ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

a dm Online Shop, valamint a dm.hu weboldal használatára vonatkozóan

Hatályos
2026.08.31.
napjától

Tartalomjegyzék

1. Az ÁSZF hatálya, általános rendelkezések 2
2. Regisztráció és megrendelés vendégként 3
3. A megrendelés menete 3
4. A megrendelés visszaigazolása és az adásvételi szerződés létrejötte 5
5. Megrendelési értékhatárok 6
6. Szállítás 7
7. Árak 11
8. Fizetés, számlakiállítás, dm active beauty törzsvásárlói kártya használata 12
9. Elállási jog 14
10. Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás 17
11. Panaszkezelés, jogérvényesítés, vitarendezés 21
12. Használt vagy hulladékká vált elektromos berendezések, elektronikus eszközök visszavétele, átvétele 23
13. dm Ügyfélfiók 23
14. Hírlevél küldése 23
15. Digitális adattartalom 24
16. Felelősség 24
17. Termékértékelés 25
18. Keresési találatok rangsorolása 25
19. Adatvédelem 25
20. Záró rendelkezések 25

1. számú melléklet 27

Elállási nyilatkozatminta 27

2. számú melléklet 28

A békéltető testületek elérhetősége 28

Általános Szerződési Feltételek
(a továbbiakban: ÁSZF)
a dm Online Shop, valamint a dm.hu weboldal használatára vonatkozóan

1. Az ÁSZF hatálya, általános rendelkezések

1.1. A dm drogerie markt Korlátolt Felelősségű Társaság. (a továbbiakban: Szolgáltató) a dm.hu weboldalon működtetett webáruháza (a továbbiakban: dm Online Shop) útján az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Eker. tv.) szerinti elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújt.

1.2. A jelen ÁSZF rögzíti a dm Online Shop, valamint a dm.hu weboldal használatára vonatkozó feltételeket, továbbá a Szolgáltató és a dm Online Shop, valamint a dm.hu weboldal szolgáltatásait igénybe vevő fogyasztó (a továbbiakban: Vásárló) jogait és kötelezettségeit. Az ÁSZF elérhető és letölthető az alábbi oldalról: Általános Szerződési Feltételek. A dm Online Shopban történő vásárlásra a dm.hu weboldalon, valamint a dm App-on keresztül van lehetőség.

1.3. A Szolgáltató adatai:

Név: dm drogerie markt Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövid név: dm Kft.

Székhely: 2030 Érd, Fiastyúk utca 3.

Cégjegyzékszáma: 13-09-078006

A bejegyző bíróság megnevezése: Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága

Adószáma: 11181530-2-44

A Szolgáltató elérhetősége:

Honlap: dm.hu

E-Mail: info@dm.hu

Telefon: +36-80-368-386 [Hétfő-Péntek 9:00-15:00]

Telefax: +36-23-516-193

A tárhelyszolgáltató adatai:

Név: dmTECH GmbH

Székhely: 76185 Németország, Karlsruhe, Carl-Metz-Straße 17.

E-mail: servicecenter@dm.de

1.4. Jelen ÁSZF alkalmazásában Vásárlónak az a 18. életévét betöltött természetes személy fogyasztó minősül, aki a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 8:1. § (1) bekezdés 3. pontja szerint szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül jár el.

1.5. A Szolgáltató a dm Online Shopban történő regisztráció és vásárlás lehetőségét gazdálkodó szervezetek számára nem biztosítja. Jelen ÁSZF alkalmazásában gazdálkodó szervezetnek a Polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 7. § 6. pontjában felsorolt szervezetek minősülnek.

1.6. A szerződéskötés nyelve a magyar.

1.7. A dm Online Shop, valamint a dm.hu weboldal használatára, a Szolgáltató és a Vásárló jogaira és kötelezettségeire jelen ÁSZF-nek a megrendelés időpontjában hatályos rendelkezései az irányadók. A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. Az ÁSZF módosítása esetén a Szolgáltató a dm.hu weboldalon megfelelő tájékoztatást tesz közzé, amely tartalmazza a módosítás hatályba lépésének időpontját, az ÁSZF módosított rendelkezéseire vonatkozó hivatkozást, valamint a módosított ÁSZF elérhetőségét. A Vásárló a módosított ÁSZF-et a módosítás hatálybalépését követő megrendelés során fogadja el. Az ÁSZF módosítása a módosítás hatálybalépését megelőzően létrejött szerződéseket nem érinti; ezekre a szerződés létrejöttének időpontjában hatályos ÁSZF rendelkezései irányadók.

1.8. A dm Online Shopban történő vásárlás útján létrejött szerződés nem minősül írásba foglalt szerződésnek, azt a Szolgáltató nem iktatja.

1.9. A Szolgáltató magatartási kódex rendelkezéseinek nem veti alá magát.

1.10. A Vásárló és a Szolgáltató közötti szerződés létrejöttének feltétele, hogy a Vásárló megismerje és – az erre szolgáló jelölőnégyzetek kipipálása útján – kifejezetten elfogadja az ÁSZF rendelkezéseit, valamint megismerje és tudomásul vegye a Szolgáltató Adatkezelési Tájékoztatójában foglaltakat. Az Adatkezelési Tájékoztató elérhető és letölthető az alábbi oldalról: Adatkezelési Tájékoztató.

2. Regisztráció és megrendelés vendégként

A Vásárló a dm Online Shopban regisztrált vásárlóként vagy regisztráció nélkül, vendégként vásárolhat. A dm App-on keresztül vendégként történő vásárlásra nincs lehetőség a dm Online Shopban.

2.1. A Vásárló regisztráció útján személyes dm Ügyfélfiókot hozhat létre. A dm Ügyfélfiók létrehozásának feltétele, hogy a Vásárló tudomásul vegye és – az erre szolgáló jelölőnégyzetek kipipálása útján – kifejezetten elfogadja a dm Ügyfélfiók Használati Feltételekben, valamint a Szolgáltató Adatkezelési Tájékoztatójában foglaltakat.

2.2. A Vásárlónak lehetősége van arra, hogy regisztráció és dm Ügyfélfiók létrehozása nélkül vendégként hozzon létre megrendelést.

3. A megrendelés menete

A dm Online Shopból történő megrendelésre minden nap 0-24 óra között van lehetőség. A dm Online Shopban megvásárolható termékek a dm.hu oldalon, valamint a dm App felületén tematikusan rendszerezve jelennek meg. Adott termékkategóriára kattintva jeleníthetők meg a kategóriához tartozó találatok. A találati oldalon a termék képe alatt feltüntetésre kerül a termék eladási ára, egységára, a termék megnevezése és kiszerelése, valamint az esetleges figyelemfelhívó jelzések, feliratok. A termékre vonatkozó további, részletes információk – így a termék részletes leírása, a termékjellemzők, a termékkel kapcsolatos figyelmeztetések, a termék összetevői, a termék használatával kapcsolatos információk, a termék gyártójának adatai – a termék képére vagy megnevezésére kattintással a termékhez tartozó adatlapon (termékoldal) érhetők el. A termék alatti kosár szimbólumra kattintva a termék azonnal a kosárba helyezhető.

3.1. A Vásárlónak a termékoldalon lehetősége van annak ellenőrzésére is, hogy a dm Online Shopban kínált termék elérhető-e egy általa kiválasztott dm üzletben („Elérhetőség ellenőrzése"). A lekérdezés során kapott készletadatok tájékoztató jellegűek, a Szolgáltató a termék adott üzletben történő elérhetőségét nem garantálja. A regisztrált Vásárló e-mail címe és jelszava megadásával jelentkezhet be dm Ügyfélfiókjába. Vendégként történő megrendelés esetén bejelentkezésre nincs szükség.

3.2. A Vásárló az „elérhető" megjelöléssel ellátott terméket, a kívánt mennyiség kiválasztását követően, a „Kosár" gombra kattintással helyezheti a kosarába.

3.3. Ha a Vásárló folytatni kívánja a vásárlást, a „Vissza" gombra kattintással térhet vissza a találati oldalra.

3.4. Ha a Vásárló befejezte a vásárlást, a „Kosár" gombra kattintva indíthatja el a megrendelést.

3.5. Ha a Vásárló rendelkezik dm active beauty törzsvásárlói kártyával (a továbbiakban: active beauty kártya) a kosár áttekintésekor az „active beauty pontok gyűjtése" szöveg alatt található mezőben tudja megadni az active beauty kártya számát. Ha a dm Online Shopban regisztrált Vásárló a dm.hu oldalon vagy a dm App-ban a dm Ügyfélfiók active beauty menüpontjában aktiválta az active beauty szolgáltatásokat és bejelentkezett felhasználóként vásárol, akkor active beauty kártyájának száma az „active beauty pontok gyűjtése" szöveg alatt található mezőben automatikusan megjelenik.

3.6. Expressz átvétel választására a kosár véglegesítése során, az „Expressz átvételhez válasszon egy üzletet" gombra kattintva van lehetőség.

3.7. A kosár tartalmának ellenőrzését követően a Vásárló folytathatja a vásárlást vagy a „Tovább a fizetéshez" gombra kattintással tovább léphet adatai és számlázási címe ellenőrzéséhez, mely adatokat – szükség esetén – a „Szerkesztés" gombra kattintással módosíthatja. A vendég vásárló a „Tovább a fizetéshez" gomb alatt található, „Megrendelés vendégként" gombra kattintva léphet tovább személyes adatai és számlázási címe megadásához.

3.8. Az ügyféladatok és a számlázási cím megadását/ellenőrzését követően a Vásárló a „Tovább" gombra kattintással tovább léphet a szállítási cím, valamint a szállítási mód kiválasztásához, illetve megadásához. A Vásárló a szállítást kérheti a számlázási címére, megadhat a számlázási címtől eltérő, „Alternatív szállítási címet" vagy a szállítást kérheti dm üzletbe. A Vásárlónak – a megrendelésével összefüggő kapcsolattartás megkönnyítése érdekében – meg kell adnia telefonszámát.

