

# Általános szerződési feltételek

## Alkalmazandó feltételek

Ezek az értékesítési feltételek ('Feltételek') vonatkoznak minden vásárlásra, amelyet az ügyfelek ('Ügyfél(ek)') a DermaGuru webáruházunkban adnak le.

A webáruház tulajdonosa és üzemeltetője a Medical Filler s.r.o. ('DermaGuru', 'mi', 'nekünk', 'minket').

Az általunk a webáruházunkon keresztül értékesített minden termékre vonatkoznak ezek a Feltételek, beleértve, de nem kizárólagosan a kozmetikumokat, orvostechnikai eszközöket és egyszer használatos eszközöket ('Termék(ek)').

Csak orvosoknak, esztétikai klinikáknak, kórházaknak és nagykereskedőknek értékesítünk termékeket.

Javasoljuk, hogy alaposan olvassa el a Feltételeinket, mielőtt vásárol a webáruházunkban.

## Megrendelések

Az ügyfelek a nap 24 órájában adhatnak le online megrendeléseket webshopunkban. A megrendelést a lehető leggyorsabban, általában a megrendelés beérkezésétől számított 48 munkanapon belül feldolgozzuk.

A megrendelés leadása után az Ügyfél e-mailben kap egy automata megrendelés áttekintést. Felhívjuk figyelmét, hogy ez az áttekintés nem minősül megrendelés visszaigazolásnak, és az Ügyfél megrendelése ekkor még nem kötelező érvényű számunkra.

Kötelező érvényű megállapodás az Ügyfél és a DermaGuru között akkor jön létre, amikor az Ügyfél e-mailben megkapja a szállítási értesítést. („Megrendelés Visszaigazolás”).

Amikor az Ügyfél megrendelést ad le a webshopban, a megrendelés kötelező érvényű az Ügyfél számára.

## Termékek elérhetősége

Bár igyekszünk biztosítani a webshopban bemutatott termékek elérhetőségét, nem garantálhatjuk, hogy minden termék raktáron lesz. Ha nem tudjuk feldolgozni vagy teljesíteni a megrendelést, akkor vagy (i) felajánlunk az Ügyfélnek egy minőség és ár szempontjából egyenértékű terméket, amelyet az Ügyfél elfogadhat vagy elutasíthat, vagy (ii) értesítjük az Ügyfelet, hogy nem tudjuk teljesíteni a megrendelést.

Ha az Ügyfél elutasítja az alternatív termék ajánlatunkat, vagy ha nem tudjuk teljesíteni a megrendelést, akkor nincs további kötelezettségünk az Ügyféllel szemben, kivéve, ha már megkaptuk a termékek teljes árát, ebben az esetben visszatérítjük a vonatkozó termékek árát. Ezek az egyetlen jogorvoslatok, amelyek az Ügyfél rendelkezésére állnak, ha nem tudjuk teljesíteni a megrendelést a termékek elérhetetlensége miatt.

## Vonatkozó jogszabályok és előírások betartása

A DermaGuru nemzetközi nagykereskedőként működik. A jelen Feltételekben foglaltak kivételével a DermaGuru nem vállal felelősséget az Ügyfél vagy a Termékekre vonatkozó jogszabályok betartásáért azon joghatóságokban, ahol az Ügyfél székhelye van vagy üzleti tevékenységet folytat.

A jelen Feltételek elfogadásával az Ügyfél proaktívan vállalja a felelősséget a Termékek kezelésére vonatkozó hatályos nemzetközi és helyi jogszabályok betartásáért.

Az Ügyfél szavatolja, hogy megszerzi és fenntartja az összes szükséges engedélyt, licenctet és felhatalmazást, valamint megteszi a szükséges értesítéseket az illetékes hatóságoknak a Termékek behozatalához, marketingjéhez és forgalmazásához, beleértve a termékcsoportok, címkék és termékinformációk (pl. a termék jellemzőinek összefoglalója és a beteg tájékoztató) felülvizsgálatát és jóváhagyását a vonatkozó jogszabályokkal és előírásokkal való megfelelés biztosítása érdekében.

Az Ügyfél szavatolja, hogy felelős lesz minden utólagos piaci kötelezettségért (ha van ilyen), beleértve a piacfelügyeleti tevékenységeket, mint például a termék specifikációinak és minőségi rendszereinek jelentős változásainak jelentése, nemkívánatos események jelentése, panaszok kezelése, ügyfélértesítések és visszahívások.

