ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

GrandVision Hungary Kft. (Szolgáltató) – Előfizető között létrejött, szemüvegekre vonatkozó Előfizetői Szerződéshez

a **GrandVision Hungary Kft.** (székhely: 1117 Budapest, Október huszonharmadika utca 8-10., cégjegyzékszám: 01-09-468765, adószám: 12142143-2-44, képviseli: Makkai Krisztián László és Ariel Leonardo Paz ügyvezetők), mint Szolgáltató – továbbiakban: **Szolgáltató** – jelen Általános szerződési feltételeket valamennyi, az Előfizetőivel kötött, szemüvegekre vonatkozó Előfizetői Szerződés esetén – az Előfizetői Szerződésben meghatározott Előfizetővel (továbbiakban: **Előfizető**) kapcsolatos jogviszonyában - használja.

- Szolgáltató és Előfizető együttesen továbbiakban: **Felek** –

I. Értelmező rendelkezések

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) szempontjából az alábbi kifejezések a jelen pontban meghatározott értelmezéssel bírnak:

- Előfizető: az egyedi Előfizetői szerződés, és a jelen ÁSZF rendelkezései szerint a GrandVision Hungary Kft-től, mint Szolgáltató által biztosított szolgáltatásra Előfizető, Magyarországon bejelentett állandó lakóhellyel rendelkező természetes személy. Egy Előfizető saját részére csak egy előfizetést köthet. Olyan kiskorú, aki a 14. életévét betöltötte, de a 18. életévet nem töltötte be, törvényes képviselője útján kötheti meg a Szerződést. Nem természetes személy (így különösen jogi személy, gazdasági társaság vagy társadalmi szervezet) Előfizető jelen Előfizetői szerződés megkötéséből ki van zárva.

- Szerződés: Szolgáltató és Előfizető között létrejött dioptriás szemüveg/napszemüveg átadására és egyéb szolgáltatások biztosítására vonatkozó Előfizetői Szerződés, melynek melléklete jelen ÁSZF

- Szemüveg: jelenti az Előfizető részére végzett látásvizsgálatnak megfelelő, kerettel és két pár lencsével rendelkező dioptriás szemüveget, vagy dioptriás napszemüveget

- Lencse: jelenti az Előfizető részére végzett látásvizsgálatnak megfelelő, Előfizető választása szerinti bevonatokat tartalmazó szemüveglencsét illetve szemüveglencséket, kifejezetten a szemüvegkeret nélkül

- Dioptriaváltozás: a Látásvizsgálat alapján Előfizető látásában távolra és/vagy közelre bekövetkezett legalább +/- 0,25sph és/vagy +/- 0,25cyl dioptriaváltozás és/vagy 10 fok cyl érték eltérés.

- Látásvizsgálat: a szerződés létrejöttekor, illetve a Szerződés hatálya alatt a Szolgáltató által foglalkoztatott, szakképzettséggel rendelkező optometrista, vagy szemorvos által megállapított Előfizető látására vonatkozó vizsgálat, mely kifejezetten nem vonatkozik a szem esetleges betegségére stb. Az optometrista illetve a szemorvos és az Előfizető megállapodhatnak a látásvizsgálat eredményétől kismértékben eltérő dioptriájú Lencsében is, amely esetben a szerződés szempontjából a megállapodott mérték is a látásvizsgálatnak megfelelő mértéknek minősül.

- Káresemény: Előfizető érdekkörébe tartozó, a Szemüvegben bekövetkezett, vagy Szemüveggel kapcsolatos olyan káresemény, amely a jelen Szerződés teljesítését érinti

(káreseménynek minősül különösen a Szemüveg megsérülése vagy az elvesztése), de kifejezetten ide nem értve a szavatossági igényeket

Fenti káresemények vonatkozásában Szolgáltató – figyelemmel a II/5. pont rendelkezéseire - jogosult arra engedéllyel rendelkező harmadik személlyel biztosítási szerződést kötni, melyben kedvezményezettként Szolgáltató kerül megjelölésre.

- Üzlet: Szolgáltató által a szolgáltatásba bevont Vision Express márkanév alatt a Szolgáltató által üzemeltetett optikai szaküzletek, melynek mindenkori listája a www.visionexpress.hu oldalon érhető el.

- Kezdő nap: az elkészült Szemüvegek Előfizető általi átvételének napja, de legkésőbb a Szemüvegek átvételének lehetőségéről történő értesítést követő 30 nap elteltét követő nap

- Kategória: A Szolgáltató által egyoldalúan meghatározott, a lencsék és a keretek aktuális listaára alapján történő, az Üzletekben elérhető besorolás. Az elkészült konkrét szemüveg Kategóriája a szerződés hatálya alatt nem változhat.

