

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Az Általános Szolgáltatási Feltételek („ÁSZF”) tartalmazza Rénes Anita egyéni vállalkozó (székhely: 1126 Budapest, Istenhegyi út 7/c., adószám: 76235757-1-43), mint szolgáltató (“Szolgáltató”) által üzemeltetett webáruház használatára vonatkozó általános szerződési feltételeket.

Tájékoztatjuk, hogy Ön, mint vásárló (fogyasztó) a **www.memora.hu** címen elérhető honlap használatával kinyilvánítja, hogy ismeri és elfogadja, az alábbi, a Ptk. (2013. évi V. törvény) 6:77-6:81.§ alapján megírt általános szerződési feltételeket.

Kérjük, hogy szolgáltatásaink igénybevétele előtt figyelmesen olvassa el az Általános Szerződési Feltételeinket és kizárólag abban az esetben vegye igénybe szolgáltatásainkat, amennyiben minden pontjával egyetért, és azokat kötelező érvényűnek tekinti magára nézve.

Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre. Az alábbi feltételekkel szabályozott szerződés a Ptk. szerint távollevők között létrejött szerződésnek minősül.

1. Szolgáltató adatai:

- Cégnév: Rénes Anita egyéni vállalkozó
- Székhely: 1126 Budapest Istenhegyi út 7/c.
- Adószám: 76235757-1-43
- Nyilvántartási szám: 54052750
- Nyilvántartásba vevő hatóság neve: Belügyminisztérium Nyilvántartások vezetéséért felelős helyettes államtitkárság
- Telefonszámai: +36 1 4411000
- Szerződés nyelve: magyar
- Elektronikus elérhetőség: info@memora.hu

- Telefonos elérhetőség: +36 30 5288027

- A tárhelyszolgáltató elérhetőségei: Magyar Hosting Kft. H-1132 Budapest Victor Hugo u. 18-22.

- Tel: [+36 1 700 2323](tel:+3617002323), e-mail: info@mhosting.hu

Alapvető rendelkezések

1.1. A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen Szabályzat értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény vonatkozó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

1.2. A Memora.hu webshop teljes tartalma a Szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezi, szerzői jogi védelmet élvez. A weboldal bármely szöveges vagy képi tartalmának engedély nélküli másolása, felhasználása a szerzői jog megsértésének minősül és jogi eljárást von maga után.

1.3. A Memora.hu webáruház [Adatkezelési tájékoztatója](#) itt érhető el.

2. Megvásárolható termékek, szolgáltatások köre

Kizárólag online megvásárolható, kézzel készített egyedi üvegtárgyak, melyek a megrendelő által rendelkezésre bocsátott halotti hamvakat tartalmazzák, így különösen: üveggömbök, üveg szívek, egyéb tömör üvegtárgyak. Egyedi, kézzel készült, hamvakat nem tartalmazó üveg emléktárgyak; egyéb kegyeleti emléktárgyak (pl képeslapok, képkeretek).

Figyelmeztetés: Mivel minden termék egyedi, a megrendelés leadását követően készül, így a termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságostól, bizonyos esetekben csak illusztrációként szerepelnek.

3. Rendelési információk

A megjelenített termékek kizárólag a Webáruházon keresztül, online rendelhetőek meg, MPL csomagküldő szolgálattal, futár által történő házhoz szállítással vagy személyesen a megrendelő, vagy meghatalmazottja általi átvétellel. A részletes szállítási díjszabás a jelen szerződési feltételek része, a Szállítási feltételek menüpont alatt.

4. A rendelés menete

Ön az "Emléktárgyaink" menüpont alatt böngészhet termékeink között. A felsorolt termékek mellett megtekintheti egy-egy termékek rövid leírását, árát, egyéb tulajdonságait, a teljesség igénye nélkül. A "Tovább" gombra kattintva a termékről bővebb információt érhet el, valamint a "Kosárba teszem" gombot választva terméket a kosárba helyezheti. Amennyiben ennél részletesebb tájékoztatásra van szüksége, úgy az üzemeltetői adatok között rögzített telefonszámon szíveskedjen felvenni a kapcsolatot a Szolgáltatóval.