Az Ügyfél szavatolja, hogy minden, a Termékekhez kapcsolódó kezelési kötelezettségnek vagy értékesítési korlátozásnak (a jelen Feltételekből, a termékcsoportból vagy a vonatkozó jogszabályokból következően) a Termékek további értékesítésére vagy behozatalára vonatkozóan megfelel, és hogy az Ügyfél ezeket a korlátozásokat ráerőlteti a Termékek bármely későbbi ügyfelére.

DermaGuru nem vállal felelősséget a DermaGuru által értékesített termékek jogosulatlan személyek, például orvosok vagy meghatalmazott személyek általi alkalmazásáért / használatáért.

DermaGuru biztosítja az adatvédelmet a GDPR szerint és az ezen belüli tevékenységeket az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i 2016/679 sz. rendeletével összhangban, amely az egyének személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad mozgásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló (általános adatvédelmi rendelet).

## Ügyfélinformációk

Az Ügyfél felelőssége biztosítani, hogy minden, a megrendelés és szállítás teljesítéséhez szükséges információ, beleértve, de nem kizárólagosan, az ÁFA számot (ha alkalmazható), helyes legyen.

Amennyiben az Ügyfél módosítja vagy megváltoztatja az általunk megadott információkat, fenntartjuk a jogot ezen új információk ellenőrzésére, és 72 órán belül újraértékeljük az Ügyfél fiókadatait jóváhagyás céljából.

## Szállítás és késedelem

A raktáron lévő termékeket a megrendelés leadása után még aznap vagy legkésőbb a következő munkanapon szállítjuk. A raktáron nem lévő termékekre pontos szállítási nem tudunk adni hiszen ez a gyártók beszállítástól is függ de általában 3-6 nap.

Az Ügyfél egyetlen és kizárólagos jogorvoslata késedelem esetén (több mint 6 munkanap) a vásárlási összeg visszatérítése (ha fizetett).

A DermaGuru nem felelős a szállítási hibákért olyan esetekben, amikor az Ügyfél által megadott szállítási cím hibás, lehetetlen szállítani vagy amikor az Ügyfél módosítja az információkat a termékek szállítása során.

Nem lehetséges a megrendelések átvétele személyesen raktárunkban.

## Ár és fizetés

Bármely termék ára a webshopunkban megjelenített árak szerint kerül meghatározásra, kivéve nyilvánvaló hibák esetén pl. 0 vagy 1 összeggel meghatározott ár vagy a termék normal árához képest töredék összeg, kivéve ha a termék közeli lejáratos vagy más egyéb módon megjelölt. Az webshopban megjelenített termék ár nem tartalmazza az ÁFÁ-t, bármilyen helyi adót és vámot, valamint a szállítási költségeket. A szállítási költségek hozzáadódnak a végösszeghez.

Az árak bármikor változhatnak, de a változások nem érintik azokat a megrendeléseket, amelyekre már elküldtük az Ügyfélnek a Megrendelés Visszaigazolást.

Webshopunk számos terméket tartalmaz, és mindig lehetséges, hogy a legnagyobb erőfeszítéseink ellenére néhány termék ára helytelenül szerepel. Általában az árakat a szállítási eljárások részeként ellenőrizzük. Ha egy termék helyes ára magasabb, mint a webshopban szereplő ár, általában saját belátásunk szerint vagy felvesszük az Ügyféllel a kapcsolatot további utasításokért, vagy elutasítjuk az Ügyfél megrendelését és értesítjük az elutasításról.

Nem vagyunk kötelesek a terméket az Ügyfélnek a helytelen (alacsonyabb) áron biztosítani, még akkor sem, ha már elküldtük az Ügyfélnek a Megrendelés Visszaigazolást, ha az árhiba nyilvánvaló és egyértelmű.

## Hibák

Kivéve a jelen Feltételekben kifejezetten meghatározottakat, a DermaGuru nem tesz semmilyen kijelentést, tényállítást, ígéretet vagy garanciát bármilyen formában vagy természetben, kifejezetten vagy hallgatólagosan, a termékkel vagy annak forgalomképességével vagy adott célra való alkalmasságával kapcsolatban.

A DermaGuru által szállított termékeket hibátlannak és az Ügyfél által elfogadottnak tekintik, ha a hibákat írásban nem jelenti a DermaGuru-nak, amint azokat felfedezik, és semmilyen esetben sem később, mint a termékek Ügyfél általi átvételét követő 3 napon belül. Az értesítésnek tartalmaznia kell a panasz teljes és részletes leírását, valamint az Ügyfél által a panaszra tett intézkedéseket.