3.9. A „Tovább" gombra kattintás után a Vásárlónak fizetési módot kell választania.

3.10. A Vásárlónak ezt követően van lehetősége az active beauty pontok beváltására. A pontbeváltáshoz a Vásárlónak meg kell adnia az active beauty kártyájához tartozó PIN kódot. Ennek érdekében a Vásárló átirányításra kerül a payback.at/hu oldalra, majd a megrendelés véglegesítéséhez a Vásárló visszairányításra kerül a Szolgáltató oldalára. A Vásárló a megrendelés véglegesítése előtt áttekintheti, ellenőrizheti, valamint módosíthatja megrendelését és adatait.

3.11. A Vásárlónak az erre szolgáló jelölőnégyzet kipipálása útján nyilatkoznia kell, hogy tudomásul veszi és elfogadja az ÁSZF-ben és az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltakat, valamint az elállási jogra vonatkozó tájékoztatást.

3.12. A Vásárló a „Vásárlás most" gombra kattintással fejezheti be a vásárlást és küldheti el megrendelését. A Vásárló kifejezetten tudomásul veszi, hogy a „Vásárlás most" gombra kattintással fizetési kötelezettsége keletkezik a Szolgáltató felé.

3.13. Bankkártyával vagy dm ajándékkártyával történő online fizetés, továbbá Apple Pay/Google Pay vagy Paypal fizetési mód használata esetén a Vásárlónak a „Vásárlás most" gombra kattintást követően kell megadnia az adott fizetési mód használatához szükséges adatokat, majd a „Jóváhagyás" gombra kattintással hagyhatja jóvá a fizetést.

A Vásárló a „Vásárlás most” gombra kattintást megelőzően bármikor megtekintheti és módosíthatja megrendelését és adatait. A „Vásárlás most” gombra kattintást követően a megrendelés és az adatok módosítására, valamint az active beauty kártyaszám megadására már nincs lehetőség.

Ha a Vásárló a megrendelés elküldését követően úgy dönt, hogy a megrendelt termékre nem tart igényt, a megrendelés feldolgozási állapotától függően lehetősége lehet arra, hogy a teljes megrendelés törlését kezdeményezze. A megrendelés csak teljes egészében törölhető, egyes termékek törlésére nincs mód. A megrendelés törlésére addig van lehetőség, amíg a megrendelés feldolgozása olyan állapotban van, amelyben a törlés technikailag még végrehajtható.

A regisztrált Vásárló a megrendelés törlését a dm Ügyfélfiók „Megrendeléseim” menüpontjában a „Megrendelés törlése” gombra kattintva kezdeményezheti, amennyiben a „Megrendelés törlése” gomb aktív.

A vendég Vásárló a megrendelés törlését a dm.hu/Szolgáltatásaink/Kapcsolat menüpontban felsorolt elérhetőségeken, a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál kezdeményezheti. A törlési kérelem teljesíthetősége attól függ, hogy a kérelem ügyfélszolgálat általi feldolgozásának időpontjában a megrendelés technikailag törölhető állapotban van-e.

Sikeres törlés esetén a megrendelés kiszállításának megkezdésére nem kerül sor, és a Vásárló a törlésről e-mailben visszaigazolást kap. Ha a törlés technikailag már nem hajtható végre, a megrendelés nem kerül törlésre, a Szolgáltató a megrendelés teljesítését folytatja és a Vásárló a kiszállításról vagy az átvétel lehetőségéről kap e-mail útján tájékoztatást.

A megrendelés törlésének kezdeményezése nem érinti a Vásárló ÁSZF 9. pontja szerinti indokolás nélküli elállási jogát, melyet a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhat. A Vásárló a termék átvétele esetén a termék átvételének napjától számított 14 napon belül közölheti elállási nyilatkozatát a Szolgáltatóval.

4. A megrendelés visszaigazolása és az adásvételi szerződés létrejötte

4.1. A megrendelés visszaigazolása

A megrendelés Szolgáltatóhoz történő megérkezése a Vásárló részéről ajánlatnak minősül és ajánlati kötöttséget hoz létre.

A dm Online Shopban leadott megrendelés Szolgáltatóhoz történő megérkezéséről a Szolgáltató e-mailben automatikus visszaigazolást küld a Vásárló részére, mely tartalmazza a megrendelés részleteit. A megrendelés megérkezésének automatikus visszaigazolása (a továbbiakban: megrendelés visszaigazolása) nem jelenti a Vásárló ajánlatának elfogadását és az adásvételi szerződés létrejöttét.

A Vásárló mentesül az ajánlati kötöttség alól, ha a megrendelése elküldésétől számított legkésőbb 48 (negyvennyolc) órán belül a megrendelés Szolgáltatóhoz történő megérkezéséről nem kap visszaigazolást.

4.2. Az adásvételi szerződés létrejötte

A Szolgáltató a Vásárlót az ajánlat elfogadásáról és az adásvételi szerződés létrejöttéről a megrendelés kiszállítását megerősítő e-mailben tájékoztatja legkésőbb a megrendelés visszaigazolásától számított 3 (három) munkanapon belül. A szállítás esetleges késedelméről a Szolgáltató a megrendelés visszaigazolásától számított legkésőbb 3 (három) munkanapon belül e-mail útján szintén tájékoztatja a Vásárlót.

A Vásárló mentesül az ajánlati kötöttség alól, ha a megrendelés megérkezésének visszaigazolásától számított legkésőbb 3 (három) munkanapon belül a kiszállítás megkezdéséről, illetve a szállítás esetleges késedelméről nem kap visszaigazolást.

Expressz házhozszállítás választása esetén a Szolgáltató a Vásárlót az ajánlat elfogadásáról és az adásvételi szerződés létrejöttéről a megrendelés kiszállítását megerősítő e-mailben tájékoztatja. A Vásárló mentesül az ajánlati kötöttség alól, ha legkésőbb a megrendelés kiszállítása napján 17.00 óráig nem kap a kiszállítás megkezdéséről visszaigazolást.

Expressz átvétel választása esetén a Szolgáltató a Vásárlót az ajánlat elfogadásáról és az adásvételi szerződés létrejöttéről a megrendelés átvételének lehetőségéről értesítő e-mailben (a továbbiakban: átvételről szóló értesítés) tájékoztatja legkésőbb a megrendelés visszaigazolásától számított 1,5 (másfél) órán belül. A Szolgáltató a megrendelés 1,5 (másfél) órán belüli feldolgozását a kiválasztott üzlet nyitvatartási idején belül biztosítja. A Vásárló mentesül az ajánlati kötöttség alól, ha a megrendelés megérkezésének visszaigazolásától számított legkésőbb 1,5 (másfél) órán belül nem kap átvételről szóló értesítést.

A Szerződés alapján a Szolgáltató köteles a megrendelt terméket a Vásárlónak eladni és annak a Vásárló részére történő átadásáról vagy kiszállításáról gondoskodni, a Vásárló pedig köteles a vételárat és a szállítási költséget Szolgáltató részére megfizetni és a terméket átvenni.

A Vásárló a megrendelt termék felett tulajdonosként a termék komissiózásának napján jogosult rendelkezni.

A Szerződés megszűnik a Szolgáltató és a Vásárló szerződés szerinti kötelezettségeinek teljesítésével. A Szerződést megszünteti, ha a Szolgáltató vagy a Vásárló elállási jogát gyakorolja.

Ha a megrendelt termék a kiszállítás időpontjában nincs készleten és a Vásárló a hiányzó terméken kívül további terméket nem rendelt, úgy a Szolgáltató törli a megrendelést. Ha a megrendelt termékek közül a kiszállítás időpontjában egy vagy több termék nincs készleten, akkor a Szolgáltató a szállítható termékeket küldi meg a Vásárló részére. A Szolgáltató a nem szállítható termékekről, valamint a megrendelés esetleges törléséről a megrendelés megérkezésének visszaigazolásától számított 3 (három) munkanapon belül e-mailben tájékoztatja a Vásárlót. Amennyiben a Vásárló a nem szállítható termék vételárát már megfizette, azt a Szolgáltató haladéktalanul visszatéríti a Vásárló részére.

5. Megrendelési értékhatárok

A dm Online Shopból történő megrendelésnek alsó értékhatára (megrendelési minimum) nincs. A dm Online Shopból történő megrendelés felső értékhatára megrendelésenként 300.000 Ft (háromszázezer forint). A felső értékhatár a szállítási és szolgáltatási díjak nélkül fizetendő összeget jelenti.

6. Szállítás

A megrendelés során a Vásárló az alábbi szállítási lehetőségek közül választhat:

- szállítás a Vásárló által megadott számlázási címre vagy a számlázási címtől eltérő címre (házhozszállítás),
- expressz házhozszállítás,
- szállítás DPD csomagpontba vagy DPD csomagautomatába,
- szállítás dm üzletbe,
- expressz átvétel dm üzletben.

A dm Online Shopban feltüntetett szállítási díjak, valamint szolgáltatási díjak magyar forintban értendők és magukba foglalják az általános forgalmi adót.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy promóciós jelleggel az alábbiakban rögzített szállítási feltételektől eltérő feltételeket alkalmazzon, melyről a dm.hu oldalon megfelelő előzetes tájékoztatást tesz közzé. A szállítással és csomagkövetéssel kapcsolatban további információ itt érhető el: Szállítási és átvételi lehetőségek | dm.hu.

6.1. Szállítás számlázási címre vagy számlázási címtől eltérő címre (házhozszállítás)

A dm Online Shopból megrendelt termék kiszállítása kizárólag Magyarország területére, létező magyarországi címre történik. A megrendelt termék postafiók címre vagy postahivatalba történő kézbesítésére nincs lehetőség.

A házhozszállítást a Szolgáltató a megrendelés visszaigazolásától számított 2-5 munkanapon belül biztosítja. A Szolgáltató a kiszállítás megkezdéséről, illetve a szállítás esetleges késedelméről a Vásárlót e-mail útján tájékoztatja.

