

## **A Szolgáltató által kínált áru megrendelése és igénybevételének, valamint az átvétel lebonyolításának leírása, szállítási feltételek**

A Hollóházi Porcelánmanufaktúra Kft. (székhely: 3999 Hollóháza, Károlyi utca 11.; cégjegyzékszám: 05-09-026489; a továbbiakban: **Szolgáltató**) internetes felületén megrendelt összes árura az alábbi rendelési, szállítási és fizetési információk vonatkoznak. Jelen nyilatkozatban meghatározott nagybetűs fogalmak megegyeznek a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben (a továbbiakban: **ÁSZF**) meghatározott nagybetűs fogalmakkal.

### **1. Regisztráció:**

A webshop használata során a látogatóknak lehetősége nyílik regisztrációval online felhasználó fiók létrehozására, amellyel nem kell minden vásárlás alkalmával megadniuk személyes adataikat, és a regisztrált profillal aktuális és korábbi vásárlásaikat nyomon tudják követni. A regisztrált felhasználói profillal való bejelentkezést követően leadott rendelés esetén a rendelés teljesítéséhez szükséges személyes adatok ismételt kitöltésére nincs szükség.

A regisztrációhoz szükséges személyes adatokról, valamint a regisztrált személyes adatok kezeléséről bővebben a honlap alján található Adatvédelmi tájékoztató és nyilatkozatunkban olvashat.

A regisztráció törlésére az [info@hollohazi.hu](mailto:info@hollohazi.hu) címen, a fiók beazonosításához szükséges adatok feltüntetésével jelzett igény formájában van lehetőség.

### **2. Áru kiválasztása, kosárba helyezése:**

Az árulistán szereplő áruk közül a kosár szimbólummal jelzett gombra kattintva kezdeményezheti az áru vásárlását, amivel egy árut elhelyez a kosárban, az áru darabszámát ezután van lehetőség módosítani. Miután az Önnek tetsző árut a kosárba helyezte, folytathatja a vásárlást, és a kosárba újabb árukat helyezhet.

A böngészés és vásárlás során az oldal jobb felső sarkában található kosár szimbólumra kattintva a kosár aktuális tartalmát bármikor megtekintheti. Ennél a pontnál lehetősége van a vásárlást folytatni, új árukereséshez visszatérni, illetve a kosárból árukat törölni. Áru törlése vagy új áru hozzáadása esetén a rendszer újraszámolja az Ön által megrendelni kívánt áruk árának összegét. Egy vásárlás alkalmával tetszőlegesen mennyiségű áru helyezhető a kosárba.

### **3. Rendelés véglegesítése, szükséges személyes adatok megadása:**

Amennyiben további árukat nem kíván a kosárba helyezni, a böngésző jobb felső sarkában található kosár szimbólumra kattintva juthat el a Kosár tartalmára, ahol lehetőség van a rendelés véglegesítésére. A „szállítási adatok megadása” gomb megnyomásával a második lépésben megadhatja a szállítási és számlázási cím adatokat. A vásárláshoz meg kell adnia azon postacímét, amelyre a házhozszállítást igényli, továbbá e-mail címét, amelyre a rendelés visszaigazolása küldhető, nevét, valamint telefonszámát, amelyen a rendeléssel vagy a házhozszállítással kapcsolatos kérdésben Önt el tudjuk érni. Kérjük, hogy a felületen csak érvényes, használatban lévő e-mail elérhetőséget és telefonszámot szíveskedjen megadni. Amennyiben a számlázási és szállítási címe egyforma, kérjük pipálja be az Ugyanaz, mint a szállítási cím választót és az adatok átmásolódnak a megfelelő helyekre.

Amennyiben házhozszállításra nem tart igényt, és az árut a Szolgáltató márkaboltjában, vagy a Szolgáltató budapesti bemutatóteremében személyesen kívánja átvenni, az oldal tetején található szállítási módok közül a személyes átvételt szükséges kiválasztania a legördülő sávban.

Belföldi szállítás esetén a szállítási költség megjelenik az összegző táblázatban, külföldi szállítás esetén az ország megadása után és a cím megléte alapján számolódik ki a szállítási költség.

