdemben választ az írásban, vagy szóban közölt panaszra, megtévesztette a fogyasztót, esetleg más, a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértést követett el), jogosult panasszal fordulni a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Járási Hivatal Fogyasztóvédelmi Főosztályához. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról.

Eladó székhelye alapján területileg illetékes fogyasztóvédelmi hatóság elérhetősége:

Budapest Főváros Kormányhivatala
Fogyasztóvédelmi Főosztály
Cím: 1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b.
Telefonszám: +36-1-450-2598
E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu
Hatóságok listája:
https://www.kormanyhivatal.hu/hu
https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag

Területi békéltető hatóságok listája:
https://mkik.hu/a-bekelteto-testuletek-teruleti-honlapjai

· **Bírósági eljárás kezdeményezése.**

Vásárló jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

6. Felhasználás egyéb feltételei

6.1. Felelősség

Vásárló a Webshopot kizárólag a saját kockázatára használhatja, és elfogadja, hogy Eladó nem vállal felelősséget a használat során felmerülő vagyoni és nem vagyoni károkért a szándékosan okozott, továbbá az emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződésszegésért való felelősségen túlmenően.
Eladó kizár minden felelősséget a Webshop használói által tanúsított magatartásért.
Vásárló köteles gondoskodni arról, hogy a Webshop használata során harmadik személyek jogait vagy a jogszabályokat se közvetlenül, se közvetett módon ne sértse.
Vásárló teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért, Eladó ilyen esetben teljes mértékben együttműködik az eljáró hatóságokkal a jogsértések felderítése végett.
A felhasználók által a Webshop használata során esetlegesen elérhetővé tett tartalmat Eladó jogosult, de nem köteles ellenőrizni, és a közzétett tartalmak tekintetében az Eladó jogosult, de nem köteles jogellenes tevékenység folytatására utaló jeleket keresni. A szolgáltatás oldalai olyan kapcsolódási pontokat (linkeket) tartalmazhatnak, amelyek más szolgáltatók oldalaira vezetnek. E szolgáltatók adatvédelmi gyakorlatáért és más tevékenységéért Eladó nem vállal felelősséget.

Az Internet globális jellege miatt Vásárló elfogadja, hogy a Webshop használata során a vonatkozó nemzeti jogszabályok rendelkezéseit is figyelembe köteles eljárni. Amennyiben a Webshop használatával összefüggő bármely tevékenység a Vásárló államának joga szerint nem megengedett, a használatért kizárólag Vásárlót terheli a felelősség. Amennyiben a Vásárló a Webshop felületén kifogásolható tartalmat észlel, köteles azt haladéktalanul jelezni az Eladó felé. Ha az Eladó eljárása során a jelzést megalapozottnak találja, jogosult az információ haladéktalan törlésére vagy annak módosítására.

6.2. Szerzői jogok

A Webshop egésze, annak grafikus elemei, szövege és technikai megoldásai, és a Szolgáltatás elemei szerzői jogi védelem vagy más szellemi alkotáshoz fűződő jog (így különösen védjegyoltalom) alatt állnak.

Eladó a szerzői jogi jogosultja a Webshop felületén, valamint a Webshopon keresztül elérhető szolgáltatások nyújtása során megjelenített valamennyi tartalomnak: bármely szerzői műnek, illetve más szellemi alkotásnak (ideértve többek közt valamennyi grafikát és egyéb anyagokat, a Webshop felületének elrendezését, szerkesztését, a használt szoftveres és egyéb megoldásokat, ötletet, megvalósítást).

A Webshop tartalmának, valamint egyes részeinek fizikai vagy más adathordozóra mentése vagy kinyomtatása magáncélú felhasználás céljából vagy az Eladó előzetes írásbeli hozzájárulása esetén engedélyezett.

A magáncélú felhasználáson túli felhasználás – például adatbázisban történő tárolás, továbbadás, közzé- vagy letölthetővé tétel, kereskedelmi forgalomba hozatal – kizárólag az Eladó előzetes írásbeli engedélyével lehetséges.
A jelen ÁSZF-ben kifejezetten meghatározott jogokon túlmenően, a Webshop használata, illetve az ÁSZF egyetlen rendelkezése sem biztosít jogot Vásárlónak a Webshop felületén szereplő bármely kereskedelmi névnek vagy védjegynek bármely használatára, hasznosítására.

A Webshop rendeltetésszerű használatával járó megjelenítésen, az ehhez szükséges ideiglenes többszörözésen és a magáncélú másolatkészítésen túl e szellemi alkotások az Eladó előzetes írásbeli engedélye nélkül semmilyen egyéb formában nem használhatók fel vagy hasznosíthatók.

Eladó fenntartja minden jogát szolgáltatásának minden elemére, különös tekintettel a www.webshop.visionexpress.hu domain nevére, az ehhez tartozó aldomainekre, az Eladó által foglalt minden más domainnévre, annak aloldalaira, valamint az internetes reklámfelületeire.

Tilos minden olyan tevékenység, amely az Eladó adatbázisának kilistázására, rendszerezésére, archiválására, feltörésére (hack), forráskódjainak visszafejtésére irányul, kivéve, ha erre az Eladó külön engedélyt ad.

Külön megállapodás, vagy az erre a célra szolgáló szolgáltatás igénybevétele nélkül tilos az Eladó által rendelkezésre bocsátott felület, illetve keresőmotorok megkerülésével az Eladó adatbázisát módosítani, lemásolni, abban új adatokat elhelyezni, vagy meglévő adatokat felülírni.

6.3. Szokás/gyakorlat

Jelen ÁSZF alapján létrejött szerződéseknek nem képezi tartalmát, az Eladó és a Vásárló között, a korábbi üzleti kapcsolatukban kialakul szokás és gyakorlat.

Továbbá a jelen ÁSZF alapján létrejött szerződéseknek nem képezi tartalmát az adott üzletágban a hasonló jellegű szerződés alanyai által széles körben ismert és rendszeresen alkalmazott szokás. A jelen ÁSZF és a Honlapon elérhető tájékoztatók, valamint egyéb információk az Eladó és Vásárló közötti szerződés teljes tartalmát magában foglalják.

6.4. Digitális adattartalom működése, műszaki védelmi intézkedések, hardverrel és szoftverrel való kompatibilitás

A Webshop mindenfajta böngésző szoftverrel és operációs rendszerrel együttműködik. A Webshop kommunikációja HTTPS protokollon keresztül történik. A Honlapon keresztül történő kommunikáció nem titkosított.

Eladó fenntartja a jogot, hogy indokolt esetben, bármely funkció elérhetőségét időlegesen valamennyi Vásárló vonatkozásában - ideértve különösen hálózati szegmens, becenév, email cím, stb. - felfüggessze, vagy a funkció biztosítását véglegesen megszüntesse.

7. Irányadó jog

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen ÁSZF értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.")
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény
- szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet,
- a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelv.
A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

8. Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása

Eladó jogosult jelen Általános Szerződési Feltételeket a Vásárlók Webshop felületén történő előzetes tájékoztatása mellett, egyoldalúan is módosítani. A módosított rendelkezéseket a Vásárlónak el kell fogadnia a Webshop felületén erre biztosított platformon. Ha a Vásárló nem fogadja el, nem ért vele egyet, akkor nem használhatja tovább a Honlapot.

Jelen Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének ideje: 2026. október 28.