II. Előfizetői jogviszony tartalma

1. A Szerződés alapján a GrandVision Hungary Kft. vállalja, hogy a Szerződés mellékletét képező látázsvizsgálatot követően megállapított eredménynek megfelelő, Előfizető részére elkészített

a) vagy két db dioptriás Szemüveget
b) vagy egy db dioptriás Szemüveget és egy db dioptriás Napszemüveget

Előfizetői díj ellenében Előfizető rendelkezésére bocsátja, és az Előfizetői Szerződésben meghatározott szolgáltatásokat biztosítja, Előfizető pedig vállalja, hogy a fentieknek megfelelő Szemüveg Szerződésben meghatározott Előfizetői díját a jelen ÁSZF III. fejezetében szabályozott módon megfizeti.
A Szerződés hatálya alatt Előfizető nem jogosult a kiválasztott a) vagy b) ponttól eltérni

2. A Szerződés a Kezdő naptól számított 24 hónapra (egy Szemüveg átlagos hordási idejére) jön létre, a jelen ÁSZF II. fejezet 3.) b) pontjában meghatározott kivétellel.

3. Annak érdekében, hogy a Szemüveg Előfizető részére a Szerződés hatálya alatt folyamatosan megfelelő legyen, Szolgáltató – a folyamatos ingyenes látásellenőrzés biztosítása mellett – az alábbiakat vállalja:

a) Lencsecsere: Amennyiben a Látásvizsgálat eredményeként Dioptriaváltozás következett be, Előfizető jogosult a szemüveg Lencséjét **24 hónapos futamidő alatt** korlátlan alkalommal ingyenesen cserélni a lecserélt Lencsével megegyező kategóriába eső Lencsére (azzal, hogy amennyiben technológiai oka van a magasabb kategóriájú Lencse elkészítésének, úgy szintén ingyenes a csere)

b) Szemüvegcsere: Előfizető jogosult a két Szemüveg közül az (általa választott) egyik Szemüveget **a 24 hónap alatt egy alkalommal**, legkorábban a szerződés hatálybalépésétől számított 12 hónap elteltével cserélni. Amennyiben Előfizető korábbi szemüvege egyfókuszú lencsével került elkészítésre, úgy szemüvegcsere alapján is csak egyfókuszú lencsével készülhet el Előfizető új szemüvege.

4. Amennyiben a 3.b) pont rendelkezései szerint cserélt Szemüveg az eredetileg meghatározott kategóriába tartozik, úgy a csere ingyenesen történik, amennyiben viszont az eredetileg meghatározott kategóriánál magasabb kategóriába kerül, úgy az Előfizető által fizetett Előfizetői díj összege az aktuális, vonatkozó Kategória táblázata alapján módosításra kerül és az Előfizetői Szerződés időtartama automatikusan meghosszabbodik 24 hónapról 36 hónap időtartamra.

Szemüvegcsere esetén dioptriás Szemüveg csak dioptriás Szemüvegre, dioptriás napszemüveg pedig csak dioptriás napszemüvegre cserélhető.

5. A szemüvegek átadásával azok az Előfizető birtokába kerülnek, és a szemüvegekkel kapcsolatos kárveszély is átszáll Előfizetőre.

Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt, hogy a tulajdonát képző szemüvegek biztosításra kerülnek, mely biztosításra figyelemmel került jelen rendelkezés megalkotásra. A biztosítási konstrukcióról bővebben a jelen ÁSZF 19. pontja tartalmaz rendelkezéseket.

Felek rögzítik, hogy a jelen pontban meghatározott feltételek szerint Előfizető a szemüvegekben keletkezett kárért (beleértve a lopáskárt is) az önrész mértékéig felel, kivéve, ha bizonyítja, hogy a kár ellenőrzési körén kívül eső, elháríthatatlan, előre nem látható külső okból keletkezett, és minden tőle elvárható óvintézkedést megtett a kár elhárítása, elkerülése érdekében.

Amennyiben a szemüvegekkel kapcsolatban káresemény (így különösen a Szemüveg elvesztése, vagy megsérülése) következne be, és **az nem Szolgáltatónak felróható, illetve Előfizető a fentiek szerint nem mentesül a szerződésszegéssel okozott károk megtérítésének következményei alól**, úgy Előfizetőnek a 24 hónapos Előfizetői jogviszony időtartama alatt **szemüvegenként egy alkalommal** lehetősége van Szolgáltatóval új szemüveget készíttetni, azzal, hogy a Szolgáltató által viselt önrész megtérítéseként elvesztés esetén a szemüveg eredeti listaárának 50%-át kell fizetnie, megsérülése esetén a szemüveg eredeti listaárának 25%-át kell fizetnie.

Amennyiben az Előfizetői jogviszony időtartama alatt további alkalommal kerül sor Káreseményre a Szemüveggel kapcsolatban, úgy Szolgáltató teljes kárát (így különösen: a hátralévő időre járó Előfizetői díjat) köteles Előfizető megtéríteni.