Az összegzés gombra kattintva az „Összegzés” oldalra kerül. Az Összegzés oldalon ellenőrizheti az Ön által eddig a vásárlás során megadott adatokat. Valamint itt kiválaszthatja az Önnek tetsző fizetési módot. Webshopunkban online bankkártyás fizetés és postai utánvétel érhető el, továbbá márkaboltban történő személyes átvétel esetén készpénzes fizetés is lehetséges. Amennyiben téves adatot adott meg, a korábbi menüpontra való visszalépéssel van lehetősége az adatot javítani. Rendelését a „rendelés leadása” gombra kattintva adhatja le.

A rendelést leadását követően a Vevő egy visszaigazoló emailt kap rendeléséről. Amennyiben ez az email 10 percen belül nem érkezik meg emailfiókjába, kérjük vegye fel velünk a kapcsolatot az [info@hollohazi1777.hu](mailto:info@hollohazi1777.hu) emailcímen, hogy fel tudjuk venni Önnel a kapcsolatot. Amennyiben regisztrált oldalunkon, kérjük ilyen esetben legyen kedves ellenőrizni, hogy megfelelő emailcímet adott-e meg.

#### **4. Fizetési és szállítási információ**

##### **4.1. Belföldi megrendelés esetén:**

A megrendelt csomag értékének kiegyenlítése történhet:

- bankkártyával, a webshop felületén keresztül (K&H Bank);
- utánvétellel készpénzben a csomag átvételekor;
- készpénzben vagy bankkártyával Szolgáltató saját üzemeltetésű márkaboltjában vagy Szolgáltató budapesti bemutatótermében történő személyes átvétel esetén.

A csomag átvétele történhet:

- személyesen a Szolgáltató saját üzemeltetésű márkaboltjában,
- személyesen a Szolgáltató budapesti bemutatótermében,
- futárszolgálat által kiszállítva megadott magyarországi címre,

##### **4.2. Külföldi megrendelés esetén:**

A megrendelt csomag értékének kiegyenlítése történhet:

- bankkártyával, a webshop felületén keresztül (K&H Bank);
- készpénzben vagy bankkártyával Szolgáltató saját üzemeltetésű márkaboltjában vagy Szolgáltató budapesti bemutatótermében történő személyes átvétel esetén.

A csomag átvétele történhet:

- személyesen a Szolgáltató saját üzemeltetésű márkaboltjában,
- személyesen a Szolgáltató budapesti bemutatótermében,
- futárszolgálat által kiszállítva megadott Magyarországon kívüli címre, nemzetközi szállítmányozási partnerünk, a DHL Express-en keresztül;
- a kiszállítás várható időpontjáról a DHL Express tájékoztatja a Vevőt

#### 4.3. Bankkártyával történő fizetési információk:

A bankkártyás fizetés révén Ön kényelmesen és biztonságosan vásárolhat áruházunkban. A kiválasztott áruk megrendelése után, bankkártyás fizetés esetén a rendelés leadása gombra kattintva az oldal átirányítja Önt a K&H Bank Zrt. (cégjegyzékszám: 01-10-041043) által üzemeltetett biztonságos fizetési oldalra, ahol a K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft. (cégjegyzékszám: 01-09-338123) által használt, jelenleg legbiztonságosabbnak ítélt, titkosítással lebonyolított tranzakción keresztül fizethet bankkártyájával. Vevőinknek csak annyi a dolga, hogy a fizetési mód kiválasztásánál "fizetés bankkártyával" felíratra kattintsanak, majd a K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft. fizetési szerverén a kártya számát, lejárat dátumát és háromjegyű biztonsági kódját megadják. A K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft. a VISA, VISA Electron, V-Pay, MasterCard, és Maestro típusú kártyákat fogadja el. A kizárólag elektronikus használatra kibocsátott bankkártyákat csak abban az esetben fogadhatjuk el, amennyiben annak használatát a kártyát kibocsátó bank engedélyezi! Kérjük, érdeklődjön bankjánál, hogy az Ön kártyája felhasználható-e interneten keresztül lebonyolítandó vásárláshoz. A K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft. a sikeres vásárlást követően a tranzakcióról engedélyezési számot bocsát ki, amelyet érdemes felírni vagy az egész oldalt kinyomtatni. Sikertelen tranzakció esetén a K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Kft. hibaüzenetben közli a hiba okát.