A dm Online Shopban vásárolt termék házhozszállítását a DPD Hungary Kft. (székhelye: 1134 Budapest, Váci út 33., 2. em., a továbbiakban: DPD), valamint a Magyar Posta Zrt. (székhelye: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6., a továbbiakban: MPL) közreműködésével végzi.

A Vásárló a megrendelési folyamat során, a szállítási mód megadásakor választhat, hogy a házhozszállításhoz melyik futárszolgálatot kívánja igénybe venni.

6.1.1. Házhozszállítás DPD-vel

A DPD-vel történő házhozszállítás díja megrendelésenként 1490 Ft (ezernégyszázkilencven forint). Abban az esetben, ha a megrendelés logisztikai vagy technikai okokból több csomagban kerül kiszállításra, a Szolgáltató egyszeri szállítási díjat számít fel. Ha a megrendelés végösszege eléri a 20.000 Ft-ot (húszezer forintot), a Szolgáltató a regisztrált és a vásárlás során dm Ügyfélfiókjába bejelentkezett Vásárló részére szállítási díjat nem számít fel.

Ha a Vásárló, mint címzett a megrendelés során utánvéttel történő fizetést választott, DPD a Küldeményt kizárólag a Szolgáltató által megjelölt áruérték kifizetése ellenében szolgáltatja ki a Vásárló részére. Az utánvétérték kifizetése készpénzben vagy bankkártyával történhet. Készpénzes fizetés esetén a Vásárló, mint címzett felelőssége, hogy az utánvét pontos, előre kiszámolt összegével rendelkezzen.

DPD a kézbesítést két alkalommal kísérli meg. Ha a Vásárló, mint címzett távolléte miatt hiúsul meg a kézbesítés, a DPD értesítőt hagy és/vagy e-mailben értesíti a címzettet a meghiúsult kiszállításról. Amennyiben a Vásárló, mint címzett nem tudja a küldeményt a második kézbesítési kísérlet alkalmával sem átvenni, 5 (öt) munkanapon belül át tudja venni a kézbesítési címének irányítószámához rendelt illetékes DPD depóban (kivéve azt az esetet, ha az így illetékes depó a 0171638-as depó - 1152 Budapest, Városkapu u. 12. - lenne).

Ha a Vásárló, mint címzett a rendelkezésre álló 5 (öt) munkanapon belül sem veszi át csomagját az illetékes DPD depóban, a küldeményt a DPD a Szolgáltató részére visszaszállítja, a Szolgáltató pedig törli a megrendelést és erről a Vásárlót e-mailben tájékoztatja. Ha a Vásárló a törölt megrendelés ellenértékét a Szolgáltató részére már megfizette, a megrendelés törlése estén a Szolgáltató a megrendelés ellenértékét a Vásárló részére visszatéríti.

A Szolgáltató jogosult a dm Ügyfélfiók használatát megszüntetni, ha a Vásárló ismételten, legalább három alkalommal nem veszi át rendeléseit az általa megadott címen.

A kézbesítésre egyebekben a DPD belföldi csomagszállításra vonatkozó, hatályos Általános Szerződési Feltételei irányadók.

6.1.2. Házhozszállítás MPL-lel

Az MPL-lel történő házhozszállítás díja megrendelésenként 1990 Ft (ezerkilencszázkilencven forint). Abban az esetben, ha a megrendelés logisztikai vagy technikai okokból több csomagban kerül kiszállításra, a Szolgáltató egyszeri szállítási díjat számít fel.

Ha a Vásárló a megrendelés során utánvétes fizetést választott, az MPL a küldeményt a Szolgáltató, mint feladó által megjelölt összeg beszedése után kézbesíti a Vásárló, mint címzett részére. Az utánvét kiegyenlítése készpénzben vagy bankkártyával történhet.

Az MPL a küldeményt két alkalommal kísérli meg kézbesíteni a Vásárló, mint címzett részére. Amennyiben az első kézbesítési kísérlet nem vezet eredményre, az MPL a küldemény érkezéséről és a kézbesítés megkísérléséről értesítőt hagy hátra. Ha a címzett telefonszáma feltüntetésre került a címiraton, az MPL egyeztet a második kézbesítési kísérlet helyéről és idejéről a címzettel. Sikertelen egyeztetés esetén az MPL a következő munkanapon ismét megkísérli a küldemény kézbesítését. A második kézbesítési kísérlet sikertelensége esetén az MPL a címhelyen ismételten értesítőt hagy, melyen feltünteti azt a postahelyet, illetve őrzési időt, ahol és ameddig a jogosult átveheti a küldeményt.

A kézbesítésre egyebekben a www.posta.hu oldalon közzétett, hatályos Postai Szolgáltatások Általános Szerződési Feltételei irányadók.

6.2. Expressz házhozszállítás

A Szolgáltató a Wolt Delivery Magyarország Kft. (székhelye: 1085 Budapest, Salétrom utca 4., a továbbiakban: Wolt) közreműködésével expressz házhozszállítási lehetőséget biztosít a Vásárló részére az alábbi feltételek szerint.

Az expressz házhozszállítás Magyarország területén belül kizárólag a Szolgáltató által kijelölt szolgáltatási területen érhető el. Az expressz házhozszállítás keretében megrendelt termék kiszállítása kizárólag létező magyarországi címre történhet. A megrendelt termék postafiók címre vagy postahivatalba történő kézbesítésére nincs lehetőség.

Az expressz házhozszállítás díja megrendelésenként 1490 Ft (ezernégyszázkilencven forint). Ha a megrendelés végösszege eléri a 20.000 Ft-ot (húszezer forintot), a Szolgáltató a regisztrált és a vásárlás során dm Ügyfélfiókjába bejelentkezett vásárló részére megrendelésenként 990 Ft (kilencszázkilencven forint) szállítási díjat számít fel. Abban az esetben, ha a megrendelés logisztikai vagy technikai okokból több csomagban kerül kiszállításra, a Szolgáltató egyszeri szállítási díjat számít fel.

Amennyiben a Vásárló által megadott szállítási címen az expressz házhozszállítás szolgáltatás elérhető, a Vásárló az expressz házhozszállítási módot a kosár véglegesítésekor kiválaszthatja. A Szolgáltató az expressz házhozszállítás keretében a Vásárló adott munkanapon legkésőbb 17.00 óráig beérkezett megrendelésének kiszállítását – a Vásárló választása szerint – a megrendelés napján vagy a megrendelés napját követő munkanapon, a rendelkezésre álló idősávok közül a Vásárló által kiválasztott idősávban biztosítja. Adott munkanapon 17 óra után beérkezett megrendelés, valamint munkaszüneti napon beérkezett megrendelés esetén a fentiek szerinti kiszállítást a Szolgáltató a megrendelés napját követő első vagy második munkanapon biztosítja. Ha a megrendelés beérkezését követő nap munkaszüneti nap, a Szolgáltató a kiszállítást a munkaszüneti napot követő első vagy második munkanapon biztosítja. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az expressz házhozszállítás lehetőségét átmenetileg – különösen áramszünet vagy technikai ok miatt – szüneteltesse.

Wolt a Vásárlót a megrendelés expressz házhozszállításra történő átvételéről rövid szöveges üzenet (a továbbiakban: SMS) útján értesíti, melyben a Vásárló számára elérhetővé teszi a megrendelés nyomon követéséhez szükséges linket.

Ha a Vásárló az előre jelzett kézbesítési időpontban a megadott szállítási címen nem elérhető, Wolt megkísérli telefonon felvenni a kapcsolatot a Vásárlóval. Ha a kétszeri telefonos kapcsolatfelvételi kísérlet sikertelen, Wolt a megrendelést visszaszállítja a Szolgáltató részére, a Szolgáltató pedig törli a megrendelést és erről a Vásárlót e-mailben tájékoztatja. Ha a Vásárló a törölt megrendelés ellenértékét a Szolgáltató részére már megfizette, a megrendelés törlése estén a Szolgáltató a megrendelés ellenértékét a Vásárló részére visszatéríti.

6.3. Szállítás DPD csomagpontba vagy DPD csomagautomatába

A Vásárló a dm Online Shopban vásárolt termék szállítását a DPD, illetve partnerei által működtetett csomagpontba vagy csomagautomatába (a továbbiakban: DPD csomagpont vagy DPD csomagautomata) is kérheti. A DPD csomagpontba vagy DPD csomagautomatába szállítást a Szolgáltató a megrendelés visszaigazolásától számított 2-5 (kettő-öt) munkanapon belül biztosítja. A Szolgáltató a kiszállítás megkezdéséről, illetve a szállítás esetleges késedelméről a Vásárlót e-mail útján tájékoztatja.

A DPD csomagpontba vagy DPD csomagautomatába szállítás díja megrendelésenként 1490 Ft (ezernégyszázkilencven forint). Abban az esetben, ha a megrendelés logisztikai vagy technikai okokból több csomagban kerül kiszállításra, a Szolgáltató egyszeri szállítási díjat számít fel. Ha a megrendelés végösszege eléri a 20.000 Ft-ot (húszezer forintot), a Szolgáltató a regisztrált és a vásárlás során dm Ügyfélfiókjába bejelentkezett Vásárló részére szállítási díjat nem számít fel.

A Vásárló a szállítási mód kiválasztását követően felkínált lehetőségek közül választhatja ki, melyik DPD csomagponton vagy DPD csomagautomatánál kívánja átvenni megrendelését. A Vásárló által a megrendelés kézbesítésére kiválasztott DPD csomagpont vagy DPD csomagautomata az átadás helyének tekintendő.

Amennyiben a Vásárló megrendelése súly és/vagy méret tekintetében meghaladja a DPD által a csomagautomatába vagy csomagpontba szállítás esetén meghatározott súly- és/vagy méretkorlátot, úgy a megrendelés csomagautomatába vagy csomagpontba szállítására nincs lehetőség. A súly- és/vagy méretkorlát túllépéséről a Vásárló a szállítási mód kiválasztásakor tájékoztatást kap. Ebben az esetben a Vásárló a Szolgáltató által felajánlott, egyéb elérhető szállítási módok közül választhat. DPD a Vásárlónak a megrendeléskor megadott e-mail címre értesítést küld a csomag feladásáról, valamint a csomag DPD csomagpontba vagy DPD csomagautomatába történő megérkezéséről.

