Ölelő

Általános Szerződési Feltételek

Ölelő webáruház (olelj.hu) · Verzió: 2026-11-29 · Hatályos: 2026. november 29-től visszavonásig

1. Az Eladó

Az Ölelő webáruházat (a továbbiakban: Webáruház) a **fixli.eu Korlátolt Felelősségű Társaság** üzemelteti, és ő az Eladó is. Az „Ölelő” a webáruház és a termékek márkaneve, nem külön cég.

- Cégnév: fixli.eu Korlátolt Felelősségű Társaság (röviden: fixli.eu Kft.)
- Székhely, postacím, panaszügyintézés helye: 1125 Budapest, György Aladár utca 27/D.
- Cégjegyzékszám: 01-09-444326 (nyilvántartja a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága)
- Adószám: 32820175-2-43 · Közösségi adószám: HU32820175
- E-mail (ügyfélszolgálat, panasz, szavatossági igény, adatvédelem): hello@olelj.com · Online űrlap: Kapcsolat
- Telefon: +36 70 150 0320 (csak SMS; hívást nem tudunk fogadni – kérdést, panaszt e-mailben vagy a Kapcsolat oldalon írj)
- Kereskedelmi tevékenység: csomagküldő kereskedelem, bejelentve Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat jegyzőjének (a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény 3. §, a 210/2009. (IX. 29.) Korm. rendelet 2. § a) pontja)
- Tárhelyszolgáltató: Cloudflare, Inc., 101 Townsend Street, San Francisco, CA 94107, USA; e-mail: dpo@cloudflare.com; visszaélés bejelentése: abuse.cloudflare.com. A rendelési adatbázis és a fájltár az Európai Unió területén működik.
- Magatartási kódexnek az Eladó nem vetette alá magát.

2. A feltételek hatálya, fogalmak

2.1. Ez az ÁSZF az Eladó és a Webáruházban vásárló személy (a továbbiakban: Vásárló) között, a Webáruházon keresztül, távollévők között kötött adásvételi szerződésekre vonatkozik. A Webáruház fogyasztóknak szól. **Fogyasztó** a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy (a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, a továbbiakban: Ptk., 8:1. § (1) 3. pont). Ha a Vásárló nem fogyasztó, a fogyasztót védő eltérő szabályok rá nem vonatkoznak.

2.2. A szerződés nyelve magyar. A szerződés nem minősül írásba foglalt szerződésnek, az Eladó nem iktatja; a rendelés adatait, a visszaigazolást és a rendeléskor hatályos ÁSZF-

verziót megőrzi, és a Vásárló kérésére megküldi. A visszaigazoló e-mailhez az Eladó a rendeléskor hatályos ÁSZF-et PDF-ben csatolja.

2.3. Regisztráció nincs. A rendeléshez nem kell fiók; a rendelés állapota a visszaigazoló e-mailben kapott egyedi linken követhető.

2.4. A Webáruház Magyarország területére szállít. A Webáruház az Európai Unió más tagállamából is elérhető, és onnan is rendelhet bárki magyarországi szállítási címre; ez nem jelenti a földrajzi alapú megkülönböztetést tiltó (EU) 2018/302 rendelet megsértését (EUR-Lex).

3. A termékek és az árak

3.1. A Webáruház minden terméke **a Vásárló által feltöltött fotóból, az általa választott elrendezéssel, és ha kéri, felirattal, egyedileg készül**. A termékek lényeges tulajdonságait (méret, anyag, a kép mérete, a hátoldal színe, gondozás, figyelmeztetések) a termékoldal és a rendelési képernyő mutatja; ezek az ÁSZF részei.

- **Fotós párna, 40 × 40 cm**: fehér előlap, rajta 30 × 30 cm-es kép; a hátoldal fehér, vagy választható színes, illetve mintás plüss; kérhető kétoldalas (a hátoldalon is kép) és szív alakú változatban is.
- **Fotós párna, 35 × 35, 45 × 45 és 55 × 40 cm**: a kép a párna teljes felületére, mindkét oldalára kerül.
- **Ölelő maci**: kb. 15 cm-es plüssmaci, a kép a pólójára kerül. Játék. Csak akkor rendelhető, ha a termékoldal rendelhetőnek mutatja.
- **Karácsonyfa-gömb a képpel** (kiegészítő): 6 cm átmérőjű piros gömb, benne ugyanaz a kép; csak párnával vagy macival együtt, a termékoldalon jelzett napig rendelhető, ugyanabban a csomagban érkezik.