Látásvizsgálat

6. Szolgáltató, mint egészségügyi szolgáltató különös hangsúlyt helyez arra, hogy a Szerződés alapján nyújtott szolgáltatását igénybe vevő Előfizetők megfelelő és folyamatos látásvizsgálati ellenőrzésre legyenek jogosultak. Ennek megfelelően Szolgáltató a Szerződés hatálya alatt korlátlan alkalommal biztosítja Előfizető mindig megfelelő látása érdekében részére Üzleteiben a látásvizsgálatot.

7. A Szerződés megkötésével egyidejűleg Előfizető köteles Szolgáltató által ingyenesen biztosított látásvizsgálaton részt venni, és az első Szemüvegek ezen Látásvizsgálatot követően megállapított eredménynek megfelelően készülnek el.

A Szerződés hatálya

8. Szolgáltató és Előfizető között a Szerződés annak mindkét fél általi aláírásával lép hatályba. Szolgáltató **a Szerződés megkötését követő 6 héten belül vállalja az Előfizető részére megfelelő Szemüvegek elkészítését és átadását, azzal, hogy a két Szemüveg egy időpontban kerül átadásra.**

Előfizető vállalja, hogy a Szerződés megkötését követő 5 napon belül a jelen Ászf 12.) pontjában foglaltaknak megfelelően, online fiókban vagy szaküzletünkben regisztrálja bankkártyáját, amelyről az Előfizetői jogviszony időtartama alatt az Előfizetői díjak havonta levonásra kerülnek. A regisztráció igazolása a Szemüvegek átvételének feltétele.

A Szerződéssel kapcsolatos határidők (így különösen: fizetés, kárveszély átszállás, Szerződés időtartamára vonatkozó rendelkezések) az elkészült Szemüvegek **Előfizető általi átvételével**, de legkésőbb a Szemüvegek átvételének lehetőségéről történő értesítést követő **30 nap elteltével indulnak.**

9. Előfizető a Szemüvegeket kizárólag abban az Üzletben jogosult átvenni, amely Üzletben a Szerződés tárgyát képező Szemüvegek rendelése leadásra került. A Szemüveg/Lencse javítása, cseréje esetén bármelyik Üzlethez fordulhat Előfizető, azzal, hogy azok átvételére a javítást/cserét intéző Üzletben kerül sor. Ezen Üzlet esetleges megszűnése esetén Szolgáltató tájékoztatja Előfizetőt, hogy melyik az a legközelebbi Üzlet, amelyik a Szerződéssel kapcsolatban kijelölésre kerül.

III. Előfizetői díj

10. Az eredeti Szemüvegekre vonatkozó Előfizetői díj összege a Szerződés hatálya alatt fix összegű.
Jelen rendelkezés nem érinti azt az esetet, amikor Előfizető saját döntése alapján a Szerződés futamideje alatt legfeljebb 1 alkalommal Szemüvegcserét választ – mely esetben a Kategóriaváltás során Szolgáltató még a cserét megelőzően tájékoztatja Előfizetőt az Előfizetői díj új összegéről.

11. Az Előfizetői díj megfizetésének módja:

Az első havi Előfizetői díj előleget Előfizető a szerződéskötéskor köteles készpénzben vagy bankkártyás fizetéssel megfizetni.

A további, havonta esedékes Előfizetői díjak levonása a szerződéskötés során, a Szemüvegek átvételének napjához képest legközelebbi következő elszámolási napon (a tárgyhó 10., 15. vagy 20. napján) történik.

Amennyiben Előfizető a Szemüvegek elkészüléséről küldött tájékoztatást követően 30 napon belül átveszi a Szemüvegeket, úgy a Szerződés futamideje az átvétel napjával megkezdődik.

Amennyiben a Szemüvegek elkészüléséről küldött tájékoztatást követő 30 napon belül sem veszi át Előfizető a Szemüvegeket, úgy Előfizető Előfizetői díjfizetési kötelezettsége megkezdődik, és (a szemüvegek elkészültére tekintettel a korábban megfizetett előleg első

havi Előfizetői díjként történő átvezetésére figyelemmel) a második havi Előfizetői díj levonása az online fiókban regisztrált bankkárya útján, online tranzakció során történik.

Egyszeri hozzájárulásos ismétlődő bankkártyás fizetés: az Előfizető a Szolgáltató Szemüveg/napszemüveg előfizetés online fiókjának felületén történő regisztrációs tranzakció alkalmával hozzájárul, hogy Szolgáltató a jövőben esedékessé váló összegekre a Szolgáltató fizetési szolgáltatóján keresztül (SimplePay) ismétlődő fizetést kezdeményezzen, és elfogadja, hogy ezzel előre meghatározott időközönként, előre meghatározott összegekkel beterhelésre kerül majd a bankkártyájához tartozó bankszámlaszám. Fel kívánjuk hívni T. Előfizetőink figyelmét arra, hogy a kártya validálásával összefüggésben a Simple Pay rendszer jelképes összeget (jelenleg 100,- Ft) zárol, mely rövid határidőn belül feloldásra kerül.