DPD a csomag DPD csomagpontban vagy csomagautomatánál történő átvételét a Vásárló, mint címzett részére küldött értesítésben meghatározott időpontig biztosítja, ezt követően a területileg illetékes, kézbesítési helyként is működő depóba szállítja a küldeményt, ahol azt a Vásárló további 5 (öt) munkanapig veheti át.

Ha a Vásárló, mint címzett a rendelkezésre álló 5 (öt) munkanapon belül nem veszi át csomagját az illetékes DPD depóban, a küldeményt a DPD a Szolgáltató részére visszaszállítja, a Szolgáltató pedig törli a megrendelést és erről a Vásárlót e-mailben tájékoztatja. Ha a Vásárló a törölt megrendelés ellenértékét a Szolgáltató részére már megfizette, a megrendelés törlése esetén a Szolgáltató a megrendelés ellenértékét a Vásárló részére visszatéríti. A Szolgáltató jogosult a dm Ügyfélfiók használatát megszüntetni, ha a Vásárló ismételten, legalább három alkalommal nem veszi át rendeléseit az általa megadott címen.

Ha a Vásárló DPD csomagautomatába kérte a szállítást, azonban DPD az automata telítettsége miatt nem tudja a csomagot az automatában elhelyezni, DPD a második sikertelen kézbesítési kísérletet követően e-mailben tájékoztatja a Vásárlót a csomagátirányítás lehetőségéről.

A kézbesítésre egyebekben a DPD belföldi csomagszállításra vonatkozó, hatályos Általános Szerződési Feltételei irányadók.

6.4. Szállítás dm üzletbe

A Szolgáltató a dm üzletbe szállítást a szállítási cím kiválasztása során megjelenő térképes keresőben feltüntetett üzletekbe biztosítja a megrendelés visszaigazolásától számított 4-8 munkanapon belül. A dm üzletbe szállítás lehetősége, mint szállítási mód, csak abban az esetben kerül a Vásárló részére felajánlásra, ha a Vásárló által választott termékek közül egy vagy több az általa kiválasztott üzletben nem elérhető vagy a Vásárló nem kapcsolta be a dm üzlet megjegyzése funkciót. A Szolgáltató a kiszállítás megkezdéséről, illetve a szállítás esetleges késedelméről a Vásárlót e-mail útján tájékoztatja.

A dm üzletbe szállítás díja megrendelésenként 990 Ft (kilencszázkilencven forint). Abban az esetben, ha a megrendelés logisztikai vagy technikai okokból több csomagban kerül kiszállításra a Szolgáltató egyszeri szállítási díjat számít fel. Ha a megrendelés végösszege eléri a 20.000 Ft-ot (húszezer forintot), a Szolgáltató a regisztrált és a vásárlás során dm Ügyfélfiókjába bejelentkezett vásárló részére a dm üzletbe szállításért nem számít fel díjat.

Ha a Vásárló a dm üzletbe szállítást választja, a Szolgáltató e-mailben tájékoztatja arról, amikor megrendelése a kiválasztott dm üzletben átvehető. A Vásárlónak az átvételről szóló értesítést követően 7 (hét) nap áll rendelkezésére ahhoz, hogy megrendelését a kiválasztott dm üzletben átvegye.

Amennyiben a Vásárló a rendelkezésére álló – 7 (hét) napos – határidőn belül a megrendelést nem veszi át, a Szolgáltató a határidő lejártát követően törli a megrendelést és erről a Vásárlót e-mailben tájékoztatja.

Ha a Vásárló a törölt megrendelés ellenértékét a Szolgáltató részére már megfizette, a megrendelés törlése esetén a Szolgáltató a megrendelés ellenértékét a Vásárló részére visszatéríti.

A megrendelés dm üzletben történő átvételéhez be kell mutatni a megrendelés átvételéről szóló értesítést (papír alapon vagy digitális formában). A Szolgáltató a megrendelés átvételéről szóló értesítést bemutató személyt a megrendelés átvételére jogosultnak tekinti. A megrendelés átvételét az átvevő személy aláírásával igazolja.

Ha a megrendelés kézbesítése a választott dm üzletben működő csomagautomatába (dmBOX) történik, a megrendelés átvételéhez a megrendelés átvételéről szóló értesítésben található vonalkód leolvasása vagy az átvételi kód megadása szükséges.

6.5. Expressz átvétel dm üzletben

A Vásárló a megrendelés dm üzletben történő expressz átvételéhez a kosár véglegesítésekor választhat üzletet. A választható üzletek térképes keresőben („Kosár elérhetőség a dm üzletben") jelennek meg. A megrendelés expressz átvétele azokban az üzletekben teljesíthető, amelyekben a Vásárló által kiválasztott valamennyi termék elérhető. Legfeljebb 30 tételt tartalmazó megrendelés esetén a Szolgáltató az expressz átvételt a megrendelés visszaigazolásától számított 1 (egy) órán belül, ezt meghaladó számú tételt tartalmazó megrendelés esetén a megrendelés visszaigazolásától számított 1,5 (másfél) órán belül biztosítja. A Szolgáltató a megrendelések megjelölt határidőn belüli feldolgozását és az átvételi lehetőség biztosítását a kiválasztott dm üzlet nyitvatartási idején belül vállalja. A Vásárló a Szolgáltató által felajánlott átvételi időpontok közül választhat. A megrendelés expressz átvételére csak a kiválasztott dm üzlet nyitvatartási idejében van lehetőség, ugyanakkor a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az expressz átvétel lehetőségét átmenetileg – különösen áramszünet vagy technikai ok miatt – szüneteltesse. Amennyiben a megrendelés összsúlya meghaladja a 30 kg-ot, dm üzletben történő expressz átvételre nincs lehetőség. Ebben az esetben a Vásárló a Szolgáltató által felajánlott, egyéb elérhető szállítási módok közül választhat.

Az expressz átvétel díja megrendelésenként 399 Ft (háromszázkilencvenkilenc forint). A Szolgáltató a regisztrált és a vásárlás során dm Ügyfélfiókjába bejelentkezett vásárló részére az expressz átvételért nem számít fel díjat.

Ha a Vásárló a dm üzletben történő expressz átvételt választja, a Szolgáltató e-mailben tájékoztatja arról, amikor megrendelése a kiválasztott dm üzletben átvehető. A Vásárlónak az átvételről szóló értesítést követően 7 (hét) nap áll rendelkezésére ahhoz, hogy megrendelését a kiválasztott dm üzletben átvegye.

Amennyiben a Vásárló a rendelkezésére álló – 7 (hét) napos – határidőn belül a megrendelést nem veszi át, a Szolgáltató a határidő lejártát követően törli a megrendelést és erről a Vásárlót e-mailben tájékoztatja.

A megrendelés törlése esetén a Szolgáltató a megrendelés ellenértékét a Vásárló részére visszatéríti.

A megrendelés dm üzletben történő expressz átvételéhez be kell mutatni a megrendelés átvételéről szóló értesítést (papír alapon vagy digitális formában). A Szolgáltató a megrendelés átvételéről szóló értesítést bemutató személyt a megrendelés átvételére jogosultnak tekinti. A megrendelés átvételét az átvevő személy aláírásával igazolja.

Ha a megrendelés kézbesítése a választott dm üzletben működő csomagautomatába (dmBOX) történik, a megrendelés átvételéhez a megrendelés átvételéről szóló értesítésben található vonalkód leolvasása vagy az átvételi kód megadása szükséges.

7. Árak

A dm Online Shopban feltüntetett árak magyar forintban értendők és magukba foglalják az általános forgalmi adót. A dm Online Shopban feltüntetett árak különbözhetnek az azonos időpontban a Szolgáltató valamely üzletében feltüntetett áraktól. A dm Online Shopban történő vásárlás során adott termék árát illetően a megrendelés időpontjában a dm Online Shopban feltüntetett árat kell irányadónak tekinteni.

8. Fizetés, számlakiállítás, dm active beauty törzsvásárlói kártya használata

A dm Online Shopból történő megrendelés esetén az alábbi fizetési módok állnak a Vásárló rendelkezésére:

- online fizetés bankkártyával;
- utánvét;
- PayPal;
- Apple Pay;
- Google Pay;
- online fizetés dm ajándékkártyával.

Ha a Vásárló a megrendelést dm üzletben személyesen veszi át, továbbá Wolt expressz házhozszállítás esetén utánvéttel történő fizetésre nincs lehetőség.

A Szolgáltató a dm Online Shopban történő vásárlás esetén egészségpénztári kártya elfogadását, valamint egészségpénztári számla kiállítását nem biztosítja.

A Szolgáltató minden megrendelés esetén fenntartja a jogot, hogy egyes fizetési módokat ne ajánljon fel és helyette más fizetési mód igénybevételét javasolja.

8.1. Online fizetés bankkártyával

A Vásárló a vételárat és a szállítási költséget online, bankkártyával egyenlíti ki. A Szolgáltató a fizetés során a következő bankkártyák elfogadását biztosítja: Mastercard, Maestro, Visa, Visa Electron. A Vásárló által a fizetés során megadott adatok (kártya típusa, kártyaszám, érvényesség, ellenőrző kód) titkosított csatornán keresztül kerülnek továbbításra.

8.2. Utánvét

A Vásárló a vételárat és a szállítási költséget a küldemény futárszolgálat általi kézbesítésekor a futárnak – készpénzben vagy bankkártyával – egyenlíti ki. DPD csomagpontba szállítás esetén az utánvét értéke csak bankkártyával egyenlíthető ki. DPD csomagautomatába szállítás esetén az utánvét értékének kiegyenlítése az eszközre kihelyezett POS terminálon keresztül bankkártyával, a DPD partnere által működtetett csomagautomata (ALZA automata) esetében pedig Simple Pay hyperlink fizetéssel lehetséges.