A kosár tartalmát a Kosár ikon segítségével bármikor ellenőrizheti, szerkesztheti. Lehetőség van arra, hogy megtekintse és módosítsa, hogy a kosárba tett termékből milyen mennyiséget kíván rendelni, illetve törölheti az adott tételt. Lehetőség van a kosár teljes kiürítésére is. Amennyiben szeretne további terméket kosárba helyezni, válassza a „vásárlás folytatása” gombot. Ha minden rendben van és a megrendelés mellett döntött akkor a "Tovább a Pénztárhoz" gombot megnyomva véglegesítheti a megrendelését. A megrendelés fizetési kötelezettséggel jár. A következő ablakban módosíthatja adatait, kiválaszthatja a számlázási és szállítási címet, illetve megjegyzést adhat a megrendeléshez.

A vételár mindig a kiválasztott termék mellett feltüntetett összeg, amely ha nincs külön jelölve, az általános forgalmi adót már tartalmazza. A termékek vételára nem tartalmazza a kiszállítás költségét. A Weboldalon megrendelhető termékek árai változtatásának jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy a módosítás a Weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. A módosítás a már megrendelt termékek vételárát kedvezőtlenül nem befolyásolja. Online bankkártyával történő fizetés kezdeményezésekor, az elektronikus fizetési értesítő kiküldése és a termék átvétele közti időszakban bekövetkezett árcsökkenés esetén nem áll módunkban pénzt visszatéríteni. Amennyiben a Szolgáltató minden gondossága ellenére hibás ár kerül a Weboldal felületére, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen eltérő, ide értve a feltűnő értékaránytalanságot is, valamint esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os árra, akkor a Szolgáltató nem köteles a terméket hibás áron szállítani, hanem felajánlhatja a helyes áron történő szállítást, amelynek ismeretében az Ügyfél elállhat vásárlási szándékától. Ügyfelet ezen elállási jog indokolás nélkül megilleti.

A Honlapon megjelenített termékek vételára az általános forgalmi adót és egyéb közterheket is tartalmazó módon (bruttóban) van feltüntetve.

A termékek mellett feltüntetett vételár nem tartalmazza a kiszállítás költségét. Külön csomagolási költség azonban nem kerül felszámításra.

A termékek ára magyar forintban (Ft) kerül feltüntetésre.

Miután elvégeztük megrendelésének feldolgozását, az Ön által megadott címre díjmentesen postázzuk az információs- és adagoló készletet, amelynek felhasználásával a megrendelt termék(ek) elkészítéséhez szükséges mennyiségű halotti hamvakat elküldheti nekünk. A készlet tartalmaz egy instrukciókat magában foglaló levelet, egy lezárható tégelyt a halotti hamvak számára, egy adagolókanalat, megcímezett, bérmentesített postadobozt, valamint az Ön megrendelésének számát jelző matricákat, melyeket a hamvak azonosítására használunk. Az emléktárgy elkészítése során a halotti hamvakat a megrendelésszámmal azonosítjuk. A hamvak beérkezése után kerül sor az Ön által megrendelt emléktárgy(ak) elkészítésére, majd kiszállítására. Minden esetben igyekszünk a legrövidebb elkészítési és szállítási határidőt tartani. Az előállítási kapacitás, a beérkező megrendelések mennyisége, és a szállítást végző szolgáltató(k) által biztosított szállítási idő miatt a szállítási idő a megrendeléstől számított 2-8 hét.

A megrendelésének folyamatát a megrendelés lezárásáig figyelemmel kísérheti a Megrendelés követés menüpont segítségével. Itt megtalálhatja az összes eddigi megrendelését is, amit Webáruházunkba küldött. Minden megrendelés egy egyedi megrendelés számmal azonosítható.

5. Fizetés

A "Fizetés Barionnal" gombra kattintva Ön a fizetési oldalra kerül. A megrendelt termék fizetésének módja

- Online fizetés Barion-on keresztül. A Barion elektronikus fizetéseket lebonyolító szolgáltatás, amivel biztonságosan fizethet bankkártyával, vagy előre feltöltött egyenleggel. A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. A Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló e-pénz kibocsátó, engedélyének száma: H-EN-I-1064/20143.
- A bankkártyás fizetéshez nem kötelező a regisztráció, elég megadni bankkártyája számát, a lejárat dátumot és a hátoldalon található CVC kódot, valamint egy működő e-mail címet.

Fizetéshez használható bankkártyák:

Mastercard, Maestro, Visa, Electron vagy AMEX bankkártya.