A bankkártya adatok letárolása a kártyatársasági szabályoknak megfelelően történik. A bankkártya adatok a regisztrációs tranzakció során letárolásra kerülnek az authorizációt végző hitelintézet rendszerében. A bankkártya adatokhoz sem a Szolgáltató, sem a SimplePay nem fér hozzá.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató felhasználói adatbázisában tárolt személyes adatai átadásra kerülnek a Simple Pay Zrt., mint adatfeldolgozó részére. Az adatfeldolgozó által végzett adatfeldolgozási tevékenység jellege és célja a SimplePay Adatkezelési tájékoztatóban, az alábbi linken tekinthető meg: http://simplepay.hu/vasarlo-aff

A Simplepay általános felhasználási feltételei a http://simplepay.hu/vasarlo-aff oldalon érhetőek el.

12. Szolgáltató az egyes beszedési megbízások vonatkozásában elektronikus számlát állít ki. Fentiektől eltérően a szerződéskötéskor kifizetett Előfizetői díj tekintetében az előlegszámla az üzletben, papír alapon kerül kiállításra és átadásra.

Szolgáltató a szolgáltatásról számlát kizárólag az Előfizető saját nevére és címére tud kiállítani. Amennyiben a számlázási adatokban változás áll be, azt a jelen ÁSZF 23. pontjának rendelkezései szerint kell bejelentenie Előfizetőnek azzal, hogy a már kiállított és megküldött számlák vonatkozásában nem tudja Szolgáltató az adatváltozást visszamenőleg átvezetni.

Jelen ÁSZF elfogadása az elektronikus számlabefogadó beleegyezésének minősül, amellyel Előfizető egyben hozzájárul ahhoz, hogy részére a Szolgáltató e-számlát állítson ki (az elektronikus számlázás elindítását követően.)

A fentieknek megfelelően az Előfizető a szolgáltatás megrendelésével, 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/ részére létrehozott fiókjából 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.

IV. Szerződés megszűnése

13) A Szerződés megszűnik a határozott idő lejártával, mely megszűnést követő 30 napon belül a Szolgáltató tulajdonát képező szemüvegeket a rendeltetésszerű használatnak megfelelő állapotban kell Szolgáltató részére visszaadni.

Amennyiben Előfizető a fenti kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, vagy a Szemüveg/ek elveszett, vagy (nem rendeltetésszerű használat következtében) megrongálódott, úgy pótdíjként 4 havi Előfizetői díjjal megegyező összegű kötbért köteles Előfizető Szolgáltató részére megfizetni.

14) Bármelyik fél jogosult a jelen Előfizetői szerződést – megfelelő póthatáridőt tartalmazó írásbeli felszólítás eredménytelen elteltét követően - azonnali hatállyal felmondani a másik fél súlyos szerződésszegése esetén, így különösen:
- Amennyiben Előfizető jelen Ászf. II. 8.) pontjában meghatározott határidőben nem regisztrálja bankkártyáját az online fiókban
- Előfizető 1 hónapot meghaladó Előfizetői díj fizetési késedelme esetén, amennyiben az arra irányuló írásbeli, 8 napos póthatáridőt tartalmazó írásbeli felszólítás eredménytelenül telik el.
- bármelyik fél a szerződésszegését a másik fél írásbeli felszólítása ellenére ésszerű határidőn belül sem orvosolja

Amennyiben a szerződés felmondására az Előfizetőnek felróható okból kerül sor, úgy Szolgáltató jogosult kárát a Ptk. 6:142.§-6:143.§. rendelkezéseinek megfelelően érvényesíteni. Tekintettel arra, hogy a szerződés felmondással vagy bármely okból történő megszűnése esetén is a megadott határidőben a Szolgáltató tulajdonát képező szemüvegeket a rendeltetésszerű használatnak megfelelő állapotban vissza kell Szolgáltató részére adni, annak elmaradása esetén továbbá pótdíjként 4 havi Előfizetői díjjal megegyező összegű kötbért köteles Előfizető Szolgáltató részére megfizetni.

Azon Előfizetővel, akinek szerződését Szolgáltató bármilyen okból megszüntette, a szerződés megszűnését követő 2 évig nem köteles Szolgáltató új Szemüveg Előfizetői szerződést kötni, mely okból Szolgáltató jogosult Előfizető adatait tárolni.

15) Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani az általános szerződési feltételeket, amely módosításokról az Előfizetőt tájékoztatni köteles.

Szolgáltató nem jogosult egyoldalúan módosítani azon szerződéses feltételeket, melyek a Szerződés létrejöttének lényeges feltételei. Felek a Szerződés lényeges feltételének minősítik különösen a mindenkor megfelelő szemüveg átadását és annak ismert ellenértékének megfizetését.

V. Szerződés teljesítése, kellékszavatosság

16) Szolgáltató a Szerződésben és a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint köteles a Szemüveget Előfizetőnek átadni, míg Előfizető a Szerződésben és a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint köteles Előfizetői díjat fizetni.