8.3. PayPal

A PayPal fizetési mód használatához PayPal számla szükséges, amelyen a fizetést jóvá kell hagyni. A PayPal hitelképességi ellenőrzést végezhet, amelyhez a szállításhoz megadott adatokat is felhasználhatja. A további részleteket a PayPal Általános Szerződési Feltételei tartalmazzák.

8.4. Apple Pay

A dm Online Shopban történő megrendelés során az Apple Pay fizetési mód használatának feltétele, hogy a Vásárló iPhone, iPad vagy Mac készülékén a Safari böngészőt használja, továbbá rendelkezzen Apple ID azonosítóval, valamint bankkártyával. A Vásárlónak a fizetés során a dm részére történő fizetést jóvá kell hagynia. További részletek az Apple oldalán érhetők el.

8.5. Google Pay

A dm Online Shopban történő megrendelés során a Google Pay fizetési mód használatának feltétele, hogy a Vásárló készülékén az Android operációs rendszer mindenkor aktuális változatát használja, továbbá rendelkezzen Google-fiókkal és bankkártyával. A Vásárlónak a fizetés során a dm részére történő fizetést jóvá kell hagynia. További részletek a Google oldalán érhetők el.

8.6. Online fizetés dm ajándékkártyával

A Vásárló megrendelésének ellenértékét egészben vagy részben dm ajándékkártyával is kiegyenlítheti. Egy megrendelés ellenértéke több dm ajándékkártya felhasználásával is kiegyenlíthető. A dm ajándékkártyával történő fizetés során a kártyaszám, valamint a kártya hátoldalán található pin kód megadása szükséges.

Amennyiben a Vásárló a megrendelés ellenértékét teljes egészében ajándékkártyával egyenlíti ki, a vásárlástól való elállás esetén a vásárlás ellenértéke digitális ajándékkártyára kerül visszatérítésre, amelyet a felek az eredeti fizetési móddal egyenértékű visszatérítési módnak tekintenek.

Amennyiben a Vásárló a megrendelés ellenértékének kiegyenlítése során a dm ajándékkártya mellett másik fizetési módot is használ és részleges elállásra kerül sor (a Vásárló nem a teljes megrendelést, hanem csak egyes termékeket küld vissza), a visszatérítésre elsősorban a dm ajándékkártya mellett használt másik fizetési móddal megegyező módon kerül sor. Ha a visszatérítendő összeg meghaladja a dm ajándékkártya mellett használt másik fizetési móddal kiegyenlített összeget, a fennmaradó összeg digitális dm ajándékkártyára kerül visszatérítésre.

A digitális dm ajándékkártya a Vásárló dm Ügyfélfiókjához tartozó e-mail címre, vendég Vásárló esetén pedig a megrendelés során megadott e-mail címre kerül megküldésre. A Szolgáltató nem felel azért, ha a digitális ajándékkártya kézbesítése a Vásárló vagy a Vásárló e-mail postafiókját rendelkezésre bocsátó szolgáltató érdekkörében felmerült okból vagy más, a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból sikertelen.

A dm ajándékkártyára vonatkozóan további információ itt érhető el: dm Ajándékkártya | dm.hu

8.7. Számlakiállítás

A dm Online Shopban történő vásárlásról a Szolgáltató a Vásárló részére elektronikus számlát állít ki. A Szolgáltató az elektronikus számlát a Vásárló által megadott e-mail címre továbbítja. A regisztrált Vásárló számára elektronikus számlája dm Ügyfélfiókjából is elérhető.

A Vásárló által teljesített ellenszolgáltatás részben vagy egészben történő visszatérítése esetén a Szolgáltató a visszatérítésről helyesbítő számlát vagy visszáru bizonylatot állít ki. A Szolgáltató a helyesbítő számlát a Vásárló által megadott e-mail címre továbbítja, a visszáru bizonylatot a Vásárló részére átadja.

8.8. dm active beauty törzsvásárlói kártya használata

Ha a regisztrált Vásárló rendelkezik active beauty kártyával, lehetősége van arra, hogy a dm Online Shopban történő vásárlás során active beauty kártyáján pontokat gyűjtsön, a kártyán gyűjtött pontokat beváltsa, továbbá e-kuponokat váltson be.

Az active beauty kártyával rendelkező vendég Vásárló a dm Online Shopban történő vásárlása során – a kártyaszám megadásával – kizárólag normál pontokat gyűjthet, azonban pontbeváltásra, e-kuponok beváltására, valamint extra pontok gyűjtésére nincs lehetősége.

Papír alapú kuponok beváltására a dm Online Shopban nincs lehetőség.

Az active beauty kártyán a vásárlás értéke alapján 300 forintonként 1 pont (normál pont) kerül jóváírásra. Extra pontok gyűjtésére e-kuponok aktiválása és beváltása útján van lehetőség, melyről bővebb információ az active beauty program | dm.hu oldalon érhető el.

A pontbeváltás során 1 pont 3 forintot ér. A pontbeváltás a Vásárló részére a vételárból nyújtott kedvezményként érvényesül.

A pontbeváltásnak, az e-kuponok beváltásának, valamint az extra pontok gyűjtésének feltétele, hogy a regisztrált Vásárló

- rendelkezzen aktivált dm Ügyfélfiókkal és bejelentkezett felhasználóként vásároljon, valamint
- a dm.hu oldalon vagy a dm App-ban, a dm Ügyfélfiók active beauty menüpontjában aktiválja az active beauty szolgáltatásokat (dm Ügyfélfiók és active beauty fiók összekapcsolása).

Az e-kuponok beváltásának további feltétele, hogy azokat a regisztrált Vásárló az online kuponközpontban (payback.at/hu), a dm Ügyfélfiók active beauty menüpontjában vagy a dm App-ban a vásárlást megelőzően aktiválja.

A vásárlás során az előzetesen aktivált e-kuponok automatikusan beváltásra kerülnek.

A vásárlás teljes ellenértékének pontbeváltással történő kiegyenlítése jogszabályi előírásokra tekintettel nem lehetséges. Ha a Vásárló pontegyenlege lehetővé teszi a vásárlás teljes ellenértékének pontbeváltással történő kiegyenlítését, akkor a pontbeváltással kiegyenlíthető maximális összeg úgy kerül meghatározásra, hogy a vásárlás ellenértékéből 3-7 forint fizetendő összeg marad fenn, melyet a Vásárlónak a felkínált fizetési módok egyikének igénybevételével kell kiegyenlítenie.

Egyes termékek és díjtételek különösen jogszabályi előírásokra tekintettel kizárhatók a pontgyűjtésből, illetve a pontbeváltásból. A pontjóváírásból és pontbeváltásból kizárt termékek és tételek körét, valamint a pontgyűjtés és pontbeváltás további feltételeit az active beauty program pontszámítási és pontbeváltási szabályzata tartalmazza. A Szolgáltató egyes promóciók esetén a pontgyűjtésre és pontbeváltásra vonatkozóan további feltételeket állapíthat meg.

Az online megrendelés elküldését követően az active beauty kártyaszám megadására és utólagos pontjóváírásra nincs lehetőség.

A vásárlás során gyűjtött pontok a kiszállítás visszaigazolását követő 30 (harminc) napig zárolásra kerülnek, jóváírásuk a Vásárló active beauty kártyáján a zárolási idő leteltét követően történik meg. Amennyiben a zárolás időtartama alatt a Vásárló gyakorolja elállási jogát, a vásárlás során gyűjtött pontok – egészben vagy részben – törlésre kerülnek. Teljes elállás esetén a vásárlás során gyűjtött pontok törlésre kerülnek. Részleges elállás esetén kizárólag a visszaküldött termékek vásárlására tekintettel jóváírt pontok kerülnek törlésre.

A pontgyűjtésre és pontbeváltásra, valamint azzal összefüggésben a személyes adatok kezelésére egyebekben az active beauty programban való részvételre vonatkozó általános szerződési feltételekben és adatkezelési tájékoztatóban, továbbá a dm.hu weboldal adatkezelési tájékoztatójában foglaltak irányadók.

9. Elállási jog

9.1. Az elállási jog gyakorlása

A Vásárlónak joga van ahhoz, hogy a Szolgáltatóval kötött Szerződéstől 14 (tizennégy) napon belül indokolás nélkül elálljon.

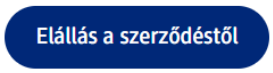
Az elállási határidő
a.) attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a Vásárló vagy a Vásárló által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi;
b.) több termék adásvétele esetén attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a Vásárló vagy a Vásárló által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó terméket átveszi;
c.) több tételből vagy darabból álló termék adásvétele esetén attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen a Vásárló vagy a Vásárló által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó tételt vagy darabot átveszi.

A Vásárló elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja.

A Vásárló elállási jogát a jelen ÁSZF 1. számú mellékletét képező elállási nyilatkozatminta felhasználásával, erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával, vagy az online elállási funkció használatával, a guest.dm.hu/revocation oldalon keresztül gyakorolhatja.

Amennyiben a Vásárló az online elállási funkciót használja, a Szolgáltató az elállási nyilatkozat beérkezéséről a Vásárló részére e-mail útján átvételi elismervényt küld, amely tartalmazza az elállási nyilatkozat tartalmát, valamint a megküldés napját és időpontját.

A Vásárló a szerződéstől való elállást az „Elállás a szerződéstől” gombra kattintással kezdeményezheti, majd a szükséges adatok megadását követően az „Elállás megerősítése” gombra kattintva erősítheti meg elállási szándékát.