- A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítője és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. A számlát

elektronikus úton, a megrendelés feldolgozása után küldjük el Önnek.

Szolgáltató az Ügyfél részére a kifizetés igazolására, a megrendelés elküldését követően elektronikus számlát állít ki az Ügyfél által megadott email címére. Jelen ÁSZF elfogadása az elektronikus számlabefogadó beleegyezésének minősül. Az ÁSZF elfogadását követően az Ügyfél hozzájárul ahhoz, hogy számára a Szolgáltató elektronikus számlát állítson ki. Amennyiben nem kap ilyen levelet a rendszer nem fogadta el megrendelését. Ilyen esetben kérjük, vegye fel velünk a kapcsolatot, a már jelzett módon, a szolgáltatói adatok segítségével.

6. Regisztráció

Regisztrációhoz meg kell adnia nevét, számlázási és szállítási adatait, e-mail címét, valamint a későbbi belépéshez szükséges jelszavát. A regisztráció véglegesítése előtt szükséges a regisztrációs feltételek elfogadása is. A regisztrációt e-mailben visszaigazolja a rendszer. A vevő köteles az általa megadott jelszót bizalmasan kezelni. Amennyiben az azonosítás során a vevő egyedi azonosítója és jelszava helyes megadását követően a vevő adatai arra jogosulatlan harmadik személy birtokába kerültek, az ebből eredő károkért, illetve hátrányokért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. A felhasználók e-mail címük megadásával hozzájárulnak ahhoz, hogy a Szolgáltató technikai jellegű üzenetet küldjön számukra. A regisztrált adatokat az üzemeltető kérelemre törli a rendszerből. A törlési kérelem biztonsági okokból csak akkor lesz érvényes, ha a törlési kérelmet a felhasználó e-mailben megerősíti, így elkerülhető, hogy valaki szándékosan vagy tévedésből mást töröljön a regisztrációs adatbázisból. A regisztrációt az e-mail cím azonosítja, tehát egy e-mail címet csak egyszer lehet regisztrálni. A regisztráció kötelezettségekkel nem jár. Ha Ön regisztrált vásárló, de elfelejtette jelszavát, használja a jelszó emlékeztetőt. Ha itt megadja a regisztrált e-mail címét, akkor a jelszavát e-mailben elküldjük Önnek. Belépést a Bejelentkezés menüpont segítségével végezheti el. Itt adja meg regisztrált e-mail címét és jelszavát, majd nyomja meg a belépés gombot. Ha sikeres a belépés, akkor ebben az ablakban megjelenik az Ön regisztrált e-mail címe és a kilépés gomb, amely segítségével elhagyhatja az áruházat.

7. A megrendelések feldolgozása

A megrendelések feldolgozása munkanapokon 09:00 órától 18:00 óráig történik. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelésre, de ha az a munkaidő lejártá után történik, csak

az azt követő munkanapon kerül feldolgozásra a megrendelés. Az elfogadott megrendelés teljesítési határideje, a visszaigazolástól számítva 4-8 hét.

Cégünk nem vállal felelősséget a megrendelt termék esetleges technikai ismertetőinek a beszállító, vagy rajta kívül álló okok miatt történő előzetes bejelentés nélküli változása miatt.

8. A megrendelt termék ellenértékének és a házhoz szállítás díjának fizetésének módja

A csomagot kézbesítéskor a kézbesítő előtt kell felbontani, a kézbesített termék(ek)et megvizsgálni. A termékeken észlelt sérülés, vagy hiány esetén kérje jegyzőkönyv felvételét, és ne vegye át a csomagot.

Utólagos, jegyzőkönyv nélküli reklamációt nem áll módunkban elfogadni. Tekintettel arra, hogy az üvegtermékek – természetükből adódóan – mechanikai behatások esetén sérülhetnek, így az ilyen sérülésekért a termék megrendelő általi átvételét követően nem vállalunk garanciát.

9. Szállítási feltételek

Házhoz szállítás díjszabása:

- A szállítás díja: 2000.- Forint.
- Minden termékünk a rendelést követően készül a megrendelő által küldött halotti hamvak felhasználásával. A szállítási határidő a hamvak beérkezésétől számított legfeljebb 6 hét.