3.2. **Árak.** A termékoldalon és a rendelési képernyőn feltüntetett árak forintban értendő bruttó árak, a 27%-os általános forgalmi adóval együtt. A rendelési képernyő a megrendelés elküldése előtt tételesen mutatja a termék árát, a darabszámot, a kiegészítőket, a szállítási díjat és a fizetendő végösszeget. Más költség (csomagolási, kezelési, kártyás fizetési díj) nincs. A szerződés a megrendeléskor feltüntetett áron jön létre; a későbbi árváltozás a már leadott rendelést nem érinti.

3.3. **Szállítási díj** rendelésenként: házhoz szállítás GLS futárral 1 990 Ft; GLS Csomagpontra vagy csomagautomatába 1 490 Ft. Két darabtól a szállítás ingyenes. A kiegészítő gömb nem növeli a szállítási díjat.

3.4. **Az előnézet** tájékoztató jellegű. A textilre és az üvegre nyomott kép színe, élessége és fényereje a képernyőn látottól kissé eltérhet (a kijelző beállításaitól és az anyag szerkezetétől függően); ez nem minősül hibának. Ha a feltöltött kép felbontása kicsi a választott mérethez, a szerkesztő ezt jelzi; ha a Vásárló ennek ellenére megrendeli, a kép kevésbé éles lehet.

3.5. **Hibás ár.** Ha a Webáruházban nyilvánvalóan hibás ár jelenik meg (például 0 Ft, vagy a piaci ártól feltűnően eltérő ár), az Eladó a rendelést nem fogadja el, és a megfizetett összeget haladéktalanul, teljes egészében visszatéríti. A Vásárló ezután a helyes áron újra rendelhet.

4. A rendelés menete

1. A Vásárló kiválasztja a fotót. A fotó a rendelésig a Vásárló eszközén marad, a Webáruház szervereire nem kerül fel.
2. A Vásárló kiválasztja a terméket és a változatot, elrendezi a képet, és ha kéri, feliratot ad hozzá; a feliratra javaslatot is kérhet (12. pont).
3. A rendelési képernyőn kiválasztja a darabszámot, a kiegészítőt, a szállítás módját (házhoz vagy GLS Csomagpont), és ellenőrzi az összesítőt: a terméket, a tételek árát, a szállítási díjat és a végösszeget, valamint a termék gyártójának adatait.
4. Három, előre be nem jelölt jelölőnégyzettel elfogadja az adatkezelési tájékoztatót, kijelenti, hogy a kép felhasználására jogosult, és elfogadja ezt az ÁSZF-et, tudomásul véve, hogy a termék személyre szabott, ezért elállási joga nincs (8. pont).
5. A **„Megrendelés fizetési kötelezettséggel”** gombbal a Vásárló ajánlatot tesz, és a Stripe biztonságos fizetési oldalára lép, ahol megadja a nevét, az e-mail-címét, a telefonszámát, a számlázási és (házhoz szállításnál) a szállítási címet, és kifizeti a végösszeget.

4.1. **Adatbeviteli hibák javítása.** A fizetés befejezéséig a Vásárló bármikor visszaléphet a szerkesztőbe vagy a rendelési képernyőre, módosíthatja a terméket, a képet, a feliratot és a darabszámot; a fizetési oldalon a mezők szerkeszthetők, és a fizetés a „vissza” gombbal megszakítható. Megszakított fizetésnél szerződés nem jön létre, és a feltöltött nyomdai képet az Eladó 24 órán belül törli.

4.2. A szállítási cím lehet az ajándékozotté is. A Vásárló felel a megadott adatok helyességéért; ha a hibás cím miatt a csomag nem kézbesíthető, az újraküldés költségét a Vásárló viseli.