A Vásárló elállási joga gyakorlásáról a termék visszaküldésével egyidejűleg a visszaküldési űrlapon is nyilatkozhat. A Vásárló az elállási jog gyakorlására vonatkozó nyilatkozatát – postai úton, telefaxon vagy e-mail útján – köteles eljuttatni a Szolgáltató alábbi elérhetőségeinek valamelyikére:

Postai cím: dm Kft. Ügyfélszolgálat, 2030 Érd, Fiastyúk u. 3.
E-mail: info@dm.hu
Telefax: +36-23-516-193

A Vásárló határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt elállási határidő lejárta előtt elállási nyilatkozatát a Szolgáltató részére eljuttatja vagy a Szolgáltatóval közli.

A Vásárló elállási jogát a Szolgáltató üzlethelyiségében személyesen is gyakorolhatja. Ha a Vásárló a Szolgáltató üzlethelyiségében személyesen gyakorolja elállási jogát, jogosult ezzel egyidejűleg a terméket visszaadni a Szolgáltatónak.

9.2. Visszatérítés

Ha a Vásárló a Szerződéstől eláll, a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb az elállási nyilatkozat kézhezvételétől számított 14 (tizennégy) napon belül visszatéríti a Vásárló által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a szállítási költséget, valamint az expressz átvételért fizetett szolgáltatási díjat is.

A Szolgáltató a visszatérítést mindaddig visszatarthatja, amíg a terméket vissza nem kapta vagy a Vásárló nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a Szolgáltató a kettő közül a korábbi időpontot veszi figyelembe.

A Szolgáltató nem téríti meg azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a Vásárló a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos szállítási módtól eltérő szállítási módot választott.

A Szolgáltató a visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz. A Vásárló kifejezett beleegyezése alapján a Szolgáltató a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat – a Vásárlót e fizetési mód alkalmazásából adódóan semmilyen többletköltség nem terheli.

Részleges elállás esetén a visszatérített összeg és a Szolgáltató által kiállított helyesbítő számlán szereplő ellenérték között kerekítésből adódóan +/- 1 forint eltérés lehetséges.

9.3. A termék visszajuttatása

A Vásárló köteles a terméket a Szolgáltatónak késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 (tizennégy) napon belül visszaküldeni vagy átadni. A visszaküldési határidő betartottnak minősül, ha a Vásárló a 14 (tizennégy) napos határidő letelte előtt a terméket a Szolgáltatónak elküldi vagy átadja. A termék visszaküldésének közvetlen költsége a Vásárlót terheli, kivéve, ha a Szolgáltató vállalta e költség viselését.

A Vásárló a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért kizárólag akkor felel, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

A Vásárló a terméket az alábbi módokon juttathatja vissza a Szolgáltató részére.

a.) A Vásárló a terméket – a vásárlást igazoló számla egyidejű bemutatása mellett – visszaviheti bármelyik dm üzletbe.

b.) A Vásárló visszaküldheti a terméket DPD csomagponton történő feladás útján. A visszaküldés költségét ebben az esetben a Szolgáltató viseli. A visszaküldéshez szükséges űrlapot és a visszaküldési címkét a regisztrált vásárló a dm Ügyfélfiókjában éri el, a vendég Vásárló pedig az Ügyfélszolgálattól igényelheti. A DPD csomagponton keresztül történő visszaküldésre akkor is lehetőség van, ha a Vásárló a megrendelés kiszállításához eredetileg más szállítási vagy átvételi lehetőséget vett igénybe.

c.) A Vásárló a terméket saját költségén visszaküldheti a Szolgáltató részére, melyhez tetszőleges szállítási módot (postai utat, futárszolgálatot) vehet igénybe. A Vásárló a terméket az alábbi címre küldheti vissza:

dm Kft.
Online Shop visszáru, Központi Raktár
Érd, Fiastyúk u. 3.
2030

A megrendelés azonosíthatósága érdekében a Vásárlónak a visszaküldeni kívánt termékhez mellékelnie kell a visszaküldési űrlapot. A regisztrált Vásárló számára a visszaküldési űrlap elérhető és kinyomtatható dm Ügyfélfiókjából, a vendég Vásárló a visszaküldési űrlapot az Ügyfélszolgálattól igényelheti.

A Vásárló a visszaküldési űrlapon megjelölheti a visszaküldés okát, azonban ennek elmaradása a Vásárló elállási jogát nem érinti.

A visszaküldésről és a visszatérítésről további információ itt érhető el: Visszaküldés, visszatérítés | dm.hu.

9.4. Elállási jog alóli kivételek

A Szolgáltató a jogszabályban meghatározott kivételek ellenére a dm Online Shopban vásárolt valamennyi termék tekintetében biztosítja az elállási jog gyakorlását.

10. Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás

10.1. Kellékszavatosság

A Vásárló a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet.

A Vásárló – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet.

a.) A Vásárló kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha az általa választott igény teljesítése lehetetlen vagy az a Szolgáltatónak – más kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne figyelembe véve valamennyi körülményt, ideértve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, valamint a szerződésszegés súlyát.
b.) Ha a Vásárló a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a szerződéstől elállhat, ha a Szolgáltató a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, vagy megfelelő határidőn belül a Vásárló érdekeit kímélve nem tudja elvégezni, vagy ha a Vásárlónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

Kijavítás esetén a kellékszavatossági igény elévülési ideje egyszer tizenkét hónappal meghosszabbodik.

A Vásárló a hibát a Szolgáltató költségére nem javíthatja ki, illetve mással nem javíttathatja ki.

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

Ha a Vásárló hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni az adásvételi szerződést, a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.

A Vásárló akkor is jogosult – a szerződésszegés súlyához igazodva – az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy a szerződéstől elállni, ha

- a Szolgáltató nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést, vagy nem megfelelő határidőn belül végezte el, vagy a Szolgáltató megtagadta az áru szerződésszerűvé tételét;
- ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a Szolgáltató megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;
- a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá;
- a Szolgáltató nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a Szolgáltató észszerű határidőn belül vagy a Vásárlónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.

A kijavítást vagy kicserélést – a termék tulajdonságaira és a Vásárló által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a Vásárló érdekeit kímélve kell elvégezni.

Kicserélés vagy elállás esetén a Vásárló nem köteles megtéríteni a terméknek azt az értékcsökkenését, amely a rendeltetésszerű használat következménye.

Ha a Vásárló – kellékszavatossági joga alapján – az adásvételi szerződést teljes egészében vagy az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott áruk egy része tekintetében szünteti meg, úgy

a.) a Vásárlónak a Szolgáltató költségére vissza kell küldenie a Szolgáltatónak az érintett árut; és
b.) a Szolgáltatónak haladéktalanul vissza kell térítenie a Vásárló részére az érintett áru vonatkozásában teljesített vételárat, amint az árut vagy az áru visszaküldését alátámasztó igazolást átvette.

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

A Vásárló köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított 2 (kettő) hónapon belül a Szolgáltatóval közölni.

A teljesítéstől számított egy éven belül a kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a Vásárló igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a Szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított egy év eltelte után azonban már a Vásárló köteles bizonyítani, hogy a Vásárló által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

A Vásárló a szerződés teljesítésétől számított kétéves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait nem érvényesítheti.

A kellékszavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik.

10.2. Termékszavatosság

Ingó dolog (termék) hibája esetén a Vásárló – választása szerint – kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Termékszavatossági igényként a Vásárló kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Termékszavatossági igényét a Vásárló a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti, e határidő elteltével a Vásárló ezt a jogosultságát elveszti.

A Vásárló termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. Termékszavatossági igény érvényesítése esetén a termék hibáját a Vásárlónak kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) 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 (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

A Vásárló ugyanazon hiba miatt a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági és a gyártóval szemben termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet, ugyanakkor termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a továbbiakban már csak a gyártóval (forgalmazóval) szemben érvényesítheti.

10.3. Jótállás

A Szolgáltatót hibás teljesítés esetén a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról szóló 10/2024. (VI. 28.) IM rendelet 1. mellékletében felsorolt új tartós fogyasztási cikkek tekintetében jótállási kötelezettség terheli. A Szolgáltató jótállási kötelezettsége alól abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A jótállás időtartama

a.) 10.000 forintot elérő, de 250.000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
b.) 250.000 forint eladási ár felett három év.

A jótállási határidő a fogyasztási cikk Vásárló részére történő átadása napjával kezdődik.

A jótállási határidő elmulasztása jogvesztéssel jár, kivéve, ha a fogyasztási cikket a jótállás időtartama alatt javítani kell. A fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a Vásárló a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.

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

- szakszerűtlen üzembe helyezés (kivéve, ha az üzembe helyezést a Szolgáltató, vagy annak megbízottja végezte el, illetve, ha a szakszerűtlen üzembe helyezés a használati-kezelési útmutató hibájára vezethető vissza),
- rendeltetésellenes használat, a használati-kezelési útmutatóban foglaltak figyelmen kívül hagyása,
- helytelen tárolás, helytelen kezelés, átalakítás, rongálás,
- elemi kár, természeti csapás, külső hatás következtében bekövetkező rongálódás, vagy egyéb a vásárlás után keletkezett esemény/körülmény okozta.

A Vásárló jótállás alapján – választása szerint – az alábbi igényeket érvényesítheti a Szolgáltatóval szemben.

a.) A Vásárló kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha az általa választott igény teljesítése lehetetlen vagy az a Szolgáltatónak – más jótállási igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne figyelembe véve valamennyi körülményt, ideértve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, valamint a szerződésszegés súlyát.
b.) Ha a Vásárló a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a szerződéstől elállhat, ha a Szolgáltató a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, vagy megfelelő határidőn belül a Vásárló érdekeit kímélve nem tudja elvégezni, vagy ha a Vásárlónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

A Vásárló a hibát a Szolgáltató költségére nem javíthatja ki, illetve mással nem javíttathatja ki.

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A Vásárló akkor is jogosult – a szerződésszegés súlyához igazodva – az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelni, vagy a szerződéstől elállni, ha

- a Szolgáltató nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést, vagy nem megfelelő határidőn belül végezte el, vagy a Szolgáltató megtagadta az áru szerződésszerűvé tételét;
- ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a Szolgáltató megkísérelte az áru szerződésszerűvé tételét;
- a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá;
- a Szolgáltató nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a Szolgáltató észszerű határidőn belül vagy a Vásárlónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződésszerűvé tenni.