10. Házhoz szállítási információk

A webáruházunk által kapott megrendeléseket posta vagy futárszolgálat útján kézbesítjük. A csomagok kézbesítése munkanapokon történik 08 és 18 óra között. Szállítási címként célszerű olyan címet megadni, ahol a most megjelölt napszakban a futárt folyamatosan fogadni tudják.

Áruházunk működésével, megrendelési, és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő esetleges további kérdések esetén az üzemeltető adatai között megadott elérhetőségeinken rendelkezésére állunk.

11. Postai vagy futárszolgálattal teljesített szállítással kapcsolatos információk

A postai küldemény elvesztését, részleges elvesztését, megsérülését, vagy megsemmisülését a kézbesítéskor, a kézbesítési okiraton azonnal jeleznie kell. Ennek elmulasztása jogvesztéssel jár. A kézbesített csomagot az

átvételkor a kézbesítő jelenlétében kell felbontani, a kiszállított termék(ek) épségéről meg kell győződni, és amennyiben a termék sérült, úgy a kézbesítőnél azonnal jelezni kell, illetve azonnal fel kell vennie a kapcsolatot az üzemeltetővel. Ebben az esetben a sérült terméket kérjük visszaküldeni, amelyet azután díjmentesen újra elkészítünk.

12. Elállás joga

A távollevők között kötött szerződésekről szóló, 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet 29. § (1) bekezdés c) pontja alapján – mivel az üzemeltető által forgalmazott termékek egyedi fogyasztói megrendelésre készülnek – a fogyasztó a megrendelt termék kézhez vételétől számított 14 munkanapon belüli indoklás nélküli elállási jogát nem gyakorolhatja.

Nem illeti meg a fogyasztót az elállási jog:

- olyan termék esetén, melynek ára a vállalkozás által nem irányítható pénzügyi mozgásoktól, ingadozásoktól függ.
- **olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet kifejezetten a fogyasztó kérésére, az ő által szabott igények alapján egyedi kérésének megfelelően került előállításra,**
- olyan termék esetében, amelynél a fogyasztó kifejezett kérésének tesz eleget az üzemeltető sürgős javítási, vagy karbantartási munkáknál.

13. Hibás teljesítés, kellékszavatosság

A kézbesített csomagot az átvételkor a kézbesítő jelenlétében kell felbontani, a kiszállított termék(ek) épségéről meg kell győződni, és amennyiben a termék sérült, úgy a kézbesítőnél azonnal jelezni kell, illetve azonnal fel kell vennie a kapcsolatot az üzemeltetővel. A szolgáltatott termék hibája esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igény érvényesítésének van helye a Ptk. 6:159-167 :§ i szerint. Cégünk szavatosságot vállal a gyártási folyamat során keletkezett hibákra. Szavatosság esetén az Eladó azért vállal felelősséget, hogy eladáskor hibátlan terméket adott át a Vevőnek, azaz nincs a terméknek olyan rejtett hibája, ami csak később fog kiderülni. Illetve a Vevőt tájékoztatta az esetleges hibáról. A sérült terméket kérjük visszaküldeni, amelyet azután díjmentesen újra elkészítünk, az üveg újbóli beolvasztásával.

14. Termékszavatosság

Szavatossági igényét a Vevő az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal (számla) érvényesítheti. Szavatosság nem érvényesíthető az alábbi esetekben:

- Nem rendeltetésszerű használat, a fogyasztó hibájából vagy durva, gondatlan kezelés miatt bekövetkezett sérülések (pl. mechanikai sérülések, törés)
- Erős vegyszerek, vegyi anyagok hatására az üvegtárgy felületén bekövetkezett elváltozás (elszíneződés, maródás).
- Mindennapi használatból adódó sérülések (karcolódás, kopás).
- Erős napfény, közvetlen hőhatás miatt fellépő esetleges állapotromlás.

15. Jótállás

Termékeinket a Magyarországon érvényben lévő jótállásra vonatkozó szabályoknak megfelelően forgalmazzuk.

A vonatkozó jogszabályok értelmében minden általunk forgalmazott új termékre minimum 6 hónap jótállás kötelező, a 10 000 forintot meghaladó termékek esetén a garancia 12 hónap (151/2003 (IX. 22.) és a 97/2014. (III. 25.) Korm. rendelet). Az ennél hosszabb jótállási időt az érintett termékeknél külön jelöljük. A jótállási idő kezdete a termék átvételének dátuma.