17) Szavatosság
17.1. Kellékszavatosság. Előfizető a Szolgáltató 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 Előfizető 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 az Előfizető érvényesíteni már nem tudja

Az Előfizető – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:
- kijavítás vagy kicserélés, kivéve, ha ezek közül az Előfizető által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna
- az ellenszolgáltatás arányos leszállítása – ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte vagy kérhette
- amennyiben a kijavítást a Szolgáltató nem vállalta, úgy a hibát a vállalkozás költségére az Előfizető is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja
- vagy – végső esetben – a szerződés felmondása

A választott kellékszavatossági jogáról az Előfizető egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Előfizető viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot. Az Előfizető köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő (2) hónapon belül közölni. Az Előfizető közvetlenül Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét. A teljesítést (vagyis a Előfizetői szerződés tárgyát képező Szemüveg átvételét) követő hat 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. Szolgáltató csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája az Előfizető részére történő átadást követően keletkezett. Ennek alapján Szolgáltató nem köteles az Előfizető kifogásának helyt adni, ha megfelelően bizonyítja, hogy a hiba oka a termék nem rendeltetésszerű használatának következménye. A teljesítést követő hat hónap elteltével azonban a bizonyítási teher megfordul, vagyis vita esetén az Előfizetőnek kell bizonyítania, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt.

17.2.Termékszavatosság
Termékszavatosság kizárólag ingó dolog (termék) hibája esetén merülhet fel. Ez esetben a fogyasztónak minősülő Előfizető – választása szerint – a 17.1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet. Termékszavatossági igényként az Előfizető 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 ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal. Termékszavatossági igényét az Előfizető a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két (2) éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével Előfizető e jogosultságát elveszti. Az Előfizető a termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával szemben gyakorolhatja.

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 nem érvényesíthető. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét az Előfizető a gyártóval szemben érvényesítheti.

17.3.Szavatossági igények érvényesítése
A szavatossági igényeit az Előfizető az 17.4. pontban rögzített elérhetőségen keresztül jelentheti be. Bármely Üzletben jogosult az Előfizető bejelenteni szavatossági igényét, és amennyiben helyben nem kerül az igény Előfizető által elfogadott rendezésre, úgy az Üzletben csak az igény bejelentésének a Kiskereskedelmi Vevőszolgálat részére történő továbbítása történik.
Ebben az esetben Előfizető igénybejelentésének rögzítését, és a kifogásolt termék átvételét követően az igény kivizsgálására és eldöntésére a Kiskereskedelmi Vevőszolgálat jogosult. A bejelentett szavatossági igény alaposságának kivizsgálását, az azzal kapcsolatos döntést, a válasz megküldését minden esetben Szolgáltató Kiskereskedelmi Vevőszolgálata végzi el a jogszabályi előírások szerinti határidők és ügyintézési módok betartásával.

A minőségi kifogások megtételére a Polgári Törvénykönyvben meghatározott fogyasztónak (Előfizető) az előfizetett termékre vonatkozó szavatossági joga érvényesítése kapcsán van lehetősége. A szavatossági jogokkal kapcsolatos tájékoztató jelen szabályzat 17. és 18. pontjaiban található.

Igények bejelentésének helye és módja:
- postai úton: A sérülés, törés ellen védelmet biztosító csomagolásban a vásárlást igazoló dokumentumok másolatával lehetőség szerint tértivevényes, de legalább ajánlott (ezáltal követhető) küldeményként köteles Előfizető Szolgáltató részére megküldeni az 1. pontban feltüntetett címre Az igénybejelentésben egyértelműen jeleznie kell Előfizetőnek a 17. pontban foglalt kifogás esetén kiválasztott és az Előfizető által kívánt ügyintézési módot (kijavítás, kicserélés, árleszállítás, elállás). Minőségi kifogással kapcsolatos ügyben Szolgáltató illetékes munkatársa a postai küldemény megérkezését követően a Kiskereskedelmi Vevőszolgálaton haladéktalanul rögzíti jegyzőkönyvben, amelynek tartalma egyebekben megfelel a 19/2014. NGM rendeletben meghatározott követelményeknek.

A minőségi kifogásról szóló jegyzőkönyv rögzítésétől számítottan a jogszabályi kötelezettségnek megfelelően 5 munkanapon belül érdemi és írásban megküldött választ ad Szolgáltató az Előfizető részére. A postai úton megküldött minőségi kifogásról a jegyzőkönyvet Szolgáltató székhelyén történő átvétel napján rögzíti a Kiskereskedelmi Vevőszolgálat illetékes munkatársa, az 5 munkanapos határidő a jegyzőkönyv rögzítését követen kezdődik.

Amennyiben az Előfizető által jelzett minőségi kifogást Szolgáltató 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 ésszerű határidőn belül, lehetőség szerint 15 napon belül Szolgáltató költségviselésével megküldi az Előfizető által kapcsolattartásra utoljára megjelölt üzlet címére. Alapos kifogás esetén Szolgáltató a minőségi kifogást postai úton bejelentő Előfizető postázással kapcsolatosan felmerült költségét megtéríti.