Az Ügyfél szavatolja, hogy az Ügyfél, és ha az Ügyfél nem jogosult erre, akkor bármely következő ügyfél, aki erre jogosult, a DermaGuru által szállított termékek megfelelő ellenőrzését végzi el azonnal a termékek szállításakor.

Indokolt és megfelelően bejelentett panaszok esetén a DermaGuru csak árengedményt, a hiba kijavítását, a termékek cseréjét vagy azok visszavételét és a vásárlási ár visszatérítését vállalja, saját belátása szerint. Ezek az Ügyfél rendelkezésére álló egyetlen jogorvoslatok.

A DermaGuru nem téríti meg az Ügyfélnek semmilyen szállítási költséget, kezelési díjat, adót, vámot, feldolgozási díjat vagy egyéb díjat, amely a termékek visszaküldésével kapcsolatos.

A visszatérítés arra a bankkártyára kerül, amellyel a rendelést végezték. Vagy visszautalásként. Kérjük, vegye figyelembe, hogy a visszatérítések akár 29 munkanapot is igénybe vehetnek a számláján való megjelenésig, a különböző fizetési szolgáltatások közötti feldolgozási idők miatt. Lépjen kapcsolatba bankjával, ha fel szeretné gyorsítani a folyamatot.

A termékek, amelyeket a DermaGuru írásban hozzájárul vagy irányít, hogy visszaküldjenek, az Ügyfél által visszaküldésre kerülnek a DermaGuru -hoz vagy a DermaGuru által megadott más célállomásra. A DermaGuru nem vállal felelősséget a termékek visszaszállítás során bekövetkező károkért.

## Szállítás közben sérült termékek

A DermaGuru viseli a termékek szállítási kockázatát az Ügyfélhez. Minden veszteséggel, hiánnyal, töréssel, szivárgással vagy egyéb szállítás közben bekövetkezett kárral kapcsolatos igényt azonnal, de legkésőbb a termékek átvételétől számított 3 napon belül értesíteni kell a DermaGuru-nak. A határidőn túl beérkező igényeket nem fogadjuk el.

Az értesítésnek tartalmaznia kell a veszteség, hiány, törés vagy kár releváns képeit és a fuvarozó által készített jelentést. Az Ügyfél által megfelelő dokumentáció nélkül benyújtott igényeket elutasítjuk.

Az Ügyfél teljes mértékben és lojálisan együttműködik a DermaGuru-val a fuvarozóval szembeni igény érvényesítése érdekében.

Az Ügyfél egyetlen és kizárólagos jogorvoslat a szállítás közbeni kár esetén a csere rendelés vagy a vásárlási összeg visszatérítése, a DermaGuru belátása szerint. Az Ügyfél lemond minden egyéb jogorvoslatról (beleértve, de nem kizárólagosan, közvetett és következményes károkat stb.) szállítás közbeni károk esetén.

## Felelősség

A DermaGuru a szlovák jog általános szabályai szerint felelős, a jelen Feltételekben meghatározott korlátozásokkal és kizárásokkal.

A DermaGuru nem felelős az Ügyféllel szemben semmilyen közvetett veszteség vagy igény miatt, beleértve, de nem kizárólagosan, a termékekkel nem kapcsolatos károkért, haszonveszteségért, termelés kiesésért, goodwill-veszteségért, üzemeltetési veszteségekért vagy bármilyen egyéb közvetett veszteségekért.

A DermaGuru teljes összesített felelőssége bármely és minden igény esetén, beleértve a károkat és/vagy a vásárlási ár visszatérítését, a termékekre vonatkozó igények összegének megfelelő összegre korlátozódik. A fent említett pénzügyi korlátozás függetlenül érvényes a felelősség alapjától, és a lehető legszélesebb körben magában foglalja a gondatlanságból elkövetett (akár rendes, akár súlyos gondatlanság) cselekedetek, szigorú felelősség, termékfelelősség stb. alapján benyújtott igényeket.

Bármely igény, beleértve a szerződésszegést, hibák orvoslását és késedelmeket, az átvételt követően 3 hónappal elévül és elévültnek minősül, függetlenül attól, hogy az Ügyfél tudott-e vagy kellett volna-e tudnia az igény létezéséről.