A kijavítást vagy kicserélést – a termék tulajdonságaira és a Vásárló által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a Vásárló érdekeit kímélve kell elvégezni.

Kicserélés vagy elállás esetén a Vásárló nem köteles megtéríteni a terméknek azt az értékcsökkenését, amely a rendeltetésszerű használat következménye.

Ha a Vásárló a termék meghibásodása miatt a vásárlástól számított 3 (három) munkanapon belül érvényesít csereigényt, a Szolgáltató nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a terméket 8 (nyolc) napon belül kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a Szolgáltató 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 Vásárló választott jótállási jogáról egy másikra áttérhet, az áttérés költségét azonban a Vásárló viseli, kivéve, ha az áttérés indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

A Vásárló a jótállásból eredő jogait a jótállási jeggyel érvényesítheti, ugyanakkor a jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy Vásárló rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti. A jótállási jegy rendelkezésre bocsátásának elmaradása esetén a Vásárló a szerződés megkötését az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlával vagy nyugtával (a továbbiakban együtt: számla) – bizonyíthatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal (számlával) érvényesíthetők. A jótállási igény teljesítésének nem feltétele a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának visszaszolgáltatása.

A Vásárló a kijavítás iránti igényét választása szerint a Szolgáltató székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a Szolgáltató által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is bejelentheti.

Ha a termék gyártója az áru tekintetében meghatározott időtartamra a tartósságra vonatkozó jótállást nyújt, a Vásárló közvetlenül a gyártótól is követelheti a tartósságra vonatkozó jótállás teljes időtartama alatt, hogy az áru hibáját javítsa ki, vagy az árut cserélje ki, a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályok szerint. Amennyiben a termékhez adott jótállási nyilatkozatban foglalt feltételek a Vásárlóra nézve kevésbé kedvezőek, mint a kapcsolódó reklámok szerinti feltételek, akkor a jótállásra kötelezett a kapcsolódó reklámokban foglalt jótállásra vonatkozó feltételek szerint felel a hibás teljesítésért, kivéve, ha a szerződés megkötése előtt a kapcsolódó reklámokat a jótállási nyilatkozatban foglalt feltétellel azonos vagy hasonló tartalommal helyesbítették.

Kijavítás iránti igény teljesítésekor a Szolgáltatónak a jótállási jegyen vagy ahhoz csatoltan fel kell tüntetnie:

a.) a kijavítás iránti igény bejelentésének és a kijavításra történő átvételnek az időpontját,
b.) a hiba okát és a kijavítás módját, továbbá
c.) a termék Vásárló részére történő visszaadásának időpontját.

Kicserélés iránti igény teljesítésekor a Szolgáltatónak a jótállási jegyen fel kell tüntetnie a kicserélés tényét és időpontját.

Ha a jótállás időtartama alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a Szolgáltató részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a Vásárló eltérő rendelkezése hiányában a Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket 8 (nyolc) napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles a Vásárló által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton (számlán) feltüntetett vételárat 8 (nyolc) napon belül a Vásárló részére visszatéríteni.

Ha a jótállás időtartama alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik – a Vásárló eltérő rendelkezése hiányában – a Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket 8 (nyolc) napon belül kicserélni.

Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles a jótállási jegyen, ennek hiányában a Vásárló által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton (számlán) feltüntetett vételárat 8 (nyolc) napon belül a Vásárló részére visszatéríteni.

Ha a fogyasztási cikk kijavítására a kijavítási igény Szolgáltatóval való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, - a Vásárló eltérő rendelkezése hiányában – a Szolgáltató köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő 8 (nyolc) napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a Szolgáltató köteles a Vásárló által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton (számlán) feltüntetett vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő 8 (nyolc) napon belül a Vásárló részére visszatéríteni.

A Vásárló ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet. Ha a Vásárló egy adott hiba miatt sikerrel érvényesítette hibás teljesítésből eredő igényét, ugyanezen hiba tekintetében más jogi alapon erre már nem tarthat igényt.

A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Szolgáltatót terhelik.

10.4. A szavatossági és jótállási igények intézése

A Szolgáltató a Vásárló nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet vesz fel, melynek másolatát a Vásárló rendelkezésére bocsátja. Ha a Szolgáltató a Vásárló szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról 8 (nyolc) napon belül értesíti a Vásárlót.

A Vásárlónak az árut a kijavítás vagy kicserélés teljesítése érdekében a Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátania. A Szolgáltató törekszik arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a Szolgáltató a Vásárlót tájékoztatja a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról.

11. Panaszkezelés, jogérvényesítés, vitarendezés

11.1. Panaszkezelés

A Vásárló a Szolgáltatónak, illetve a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személynek a termék fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a Szolgáltatóval az alábbi elérhetőségek valamelyikén:

Cím: dm Kft. Ügyfélszolgálat, 2030 Érd, Fiastyúk u. 3.
Honlap: dm.hu
E-mail: info@dm.hu
Telefon: +36-80-368-386 [Hétfő- Péntek 9:00-15:00]

A Szolgáltató a beérkezett panaszt egyedi azonosítószámmal látja el.

A Vásárló szóbeli panaszát a Szolgáltató azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja azt. Ha a Vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát, valamint a panaszra adott érdemi válaszát a panasz beérkezésétől számított 30 napon belül megküldi a Vásárlónak.

A Vásárló írásbeli panaszát a Szolgáltató a beérkezését követő harminc napon belül írásban érdemben megválaszolja és intézkedik annak közlése iránt.

11.2. Békéltető testület

A Vásárló a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a Szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett független békéltető testülethez fordulhat.

A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a Vásárló a vitás ügy rendezését a Szolgáltatóval közvetlenül megkísérelje.

A Szolgáltató a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

Békéltető testületi eljárás – illetékességi októl függően – az alábbi békéltető testületeknél kezdeményezhető:

a.) A Vásárló lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint az ÁSZF 2. számú mellékletében felsorolt békéltető testületekhez fordulhat.

b.) A Szolgáltató székhelye szerint illetékes Békéltető Testület elérhetősége a következő:

Pest Vármegyei Békéltető Testület
Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.
Levelezési cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu
Telefon: 06-1-792-7881
Honlap: www.panaszrendezes.hu

A békéltető testületek elérhetőségéről és a békéltető testületi eljárásról további részletes információk a www.bekeltetes.hu oldalon érhetők el.

11.3. További jogérvényesítési lehetőségek

Amennyiben a jogvita közvetlenül a Szolgáltatóval történő rendezése nem vezet eredményre, a Vásárló a jogvita rendezése érdekében a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat, illetve bírósági eljárást kezdeményezhet.

A fogyasztóvédelmi hatóság feladatait – általános fogyasztóvédelmi hatóságként – a fővárosi kormányhivatal és a vármegyei kormányhivatalok látják el. A kormányhivatalok elérhetősége megtalálható a https://kormanyhivatalok.hu/ oldalon.

12. Használt vagy hulladékká vált elektromos berendezések, elektronikus eszközök visszavétele, átvétele

Az elektromos és elektronikus berendezésekkel kapcsolatos hulladékgazdálkodási tevékenységekről szóló 197/2014. (VIII. 1.) Korm. rendeletben foglaltaknak megfelelően a Szolgáltató a használt vagy hulladékká vált elektromos berendezéseket, elektronikus eszközöket üzleteiben térítésmentesen visszaveszi, amennyiben azokat a Szolgáltató forgalmazza vagy azok a Szolgáltató által forgalmazott eszközökkel jellegükben és funkciójukban megegyeznek, és azokat a Vásárló vagy a természetes személy hulladékbirtokos a Szolgáltató részére visszavételre vagy átvételre felajánlja.

Ha a Vásárló vagy a természetes személy hulladékbirtokos a hulladékká vált elektromos, elektronikus berendezést a forgalmazás helyszínén a Szolgáltatónak visszavételre vagy átvételre felajánlja, a Szolgáltató a Vásárló, illetve a hulladékbirtokos részére új elektromos, elektronikus berendezés vásárlása esetén a Korm. rendelet 1. melléklet 2. pontjában meghatározott összegű vásárlási utalványt ad a következő feltételek szerint:

a.) a vásárlási utalványban szereplő összeg alapján adható árengedmény az új elektromos, elektronikus berendezés fogyasztói vételárának 10%-át nem haladhatja meg;
b.) egy darab vásárlási utalvány csak egy darab új elektromos, elektronikus berendezés vásárlásához használható fel;
c.) a vásárlási utalvány csak a használt vagy hulladékká vált elektromos, elektronikus berendezés átadásának napján és helyszínén történő új elektromos, elektronikus berendezés vásárlása esetén használható fel;
d.) a vásárlási utalvány összege nem átháríthatő.

Ha a Vásárló a Szolgáltatótól új elektromos, elektronikus berendezést vásárol, és azt a Szolgáltató a Vásárlónak házhoz szállítja, a Szolgáltató a Vásárló által felajánlott, a vásárolt berendezéssel azonos mennyiségű és azonos használati célú elektromos, elektronikus berendezés háztartásban képződő hulladékát a Vásárlótól vásárlási utalvány ellenében átveszi és elszállítja.

A vásárlási utalvány összege a 197/2014. (VIII.1.) Korm. rendelet 1. melléklet 2. pontja alapján a dm által forgalmazott elektromos-, elektronikusberendezés-kategóriák esetén 100 Ft.

A Szolgáltató a használt vagy hulladékká vált elektromos, elektronikus berendezés visszavételét vagy átvételét megtagadhatja, ha az elektromos, elektronikus berendezés a visszavétel vagy átvétel során a visszavételt vagy átvételt végző egészségére vagy testi épségére súlyos veszélyt jelent.