Szolgáltató a bejelentett minőségi kifogás ügyében hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással ellátva és azt írásba foglalva továbbítja a bejelentést tevő Előfizető részére. Ha az érdemi döntést közlő irat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismerteti. A szavatossági igény elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására jogszabály által előírt válaszadási határidők (fogyasztói (minőségi) kifogás esetén 5 munkanap, szóbeli és írásbeli panasz esetén 30 nap) eredménytelen eltelte esetén Előfizető az 18. pontban található testületekhez illetve hatóságokhoz fordulhat.

17.4. Jogérvényesítési lehetőségek
Panasz: A panasz Előfizető Szerződéssel, illetve Szemüveggel kapcsolatban felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére az Előfizető egyértelműen és kifejezetten Szolgáltató eljárását kéri. Szolgáltató kéri az Előfizetőit, hogy esetleges kifogásaikat Szolgáltató jelen ÁSZF-ben jelzett elérhetőségén jelentsék be, és első körben ne más szervhez, vagy hatósághoz forduljanak.
Nem minősül panasznak, ha az Előfizető Szolgáltatótól általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel a Szerződéssel vagy a Szemüveggel kapcsolatban.

A panasz bejelentésének módja, helye:
A panaszt bejelentheti az Előfizető a 17.3. pont rendelkezéseinek megfelelően bármely üzletben.
Szóbeli panasz:
- telefonon keresztül a Kiskereskedelmi Vevőszolgálaton a 06-80-284-746-os zöld számon, munkaidőben 10:00-16:00 óráig.
Írásbeli panasz:
- postai úton (GrandVision Hungary Kft. 1117 Budapest, Október huszonharmadika utca 8-10.)
- elektronikus levélben (vevoszolgalat@vision-express.hu)

A panasz kezelése: Szolgáltató 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 Előfizető adatait Szolgáltató az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A panasz nyilvántartása: Szolgáltató 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 ingyenes, az az összes ide vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panasz ügyintézésének nyelve a magyar. A panasszal

kapcsolatos döntésekben nem vehet részt Szolgáltató olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett, kifogásolt intézkedésben, ügyintézésben, vagy döntésben részt vett.

A panaszkezelés folyamata, határideje:
- szóbeli panasz:. A szóbeli panaszokat Szolgáltató 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 az Előfizető a panasz kezelésével a felajánlott ügyintézéssel nem ért egyet, Szolgáltató 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 Szolgáltató illetékes munkatársa, legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 30. napon. A jegyzőkönyv felvételekor Szolgáltató 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,
- Szolgáltató 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 a Kiskereskedelmi Vevőszolgálata válaszolja meg. A válaszadás határideje 30 nap.
Postai levél: A postai úton érkező panaszleveleket ugyancsak a Kiskereskedelmi Vevőszolgálata válaszolja meg. A válaszadás határideje: 30 nap.

Minőségi kifogással (azaz termék reklamációval) kapcsolatos panaszügyekben minden esetben rögzítésre kerül jegyzőkönyv, függetlenül attól, hogy a kifogást írásban, vagy szóban teszi meg az Előfizető. A panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése: Szolgáltató a bejelentett panasz ügyében hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással ellátva és azt írásba foglalva továbbítja a panaszt tevő Előfizető 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 5 munkanap, szóbeli és írásbeli panasz esetén 30 nap) eredménytelen eltelte esetén Előfizető a 18. pontban található testületekhez illetve hatóságokhoz fordulhat.

18. A Előfizető további jogérvényesítési lehetőségei

18.1. Ha Szolgáltató és az Előfizető között fogyasztói jogvita áll fent, mely vita a Szolgáltatóval való tárgyalások, és a 17. pontban részletezett panaszkezelési ügyintézés

során nem rendeződik (pl.: elutasítás esetén), a fogyasztónak minősülő Előfizető a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat és kezdeményezheti a Testület eljárását, illetve fordulhat a Szolgáltató 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 a Szolgáltató az Előfizető panaszát elutasítja vagy az Előfizető nem elégedett Szolgáltató döntésével, úgy az Előfizető jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez is fordulni: a békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy az Előfizető és a Szolgáltató 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 Szolgáltató és az Előfizető között. A békéltető testület eljárása a fogyasztó - Előfizető - kérelmére indul. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani. A Békéltető Testület eljárása térítésmentes.

Szolgáltató 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

Szolgáltatót a békéltető testületi 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.

18.2. Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál
Amennyiben az Előfizető fogyasztói jogainak megsértését észleli (így különösen nem kapott az Szolgáltatótól 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.
Szolgáltató székhelye szerint területileg illetékes fogyasztóvédelmi hatóság elérhetősége:
Budapest Főváros Kormányhivatala
Műszaki, Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.
Postacím: 1364 Budapest, Pf.: 144.
Telefonszám: +36-1 450-2598
E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

Budapesti hatóságok listája:
http://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/hirek/fogyasztovedelem
Területi hatóságok listája: http://fogyasztovedelem.kormany.hu/teruleti

18.3. Bírósági eljárás kezdeményezése
Előfizető 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. A Szerződésből eredő jogviták elbírálására Felek kikötik a Budai Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességét.