A fizetési oldal a rendelés pontos ellenértékét tartalmazza. A fizetési oldalon megadott bankkártya adatait a K&H Bank Zrt. fokozott biztonságú elektronikus rendszere bizalmasan kezeli. Egyebekben a K&H Bank Zrt. felületének részletes használati feltételei a <https://www.kh.hu/bank> oldalon érhetőek el. Bankkártya adatait a Hollóházi Porcelánmanufaktúra Kft. semmilyen formában nem kezeli.

Utánvét kizárólag Magyarországi szállítási cím esetén választható. Ebben az esetben a fizetés az áru átvételekor a futárnál készpénzben lehetséges. Ez esetben utánvétes számlát állítunk ki, s azt külön juttatjuk el Önnek a küldeménynel együtt. Személyes átvétel esetén a Szolgáltató márkaboltjában, illetve a Szolgáltató budapesti bemutatótermében készpénzes és bankkártyás fizetésre van lehetősége.

#### 4.4. Részteljesítésre vonatkozó információk

Amennyiben a leadott megrendelés csak részlegesen teljesíthető, akkor a vevő

- elállhat a rendelésétől;
- kérhet részteljesítést (ebben az esetben természetesen csak a készleten lévő árukat fizeti ki);
- kérhet elhalasztott teljesítést (akkor kapja meg a csomagot, amikor az összes áru a raktárba érkezett).

## 5. Szállítási információk

### 5.1. Magyarországi szállítási cím esetén:

A vevő részére a megrendelt árut a Szolgáltató a rendeléskor megadott belföldi szállítási címre szállítja. A vevő részére az árut a Szolgáltató a CS-SPRINT Futárszolgálat segítségével szállítja ki. A megrendelt csomagokra a Szolgáltató csomagolási költséget csak exkluzív csomagolás esetén számol fel, amit külön soron tüntet fel a számlán.

A megrendelés visszaigazolása után a Szolgáltató az áru raktárba érkezését követően az árut csomagolja, előkészíti szállításra, majd átadja a logisztikai partnernek. A vevő értesítést kap arról, hogy a rendelés státusza megváltozott, valamint információt a várható kiszállítás dátumáról.

Amennyiben a vevő személyes, a Szolgáltató márkaboltjában történő átvételt választotta és a megrendelt áru a kiválasztott Szolgáltató márkaboltjának készletén elérhető, ebben az esetben nem a központi raktárból történik a kiszolgálás.

Házhoz szállítás esetén a futár a rendeléskor leadott telefonos elérhetőségen megpróbálja elérni a vevőt kiszállítás előtt 1 (egy) órával. A futárnál az áru ellenértéke csak készpénzben egyenlíthető ki. A futár nem köteles pénzváltásra, ezért kérjük a megrendelés pontos összegét készítsék elő. A futár akkor is megkísérli az áru kézbesítését, ha a vevőt nem érte el telefonon. Amennyiben a kézbesítés sikertelen, a futár a következő munkanapon ismét megkísérli a kézbesítést. Kétszeri sikertelen próbálkozás után a csomag visszakerül a Szolgáltató raktárába kézbesíthetetlen státusszal. Ilyen esetben a felmerült szállítási költséget a vevő köteles megfizetni.

A kiszállítási címet az alábbiak szerint lehet módosítani:

- ha a cím módosítás még a futárnak való átadás előtt történik – ezt a Szolgáltató felé kell jeleznie - a cím módosítás díjmentes,
- ha a cím módosítás már a futárnak való átadás után történik – ezt a futár felé kell jeleznie:
  - a csomagfelvétel után, de még aznap: 1.000 Ft + ÁFA / cím módosítás;
  - kézbesítés napján csak az adott helyiségen belül: 1.000 Ft + ÁFA;
  - a kézbesítés napján más helyiség esetén 1 nappal csúszik a kiszállítás és 1.000 Ft + ÁFA a díja.