5. A szerződés létrejötte

5.1. A sikeres fizetés után az Eladó **automatikus e-mailben haladéktalanul visszaigazolja** a rendelést. **A szerződés akkor jön létre, amikor ez a visszaigazolás a Vásárló e-mail-fiókjában hozzáférhetővé válik.** Ha a visszaigazolás a Vásárló ajánlatának elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik meg, a Vásárló mentesül az ajánlati kötöttség alól (az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény, a továbbiakban: Elker. tv., 6. §), és az Eladó a megfizetett összeget visszatéríti. A Vásárló ellenőrizze a levélszemét-mappát is.

5.2. **A visszaigazolás tartós adathordozón.** A visszaigazoló e-mail tartalmazza a rendelésszámot, a megrendelt terméket, a darabszámot, a fizetett végösszeget, az elállási jog hiányára vonatkozó tájékoztatást, a rendelés állapotoldalának linkjét, az Eladó adatait, és mellékletként **a rendeléskor hatályos ÁSZF-et PDF-ben** (a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet, a továbbiakban: Rendelet, 18. §).

5.3. Az Eladó a már létrejött szerződést nem teljesíti, és a teljes összeget visszatéríti, ha a feltöltött kép a 11. pont szerint jogsértő; erről e-mailben, indokolással értesíti a Vásárlót.

6. Fizetés, számla

6.1. Fizetés bankkártyával (Visa, Mastercard és a Stripe által elfogadott egyéb kártyák), Apple Payjel vagy Google Payjel, a Stripe Payments Europe, Limited (Írország) fizetési oldalán, a rendeléskor egy összegben. A kártyaadatokat az Eladó nem látja és nem tárolja. A bankkivonaton a terhelés „FIXLI* OLELO” megnevezéssel jelenik meg. Utánvét és banki átutalás nincs.

6.2. Az Eladó minden fizetett rendelésről elektronikus számlát állít ki a Számlázz.hu rendszerében (KBOSS.hu Kft.), és a fizetésnél megadott e-mail-címre küldi; a Vásárló ezt az ÁSZF elfogadásával elfogadja. Papíralapú számlát kérésre postán küldünk.

6.3. Visszatérítés mindig az eredeti fizetési módra történik, a döntéstől számított legfeljebb 14 napon belül; hogy a jóváírás mikor jelenik meg, az a Vásárló bankjától függ (jellemzően 5–10 munkanap). Visszatérítéskor az Eladó a számlát sztornózza vagy helyesbíti.

7. Gyártás és szállítás

7.1. A terméket az Eladó megbízásából gyártópartnere készíti el: a 40 × 40 cm-es és a szív alakú párnát, a macit és a gömböt a **Fényképlabor.hu Kft.** (Budapest), a 35 × 35, 45 × 45 és 55 × 40 cm-es párnát a **Horváth & Horváth Consulting Kft.** (Letmicro,

Szigetszentmiklós). Az Eladó a rendelést a fizetés után, munkanapokon jellemzően 1 munkanapon belül adja le a gyártónak. A gyártó a terméket GLS futárral közvetlenül a megadott címre vagy Csomagpontra küldi.

7.2. **Teljesítési határidő.** A gyártás és a kiszállítás együtt jellemzően **5–7 munkanap** a szerződés létrejöttétől (a 35 × 35, 45 × 45 és 55 × 40 cm-es párnánál jellemzően 10 nap). A szállítás legkésőbbi határideje a szerződés megkötésétől számított **30 nap** (Ptk. 6:220. § (1)). Ha az Eladó ezt a határidőt nem tudja tartani, értesíti a Vásárlót; ha a Vásárló nem kér új határidőt, vagy az is eredménytelenül telik el, a Vásárló elállhat a szerződéstől, és az Eladó a teljes összeget haladéktalanul visszatéríti (Ptk. 6:220. § (2)–(3)).

7.3. **Karácsonyi határidő 2026.** Karácsony előtti kiszállítást az alábbi napig (Budapesti idő szerint 23:59-ig) leadott és kifizetett rendelésre vállalunk: **40 × 40 cm-es és szív alakú párna, maci: 2026. december 12.**; 35 × 35, 45 × 45 és 55 × 40 cm-es párna: 2026. december 10. A termékoldal és a rendelési képernyő mindig az adott termékre érvényes napot mutatja; ezek után karácsonyi szállítást nem ígérünk.