V. Biztosítással kapcsolatos rendelkezések

19. Annak érdekében, hogy a Szolgáltató jelen szerződésben foglalt kötelezettségeit hosszú távon teljesíteni tudja, a korábban rögzítettek szerint a tulajdonát képező szemüvegekre biztosítást köt (jelen ÁSZF hatálya alatt ez a biztosító az ERGO Direkt Versicherung Aktiengesellschaft (Németország, Nürnberg, Karl-Martell Strasse 60.).

A biztosítással kapcsolatosan az alábbiakról tájékoztatja - biztosítóval közösen - Szolgáltató Előfizetőket:

A Vision Express Club védelem előnyeinek leírása

A GrandVision Hungary Kft. (a biztosított) saját költségén szemüvegbiztosítást kötött az ERGO Direkt Versicherung AG biztosítótársaságnál. Ezért a Vision Express Club szerződés alapján kapott szemüvege (biztosított szemüveg) biztosítási védelem alatt áll. Az alábbiakban ismertetett biztosítási feltételek tartalmazzák a biztosítási szolgáltatások körét, a biztosítási esemény bekövetkezte alatt és után betartandó magatartási kötelezettségeket, valamint további fontos jogi információkat.

A) *Információk a biztosítóról*

A biztosító:

ERGO Direkt Versicherung AG,
Karl-Martell-Str. 60,
90344 Nürnberg,
képviseli az Igazgatóság:
Sebastian Schmidtke (igazgató), Thorsten Wessel
Felügyelőbizottság elnöke: Mark Klein.
Nyilvántartást végző hatóság: Fürth, Fürth-I Bíróság, nyilvántartási szám: HRB 2934.

B) Kapcsolatfelvétel kárigény esetén:
Kárigény esetén, valamint biztosítási fedezettel kapcsolatos kérdéseivel vagy bejelentéseivel közvetlenül a Szolgáltató GrandVision Hungary Kft. üzletével vegye fel a kapcsolatot.

A kárigények rendezéséért a Szolgáltató felel.

A szolgáltatásra vonatkozó információk

C) A biztosítás minden olyan szemüvegre (keretre és lencsére) kiterjed, amelyet Előfizető a Szolgáltatótól a Vision Express Club szerződés keretében kap (biztosított szemüveg).

Ha a Szerződés időtartama alatt biztosítási esemény miatt szemüveget cserélnek, a biztosítási fedezet nem kerül átruházásra az új szemüvegre.

A biztosítási díjat a Szolgáltató fizeti.

„Biztosítási esemény" alatt olyan eseményt értünk, amely a biztosított szemüveg sérülését vagy elvesztését eredményezi.

A biztosítás fedezi:

- *a biztosított szemüveg sérülését (pl. karcolás, törés miatt),*
- *a biztosított szemüveg elvesztését (pl. lopás, rablás, zsarolás vagy más nem szándékos/véletlen elvesztés miatt)*

Sérülés esetén a szemüveg biztosított alkatrészei szakszerűen kicserélésre kerülnek azonos típusú és minőségű, vagy azonos kategóriájú szemüveg alkatrészekre, amennyire lehetséges, a gyártó alkatrészeit felhasználva.

Ha a kicserélt alkatrészek és a csere költsége meghaladja a szemüveg eredeti listaárát (gazdasági teljes kár), akkor ugyanazon kategóriába tartozó, azonos típusú és minőségű új szemüveget kap Előfizető, azonos típusú lencsékkel és azonos optikai paraméterekkel.

Minden sérüléssel kapcsolatos biztosítási esemény esetén a csere költségeinek 25%-át kell fizetnie a GrandVision Hungary Kft. részére.

A biztosítási eseménynek számító véletlen elvesztés esetén a biztosított szemüveget azonos típusú és minőségű, azonos kategóriájú új szemüveggel és azonos típusú, azonos optikai paraméterekkel rendelkező lencsékkel pótoljuk. Elvesztés esetén az új költségek 50%-át kell megfizetnie, maximum a biztosított szemüveg eredeti listaáráig.

D) A biztosítás nem terjed ki az alábbi károkra:

- *A kopásból eredő károkra.*
- *Mindenféle következményi károkra (pl. üveg töréséből eredő fizikai sérülések stb.).*
- *Szándékosan okozott károkra.*
- *Azokra a szolgáltatásokra, amelyeket a Szolgáltató a Vision Express Plus szerződés szerint egyébként is nyújt. Ide tartozik például a keret és a lencsék ellenőrzése, a megfelelő illeszkedés ellenőrzése beállítással, a csavarok meghúzása, cseréje és rögzítése, a zsanérok olajozása.*

E) Tekintettel arra, hogy a biztosítási eseményt Előfizető együttműködése nélkül nem lehet ellenőrizni, Előfizetőt az alábbi szükséges együttműködési kötelezettség terheli:

Előfizető köteles biztosítási esemény bekövetkezése esetén haladéktalanul jelenteni azt Szolgáltató részére, és igényelnie kell a biztosítási teljesítést Szolgáltatótól. Ehhez nélkülözhetetlen a Vision Express Plus szerződés, vagy a nyugta vagy a megrendelés kinyomtatott változata.