## Harmadik fél jogai

A felek megállapodnak abban, hogy a DermaGuru nem vállal felelősséget a termékek esetleges szellemi tulajdonjogainak harmadik felek általi megsértéséért.

Abban az esetben, ha az Ügyfél értesítést kap vagy más módon információt szerez bármely állítólagos szellemi tulajdonjog megsértése miatt indított igényről, perről vagy követelésről, az Ügyfél haladéktalanul értesíti a DermaGuru-t.

## Termékfelelősség

A DermaGuru nem felelős személyi sérülésekért vagy más termékekben keletkezett károkért, kivéve, ha az ilyen felelősség az alkalmazandó kötelező jogszabályok alapján nem zárható ki.

A DermaGuru semmilyen esetben nem felelős a termékek szállítása után és/vagy az Ügyfél birtokában bekövetkezett károkért, beleértve, de nem kizárólagosan, az Ügyfél által gyártott termékekben vagy az Ügyfél termékeinek részét képező termékekben

keletkezett károkat.

A DermaGuru felelőssége semmilyen esetben sem haladja meg az adott termékek vásárlási összegét évente, kivéve a személyi sérülések esetén.

Ha a DermaGuru termékfelelősséggel tartozik egy harmadik féllel szemben, amelyért az Ügyfél jogosan felelős, az Ügyfél kártalanítja a Derma Guru-t, ha és amennyiben a DermaGuru felelőssége a jelen 12. szakaszban meghatározottak szerint korlátozott, azaz beleértve, de nem kizárólagosan, azokat az eseteket, amikor a DermaGuru felelősséggel tartozik a harmadik féllel szemben, bár a DermaGuru hibája vagy gondatlansága nem bizonyított, vagy amikor az ilyen hiba vagy gondatlanság bizonyított, de a DermaGuru által a harmadik félnek fizetendő károk meghaladják a fent említett összeget.

A DermaGuru jogosult igényt benyújtani az Ügyféllel szemben ugyanazon a helyszínen, ahol a harmadik fél igényt nyújtott be a Derma Guru-val szemben a termékfelelősségi vitában a termékekkel kapcsolatban.

## Nemkívánatos események jelentése és visszahívás

Az Ügyfélnek a nemkívánatos eseményekről szóló információk megismerésétől vagy megismerésének idejétől számított 5 napon belül minden elérhető információt továbbítani kell a DermaGuru-nak. Ebben az összefüggésben a nemkívánatos esemény jelentése (i) a termék bármely meghibásodása, hibája vagy romlása a jellemzőkben és/vagy teljesítményben, valamint a címkézésben vagy a használati utasításban található bármely hiányosság, amely közvetlenül vagy közvetetten a felhasználó vagy más személyek halálához vagy súlyos egészségi állapotromláshoz vezethetett vagy vezethet, valamint (ii) a termék jellemzőivel vagy teljesítményével kapcsolatos bármely technikai vagy orvosi ok, amely a termékek rendszerszintű visszahívásához vezet az Ügyfél által.

Ha az Ügyfél bármilyen egyéb információt szerez a termékekkel kapcsolatban, beleértve a szellemi tulajdonjogok esetleges megsértését, amelyet az Ügyfél ésszerűen fontosnak tart a DermaGuru számára, az Ügyfél azonnal értesíti a DermaGuru-t.

A DermaGuruhaladéktalanul értesíti az Ügyfelet, ha tudomást szerez egy termékvisszahívásról, és utasításokat ad arról, hogyan segítse az érintett termékek visszaszolgáltatását. A DermaGuru meghatározhatja az Ügyfélől elvárt visszahívási intézkedéseket egyenként visszahívási alapon, és az Ügyfél köteles betartani ezeket az intézkedéseket, hacsak az ilyen utasítások nem sértik az Ügyfélre alkalmazandó jogszabályokat és rendeleteket. További utasítás nélkül az Ügyfél köteles a DermaGuru-nak átadni minden elérhető dokumentációt a hatóságok lefoglalási értesítéseiről és az Ügyfél következő vásárlóinak küldött visszahívási értesítésekről. Az Ügyfél viseli a termékek visszahívásával kapcsolatos saját költségeit. Az Ügyfél minden ésszerű segítséget megad a DermaGuru-nak a visszahívás végrehajtásához.