Jótállás esetében a fogyasztót a jótállási időn belül a meghibásodott termék díjmentes javítása, vagy cseréje illeti meg. A garanciális javítások a gyártási hibából eredő meghibásodásokra terjednek ki. A garancia nem terjed ki a nem rendeltetésszerű használatból eredő sérülésekre, különösen mechanikai behatásból (ütődés, leesés, stb.) útján keletkező károsodásra a termék megrendelő általi átvételét követően.

Termék meghibásodása esetén a Kapcsolat menüpontban megjelölt e-mail címen és telefonszámon kaphat bővebb felvilágosítást a teendőkről, továbbá elérhetőségeink valamelyikén. A termékek garanciális visszaküldésének költsége a vásárlót terheli. A meghibásodott (sérült) terméket közvetlenül webáruházunk postacímére is visszaküldheti. Utánvéttel küldött csomagokat nem vesz át átvevőpontunk, azt minden esetben visszaküldi a feladónak! A kijavítás során a termék a sérült termék újraolvasztásával kerül ismételt elkészítésre. Az üzemeltetőnek törekednie kell arra, hogy a kijavítást, vagy

cserét 30 napon belül elvégezze. A jótállás körében végzett tevékenység költségei az üzemeltetőt terhelik.

Egyebekben a jótállásra a Ptk.6.171-173.§-ban foglaltak az irányadóak.

16. Panaszok intézése

Az üzemeltető a panaszról jegyzőkönyvet köteles felvenni, az üzemeltető adatai között megjelölt helyen, és a panaszt a felvétel napjától számított öt évig, az arra adott válasszal együtt megőrizni. Az üzemeltető a hozzá érkezett panaszt a beérkezésétől számított 30 napon belül megvizsgálja és arra érdemi választ kell hogy adjon. Amennyiben panaszra az üzemeltető elutasító választ ad, azt írásban meg kell indokolnia. Az üzemeltetővel kötött szerződéséből eredő jogviták elsősorban békés úton, megállapodással a felek között, vagy a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóság előtt intézhetők. Amennyiben ezek nem vezetnek eredményre, marad a felek számára a bírósági út.

17. Adatkezelés

Az üzemeltető a webáruház a használata során a rendelkezésére bocsátott személyes adatokat bizalmasan kezeli, és nem adja ki kívülálló harmadik személy számára, kivéve abban az esetben amennyiben az alvállalkozója számára. (PI: futárszolgálat), a megrendelés kézbesítéséhez ez szükséges.

A webáruház böngészése folyamán technikai információk kerülnek rögzítésre statisztikai célokból. (IP cím, látogatás időtartama, stb.). Ezen adatokat az üzemeltető kizárólag jogilag hitelesen indokolt, és alátámasztott esetben adja át a hatóságok részére. A szolgáltatás igénybevételéhez cookie-k engedélyezése szükséges. Amennyiben nem szeretné engedélyezni a cookie-k használatát, letilthatja a böngészője beállításában. Cookie-k tiltása esetén a szolgáltatás bizonyos elemei csak részben, vagy egyáltalán nem használhatóak. A cookie egy olyan fájl, amelyet a szerver küld a felhasználó böngészőjének, és amelyet a felhasználó számítógépe tárol. A cookie-ban személyes adat nem kerül tárolásra. A megrendelés folyamán rögzített adatokat az üzemeltető a megrendelés teljesítéséhez használja fel. Az egyes informatikai rendszerek által, a webáruház oldalain leadott megrendelésből készült számla adatai a rendelés leadása folyamán megadott adatokkal rögzítésre, és tárolásra kerülnek a hatályos számviteli törvényben meghatározott időszakokra. A webáruház böngészése illetve a regisztráció folyamán biztosított hírlevél feliratkozás során megadott adatokat az üzemeltető bizalmasan kezeli, leiratkozás kérhető a megadott elérhetőségek valamelyikén. Adatai törlését, módosítását bármikor kérheti írásban.

A megrendeléssel kezdődő eljárás során a 2011. évi CXII. törvény rendelkezései az irányadók, a szolgáltató [Adatvédelmi tájékoztatója](#) a honlapon érhető el.

18. Egyéb rendelkezések

A jelen általános szerződési feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Ptk (2013.évi V. törvény), fogyasztói szerződéseknél a távollevők között kötött szerződésekről szóló 45/2014. kormányrendelet rendelkezései az irányadó