13. dm Ügyfélfiók

A Vásárló a regisztrációval személyes dm Ügyfélfiókot hozhat létre. A dm Ügyfélfiók létrehozására és használatára a dm Ügyfélfiók Használati Feltételek vonatkoznak.

14. Hírlevél küldése

A Vásárlónak a regisztráció során lehetősége van arra, hogy a Szolgáltató által küldött hírlevélre feliratkozzon. A Vásárló feliratkozási szándékáról a Hírlevélre vonatkozó tájékoztatás tudomásulvételét követően a rendelkezésre álló jelölőnégyzet kipipálása útján nyilatkozhat. A hírlevélre feliratkozás a Vásárló részéről önkéntes és a Vásárló a hírlevélről bármikor leiratkozhat. A hírlevélről történő leiratkozás a bármely hírlevél végén megtalálható „Leiratkozás a hírlevélről” linken keresztül, a dm Ügyfélfiók „Hírleveleim” menüpontjában, vagy a leiratkozási szándéknak az info@dm.hu e-mail címre vagy a dm Kft. Ügyfélszolgálat, 2030 Érd, Fiastyúk u. 3. postai címre történő bejelentése útján lehetséges.

15. Digitális adattartalom

15.1. A digitális adattartalom működése, műszaki védelmi intézkedések

A digitális adattartalom működését a Szolgáltató saját, valamint anyavállalata, a dm-drogerie markt GmbH + Co. KG (székhelye: 76185 Németország, Karlsruhe, Carl-Metz-Straße 1) szerverein keresztül biztosítja. Az adatok továbbítása titkosítva történik, melyhez a Szolgáltató SSL (Secure Socket Layer) titkosítási rendszert használ.

A Szolgáltató a dm.hu weboldal adatainak védelme, az adatvesztés, az adatokhoz illetéktelen személy általi jogtalan hozzáférés, valamint az illetéktelen személy általi jogtalan adatmódosítás megelőzése érdekében technikai és szervezeti intézkedéseket tesz. A Vásárló dm Ügyfélfiókjához csak a fiókhoz tartozó jelszóval lehet hozzáférni.

15.2. A digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való együttműködési képessége

A dm.hu oldal valamennyi ismert böngésző legújabb verziójával kompatibilis. A dm App használatához szükséges mindenkori technikai feltételekről a Szolgáltató az alkalmazás-áruházakban ad tájékoztatást.

16. Felelősség

A Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a dm.hu weboldal, valamint az egyes szolgáltatások (ideértve a dm alkalmazásokat, így a dm App-ot is) folyamatos elérhetőségét és rendelkezésre állását biztosítsa, ugyanakkor azért felelősséget nem vállal.

Nem vállal felelősséget a Szolgáltató a weboldal, valamint a szolgáltatások (ideértve a dm alkalmazásokat, így a dm App-ot is) használatával összefüggésben keletkezett károkért, így különösen azokért a károkért, melyeket szoftverhiba, számítógépes kártevők, telekommunikációs hálózat hibája, rendszerhiba, üzemzavar vagy egyéb technikai jellegű hiba okozott.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a dm.hu oldalon megjelenő tartalom más személy által történő jogellenes megváltoztatásáért, továbbá azért a tartalomért, amely hozzájárulása vagy tudomása nélkül kerül a dm.hu oldalon elhelyezésre és a Szolgáltató számára műszakilag nem lehetséges, hogy annak elérését és használatát megakadályozza.

Közvetlenül vagy közvetetten külső weboldalra mutató link, hiperlink esetén a Szolgáltató a megjelenített külső weboldal tartalmától elhatárolódik, sem a külső weboldalért, sem a külső weboldalon közzétett tartalomért felelősséget nem vállal. A felelősség kizárólag a külső weboldal szolgáltatóját, valamint a külső weboldalon közzétett tartalomért felelős személyt terheli.

A dm.hu weboldal tartalma a legnagyobb gondossággal került összeállításra és a Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a dm.hu weboldalon szereplő információk pontosak, aktuálisak és teljeskörűek legyenek.

A dm Online Shopban vásárolt termék átvételét követően a Vásárló felelőssége, hogy a termék csomagolásán szereplő információkat megismerje és ne kizárólag a weboldalon található adatokra hagyatkozzon. A termékkel kapcsolatos további tájékoztatásért a Vásárló a Szolgáltató Ügyfélszolgálatához fordulhat az ÁSZF 1. pontjában meghatározott elérhetőségeken. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a termék rendeltetésellenes, a használati útmutatótól vagy a terméken feltüntetett figyelmeztetésektől eltérő használatából eredő kárért.

Ha a dm Online Shopban a Szolgáltató minden gondossága ellenére helytelen ár kerül feltüntetésre – különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, így a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő 0 Ft-os vagy 1 Ft-os árra –, a Szolgáltató nem köteles a Terméket a helytelen áron szállítani, hanem jogosult felajánlani a helyes áron történő szállítást. A helyes ár elfogadása esetén a megrendelés teljesíthető, ennek hiányában a megrendelés nem kerül teljesítésre, és az esetlegesen megfizetett összeg visszatérítésre kerül.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a dm.hu oldal és az egyes szolgáltatások (ideértve a dm alkalmazásokat, így a dm App-ot is) tartalmát, illetve funkcióit bármikor – egyoldalúan – módosítsa, a weboldal elérhetőségét korlátozza, vagy megszüntesse.

A jelen pontban foglalt felelősségkorlátozás nem érinti a Vásárló jogszabályon alapuló jogait. A Szolgáltató nem zárja ki és nem korlátozza a felelősségét olyan szerződésszegésért, amely esetében a felelősség kizárását vagy korlátozását jogszabály nem teszi lehetővé, így különösen a szándékos, valamint az életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződésszegésért való felelősségét.

17. Termékértékelés

A Vásárló a dm Online Shopban megvásárolható termékeket a dm.hu oldalon 1-5 csillaggal és szöveggel értékelheti. A termékértékeléshez regisztrációra nincs szükség. A termék értékelése során a Vásárlónak meg kell adnia egy felhasználónevet, továbbá e-mail címét, életkorát és nemét. A termékértékelés részletes szabályait a termékértékeléshez kapcsolódó Felhasználási feltételek tartalmazzák. A termékértékeléssel összefüggő adatkezelés az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak szerint történik.

18. Keresési találatok rangsorolása

A dm Online Shopban végzett keresés során a keresési találatok alapértelmezett sorrendjét befolyásolhatja, ha a találati listában olyan termék szerepel, amelynek beszállítója fizetett azért, hogy a termék a keresési eredmények rangsorában előre sorolva jelenjen meg. A keresési eredmények rangsorában fizetés ellenében előre sorolt termék fotója mellett a „Szponzorált” felirat szerepel.

19. Adatvédelem

Személyes adatai kezelésére a Szolgáltató Adatkezelési Tájékoztatójában foglaltak irányadók, mely elérhető és letölthető az alábbi oldalról: Adatkezelési Tájékoztató.

20. Záró rendelkezések

A Szolgáltató jogosult alvállalkozót, valamint adatfeldolgozót igénybe venni.

A jelen ÁSZF magyar nyelven készült, arra a magyar jog szabályai az irányadók.

A jelen ÁSZF-ben nem vagy nem teljeskörűen szabályozott kérdésekre a Polgári törvényről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.), a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.), az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Eker. tv.), a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet, az elektromos és elektronikus berendezésekkel kapcsolatos hulladékgazdálkodási tevékenységekről szóló 197/2014. (VIII. 1.) Korm. rendelet, az egyes tartós

fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet, a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet, a termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I. 30.) NFGM–SZMM együttes rendelet, valamint a további vonatkozó jogszabályok rendelkezései irányadók.

Elállási nyilatkozatminta

(Kérjük, csak a szerződéstől való elállási szándék esetén töltse ki és juttassa vissza.)

Címzett:
dm Kft., 2030 Érd, Fiastyúk u. 3.,
E-mail: info@dm.hu
Telefon: +36-80-368-386
Telefax: +36-23-516-193

Alulírott/ak _____ (név) kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére irányuló szerződés tekintetében:

Rendelésszám:	
Átvétel időpontja:	

Termék(ek) megnevezése	Termék mennyisége

A Vásárló(k) neve:	
A Vásárló(k) címe:	
A Vásárló(k) aláírása:[1]	
Kelt:	

[1] Kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén szükséges.

2. számú melléklet

A békéltető testületek elérhetősége

A békéltető testület neve, elérhetősége	A békéltető testület Illetékességi területe
Baranya Vármegyei Békéltető Testület Székhely/Levelezési cím: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36. Telefonszáma: 06-72-507-154 E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu Honlap: www.baranyabekeltetes.hu	Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye
Budapesti Békéltető Testület Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10. Telefonszáma: 06-1-488-2131 E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu Honlap: https://bekeltet.bkik.hu	Budapest
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület Székhely: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf. 376. Telefonszáma: 06-46-501-090, 06-46-501-871 E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu Honlap: www.bekeltetes.borsodmegye.hu	Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye
Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület Székhely/Levelezési cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefonszáma: 06-62-549-392 E-mail: bekelteto.testulet@cskik.hu Honlap: https://www.bekeltetes-csongrad.hu/	Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye
Fejér Vármegyei Békéltető Testület Székhely/Levelezési cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6. Telefon: 06-22-510-310 E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu Honlap: https://www.bekeltetesfejer.hu/	Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye
Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület Székhely/Levelezési cím: 9022 Győr, Szent István út 10/a. Telefon: 06-96-520-217 E-mail cím: bekelteto.testulet@gymsmkik.hu Honlap: https://bekeltetesgyor.hu/	Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület Székhely/Levelezési cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15. Telefon: 06-52-500-743, 06-52-500-745 E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu Honlap: https://www.hbmbekeltetes.hu/	Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye
Pest Vármegyei Békéltető Testület Székhely/Levelezési cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2. Telefon: 06-1-792-7881 E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu Honlap: www.panaszrendezes.hu	Pest vármegye