#### 5.2.1. Kiszállítási díjak:

A kiszállítás egyéni vevőink részére, 50 000 Ft alatti vásárlás esetén bruttó 3 500 Ft, 50 000 Ft felett pedig ingyenes (0 Ft).

Személyes átvétel esetén a szállítás ingyenes.

Partnereink és egyéni vevőink számára a kiszállítás költségeit a velük kötött szerződés, illetve az árajánlat határozza meg.

Belföldi megrendelés esetén az ingyenes kiszállítási összeghatárt el nem érő megrendelés esetén a kiszállítás költségét minden esetben a rendszer automatikusan számolja a megrendelni

kívánt áruk kosárba tételét, és a szállítás, illetve a fizetés módjának megadását követően. Esetleges rendszerhibából adódó téves tájékoztatásért a Szolgáltató nem vállal felelősséget!

Szállítási címként szerepelhet a lakás, vagy akár a munkahely címe is, azaz Magyarország területén bármilyen szállítási cím megadható. A szállítási cím eltérhet a számlázási címtől is. Szállítási címként azt a címet érdemes megjelölni, ahol a vevő nagy valószínűséggel tartózkodik a szállítás várható időpontjában.

**CS-Sprint** ügyfélszolgálat áll rendelkezésükre:

E-mail: [info@cs-sprint.hu](mailto:info@cs-sprint.hu)

Telefon: +36 (20) 293-9999 vagy +36 (20) 493-9999

## **5.2. Magyarországon kívüli szállítási cím esetén:**

A vevő részére a megrendelt árut a Szolgáltató a rendeléskor megadott szállítási címre szállítja. A vevőt a Szolgáltató a DHL Express nemzetköziszállítványozó segítségével szolgálja ki. A megrendelt csomagokra a Szolgáltató csomagolási költséget csak exkluzív csomagolás esetén számol fel, amit külön soron tüntet fel a számlán.

A megrendelés visszaigazolása után a Szolgáltató az áru raktárba érkezését követően az árut csomagolja, előkészíti szállításra, majd átadja a logisztikai partnernek. A vevő értesítést kap arról, hogy a rendelés státusza megváltozott, valamint információt a várható kiszállítás dátumáról.

A címzett amennyiben megadta az értesítéshez szükséges elérhetőségeit, SMS-ben és/vagy emailben kap értesítést a DHL Express-től a következő időpontokban:

- A csomag felvételekor
- Az első kézbesítési kísérlet előtt
- Proaktívan akkor, ha a csomag állapota változik a szállítás során
- A kiszállítás után

Amennyiben a vevő személyes márkabolti átvételt választott és a megrendelt áru a kiválasztott márkabolt készletén elérhető, ebben az esetben nem a központi raktárból történik a kiszolgálás.

A kiszállítással kapcsolatos részletes információkat a DHL Express-nél lehet elérni.

DHL Express - Általános Szerződési Feltételek: <https://dhlexpress.hu/hu/dhl-express-altalanos-szerzodesi-feltetelek/>

DHL Express aktuális Adatvédelmi tájékoztató: <https://www.dhl.com/hu-hu/home/elolab/adatvedelmi-nyilatkozat.html>

### **5.2.1. Kiszállítási díjak:**

A kiszállítás egyéni vevőink részére súly, csomag mérete, valamint a szállítási cím alapján egyedi árat számol rendszerünk a DHL Express aktuális díjszabása alapján.

DHL Express ügyfélszolgálat elérhetőségei:

[https://mydhl.express.dhl/hu/hu/help-and-support.html#/contact\\_us](https://mydhl.express.dhl/hu/hu/help-and-support.html#/contact_us)

## 5.2.2. Nemzetközi szállítás részletes információk:

### 5.2.2.1.Szállítás

Nemzetközi szállítási partnerünk a DHL Express. A szállítási határidőket attól a naptól számítjuk, amikor a rendelése feladásra került. A DHL Express GoGreen szolgáltatást használja a klímasemleges szállításához világszerte.