Ha a szemüveg bűncselekmény (pl. lopás, rablás) következtében veszett el, azt Előfizető haladéktalanul köteles bejelenteni a rendőrségen. A rendőrségi jegyzőkönyv másolatát, amely tartalmazza a biztosított szemüveg adatait, Szolgáltató részére csatolni szükséges.

Amennyiben szemüvege más események következtében megsérül vagy elveszik, Szolgáltatókérheti, hogy kárbejelentési nyilatkozatot töltsön ki Előfizető, amelyben leírja a biztosítási eseményt és annak körülményeit.

A kár okáról és mértékéről adott információknak helyesnek és teljesnek kell lenniük.

Előfizető köteles a biztosítási esemény minden körülményéről teljes és valós információkat adni - ellenkező esetben előfordulhat, hogy nem kapja meg a teljes kártérítést, vagy egyáltalán nem kap kártérítést.

F) Az Önnek a szerződés alapján átadott szemüveg biztosítási fedezete a Vision Express Club szerződés szerinti biztosított szemüveg átvételével kezdődik, és a Szolgáltató részére történő visszajuttatásával, illetve elvesztés vagy teljes kár esetén véget ér, de legkésőbb a Vision Express Club szerződés megszűnésével. A Vision Express Club szerződésében Előfizető egy biztosított szemüvegpár vonatkozásában egy kárigényre jogosult.

VI. Vegyes és záró rendelkezések

20. Előfizetőként kizárólag cselekvőképes, Magyarországon bejelentett állandó lakcímmel rendelkező nagykorú személy köthet Szerződést Szolgáltatóval.

Amennyiben Előfizető 14. életévet betöltött kiskorú, illetve cselekvőképtelen/cselekvőképességében jelen jogügylet megkötésében részlegesen korlátozott személy, úgy a Szerződést az ő törvényes képviseletét ellátó szülő/gondviselő jogosult aláírni, azzal, hogy a törvényes képviselő által képviselt személy nevében, törvényes képviselő fizetési kötelezettségével jön létre a Szerződés.

21. Szolgáltató jogosult a Szerződésből fakadó igényeit azok érvényesítése céljából harmadik félre (így különösen ezzel hivatásszerűen foglalkozó faktorcégek részére) átruházni; Előfizető a Szerződés aláírásával hozzájárul Szolgáltató vele szembeni lejárt követeléseinek harmadik félre történő átruházásához.

22. Előfizető az adataiban bekövetkező változást köteles haladéktalanul Szolgáltatónak bejelenteni, melynek elmaradásával összefüggésben Szolgáltatót ért valamennyi kárért Előfizető felelős.

23. Amennyiben a Szerződés és az ÁSZF rendelkezései között ellentmondás mutatkozik, úgy a Szerződésben foglaltak az irányadóak.

24. Nem terheli felelősség egyik felet sem a szerződésben vállalt kötelezettségeinek késedelmes vagy hibás teljesítéséért, annak elmaradásáért, amennyiben annak oka olyan előre nem látható elháríthatatlan külső ok, amely a szerződésszerű teljesítést akadályozta. Felek ilyen oknak tekintik különösen (vis maior): természeti csapások, háború, tűzvész, robbanás, árvíz, járványok stb.)

25. Az Előfizetői szerződést érintő minden nyilatkozat (felmondás, értesítés) vagy egyéb kommunikáció írásban történik a felek megadott e-mail címére történő elektronikus levél megküldésével.

Amennyiben Előfizető jelen szerződés teljesítéséhez / számlázáshoz szükséges adataiban a szerződés hatálya alatt változás következne be, azt Előfizető a Szolgáltató részére a vevőszolgalat@vision-express.hu e-mail címre küldött elektronikus levéllel tudja bejelenteni. Szolgáltató az adatváltozás tudomásul vételéről külön levélben visszaigazolást küld.

26. 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.”)
- 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.

27. Szolgáltató jogosult jelen Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan is módosítani a Előfizetők részére megküldött előzetes tájékoztatással (mely tájékoztatás legalább a www.visionexpress.hu honlapon elérhető ÁSZF módosítás tartalmára, annak hatályba lépésének napjára figyelmeztet). A módosított rendelkezések elfogadásával kapcsolatban a 15. pont rendelkezései irányadóak.

28. Jelen Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének ideje: 2026. szeptember 25.

Jelen Általános Szerződési Feltételek mellékletét képezi Szolgáltató adatkezelési tájékoztatója.