## Adók és egyéb díjak

Az Ügyfél kizárólagosan felelős bármely adó, költség, illeték, vám, díj és egyéb fizetés (a „Díjak”) beszedéséért, átutalásáért és kifizetéséért, amely a termékek vásárlásával, értékesítésével, exportjával, importjával és egyéb műveletekkel kapcsolatban merül fel, vagy általánosságban bármely Díj, amely az Ügyfél saját vállalkozásának folytatásával kapcsolatban merül fel, függetlenül attól, hogy ezek a Díjak a termékekkel kapcsolatosak-e vagy sem.

A DermaGuru nem felelős a címzett országának adó- és vámhatóságai által kivetett Díjakért vagy egyéb okokból eredő termékekért, és az Ügyfél felelős azok kifizetéséért.

A DermaGuru nem felelős a termékek lefoglalása miatt bekövetkezett késedelmekért az adó- és vámhatóságok által.

## Rendkívüli körülmények

A DermaGuru nem felelős semmilyen veszteségért vagy kárért, amely a kötelezettségek teljesítésének késedelve vagy nem teljesítése miatt következik be a DermaGuru ésszerű ellenőrzésén kívüli rendkívüli körülmények miatt.

## Kiszolgálás Megtagadása

A DermaGuru fenntartja a jogot, hogy nem csak kizárólag az alábbi okok miatt megtagadja a vásárlók kiszolgálását:

Át nem vett csomagok: Amennyiben az Ügyfél korábban nem vette át a megrendelt csomagját, a DermaGuru jogosult a további megrendelések teljesítését megtagadni.

Hamis vagy hiányos információk: Ha az Ügyfél hamis, hiányos vagy pontatlan adatokat ad meg a megrendelés során, ideértve a szállítási címet, elérhetőségi adatokat vagy pénzügyi információkat, a DermaGuru megtagadhatja a megrendelés feldolgozását.

Szabálytalanságok a fizetésben: Amennyiben az Ügyfélnél korábban fizetési problémák jelentkeztek, például visszavont kifizetések, elmaradt befizetések vagy csalásgyanús tranzakciók esetén, a DermaGuru jogosult a további vásárlások elutasítására.

Jogellenes tevékenység: Ha az Ügyfél bármilyen formában részt vesz jogellenes tevékenységben vagy azzal gyanúsítható, beleértve, de nem kizárólagosan, a termékek nem rendeltetésszerű használatát, jogszerűtlen importálását vagy forgalmazását, a DermaGuru megtagadhatja a kiszolgálást.

Zavarkeltés vagy visszaélések: Az Ügyféllel szembeni kiszolgálás megtagadható, ha az Ügyfél tisztességtelen magatartást tanúsít, beleértve az ügyfélszolgálat munkatársaival szembeni fenyegetést vagy bármilyen más visszaélést.

Visszaélések a visszaküldési és cserepolitikával: Ha az Ügyfél visszaélésszerűen alkalmazza a DermaGuru visszaküldési vagy cserepolitikáját, például rendszeresen visszaküld termékeket használat után vagy indokolatlanul gyakran kéri a cserét, a DermaGuru megtagadhatja a további megrendelések teljesítését.

## Irányadó jog és joghatóság

Ezeket a Feltételeket, beleértve azok létezésével vagy érvényességével kapcsolatos vitákat, a Holland jog szabályozza, függetlenül bármely jogütközési szabálytól, amely egyébként más joghatóság jogának alkalmazását eredményezheti, és kizárva bármely nemzetközi magánjogi szabályt, mint például az Egyesült Nemzetek Nemzetközi Árufuvarozási Szerződésének Egyezménye (CISG).

Bármely, ezen Feltételekből eredő vagy azokkal kapcsolatos vitát, beleértve azok létezésével vagy érvényességével kapcsolatos vitákat, a Holland rendes bíróságoknak kell rendezniük.

Az olyan ügyfelek tekintetében, akik olyan országokból származnak, amelyek nem részesei a Holland joghatóságával szembeni kölcsönös ítéletelismerési egyezménynek, és amelyek a New York-i Választottbírói Egyezmény részesei, bármely, ezen Feltételekből eredő vagy azokkal kapcsolatos vitát a Holland Választottbírói Intézet által irányított választottbírói eljárás keretében kell véglegesen rendezni a Holland Választottbírói Intézet által elfogadott és az eljárás megindításakor hatályban lévő választottbírói eljárási szabályok szerint. Az Intézet választ egy választottbíró, aki az arbitrázs tanács elnöke lesz. A választottbírói eljárás helye, Hollandia.

A fentiek ellenére a DermaGuru mindig jogosult jogi eljárást kezdeményezni az Ügyfél otthoni joghatósága alatt.