### 5.2.2.2.Import vámok és adók

Az online vásárlásokra vonatkozó import vámok és adók szabályozása országonként eltérő. Nem fedezünk semmilyen illetéket és adót, amelyet az Ön országa kiszabhat a megrendelésére. Az illetékek a rendelés összegétől külön fizetendőek, és közvetlenül a vevőt terhelik. További információért forduljon az országában elérhető helyi vámhivatalokhoz.

### 5.2.2.3.Vis maior

Bár igyekszünk mindent megtenni annak érdekében, hogy küldeménye időben megérkezzen, nem vállalunk felelősséget a rajtunk kívül álló körülmények miatti késedelmes kézbesítésért. Minden tőlünk telhetőt megteszünk azért, hogy tájékoztassuk Önt a váratlan késésekről.

### 5.2.2.4.COVID (SARS-CoV-2 koronavírus)

Figyelemmel kísérjük a COVID-19-hez kapcsolódó fejleményeket, és betartjuk az Egészségügyi Világszervezet, illetve a magyar közegészségügyi hatóságok előírásait és irányelveit. Tekintse meg a DHL Express COVID-19-el kapcsolatos frissítéseit: <https://www.simplydhl.com/covid-19updates>

### 5.2.2.5.DHL Express ON-DEMAND DELIVERY

Ha a küldemény nem illeszkedik az Ön időbeosztásához, ez a 100%-ban ingyenes szolgáltatás lehetővé teszi a kiszállítás időpontjának és helyének kiválasztását. Maximális rugalmasságot és nagyobb irányítást biztosít szállítmánya felett.

A **DHL ON-DEMAND DELIVERY** a következő ingyenes szállítási lehetőségeket kínálja:

- Csomag kézbesítése másik napon: Ütemezett kézbesítés
- Csomag kézbesítése másik címre: Alternatív kézbesítés munkahelyi címre, családtagnak
- Csomag kézbesítése biztonságos helyre: Hagyja a szállítmányt biztonságos helyen
- Csomag kézbesítése a szomszédhoz: Kézbesítés szomszédnak, portásnak, leadás a recepción
- Csomag kézbesítése DHL szervízpontra: Személyes átvétel DHL szervízpontban
- Vacation hold opció: Szabadság, nyaralás esetén a csomag visszatartása akár 30 napig

Ha az expressz kézbesítést választja, értesítést kap a DHL Express ON-DEMAND DELIVERY-től. Az ODD e-mailben/SMS-ben értesíti Önt a szállítmány haladásáról és a becsült kézbesítési dátumról/időről.

#### 5.2.2.6. Nyomon követés

Minden DHL Express szállítmány egy 10 számjegyből álló követési számmal rendelkezik. A csomagot a <https://www.dhl.com/hu-hu/home/tracking.html> oldalon követheti nyomon.

### 6. Személyes átvétel esetén a szállítás ingyenes.

#### **Szolgáltató márkaboltjának elérhetőségei:**

3999 Hollóháza, Károlyi u. 11.

Tel.: +36 (20) 592-2488

#### **Szolgáltató márkaboltjának nyitvatartása:**

hétfő: ZÁRVA

kedd: 9:00-17:00

szerda: 9:00-17:00

csütörtök: 9:00-17:00

péntek: 9:00-17:00

szombat: 9:00-17:00

vasárnap: ZÁRVA

#### **A Szolgáltató budapesti bemutatóterme elérhetőségei:**

1055 Budapest, Falk Miksa u. 7.

Tel.: +36 70 476 4374

#### **A Szolgáltató porcelán bemutató- és kiállítóterem nyitvatartása:**

hétfő: ZÁRVA

kedd: 10:00-18:00

szerda: 10:00-18:00

csütörtök: 10:00-18:00

péntek: 10:00-18:00

szombat: 10:00-15:00

vasárnap: ZÁRVA

#### **A Szolgáltató online üzemeltetés elérhetősége:**

Smuczer Erika, Tel.: +06 (20) 241-1458; E-mail: [webshop@hollohazi.hu](mailto:webshop@hollohazi.hu)