7.4. A feladásról e-mailt küldünk a csomagszámmal vagy a csomagkövetési linkkel. A GLS a kézbesítés előtt e-mailben vagy SMS-ben is értesítheti a címzettet. Átvételkor érdemes megnézni a csomagot; ha sérült, kérjen jegyzőkönyvet a futártól. Ez a szavatossági jogokat nem korlátozza.

7.5. **Kárveszély.** A kárveszély fogyasztó esetén akkor száll át, amikor a terméket a Vásárló vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól különböző személy (például a megajándékozott) birtokba veszi (Ptk. 6:219. § (1)). Ha a csomag a szállítás során elveszik vagy megsérül, az Eladó díjmentesen újragyártatja, vagy a Vásárló kérésére a vételárat visszatéríti.

7.6. Ha a csomag a Vásárló hibájából (például hibás cím, a Csomagpontról határidőben át nem vett csomag) visszaérkezik, az Eladó felveszi a kapcsolatot a Vásárlóval; az újbóli kiküldés szállítási díja a Vásárlót terheli.

8. Elállási jog: személyre szabott termék

8.1. Távollévők között kötött szerződésnél a fogyasztót főszabály szerint 14 napos, indokolás nélküli elállási jog illeti meg (Rendelet 20. §). **Ez a jog az Ölelő termékeire nem vonatkozik**, mert mindegyik a Vásárló fotójából, az ő utasítása szerint, egyedileg készül. A Rendelet 29. § (1) bekezdése szerint:

> „A fogyasztó nem gyakorolhatja a 20. § szerinti jogát […] c) olyan nem előre gyártott áru esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan áru esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak”

Forrás: Nemzeti Jogszabálytár, 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet.

8.2. A Vásárló ezt a megrendelés előtt, a rendelési képernyőn külön jelölőnégyzettel tudomásul veszi, és a visszaigazoló e-mail is tartalmazza. A kizárás a Vásárló fotójával készülő teljes rendelésre (a termékre és a kiegészítő gömbre) vonatkozik.

8.3. **Önkéntes lemondás a gyártás előtt.** Amíg az Eladó a rendelést a gyártónak nem adta le, a Vásárló kérésére (e-mailben a hello@olelj.com címen vagy a Kapcsolat oldalon, a rendelésszám megadásával) díjmentesen törli a rendelést, és a teljes összeget az eredeti fizetési módra visszatéríti. A gyártásra leadás tényéről az Eladó e-mailt küld („Gyártásra leadtuk a rendelésed”); ezután a rendelés már nem mondható le. Ez az Eladó önkéntes vállalása, nem a Rendelet szerinti elállási jog.

8.4. A szavatossági jogokat (9. pont) és a késedelem miatti elállás jogát (7.2. pont) az elállási jog hiánya nem érinti.

9. Hibás teljesítés: szavatosság és jótállás

Az Európai Unió harmonizált értesítése a jogszabályi szavatosságról ((EU) 2025/1960 végrehajtási rendelet; 45/2014. Korm. rendelet 11. § (1a) a) pont). Bővebben: europa.eu/youreurope/jótállás · PDF

9.1. A személyre szabott termékre is vonatkoznak a szavatossági szabályok. Ha a termék hibás, sérülten érkezik, vagy nem a megrendelt képpel, elrendezéssel, felirattal vagy változatban készült, a Vásárló írjon a hello@olelj.com címre vagy a Kapcsolat oldalon, lehetőleg a hibát mutató fotóval és a rendelésszámmal. Az Eladó gyakorlata: a hibás terméket díjmentesen újragyártatja, vagy ha ez nem lehetséges, vagy a Vásárló így kéri és a jogszabály ezt lehetővé teszi, a vételárat visszatéríti. A hibás terméket csak akkor kérjük vissza, ha a hiba megállapításához szükséges; a visszaküldés költségét ilyenkor az Eladó viseli.

9.2. Kellékszavatosság

Az Eladó hibás teljesítése esetén a Vásárló az Eladóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Ptk. 6:159–6:167. §-a és 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 szerint.

- **Mit kérhet?** Választása szerint kijavítást vagy kicserélést (személyre szabott terméknél a gyakorlatban újragyártást), kivéve, ha a választott igény teljesítése lehetetlen, vagy az Eladónak a másik igény teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséget okozna. Ha a kijavítást vagy kicserélést nem kérte, nem kérhette, vagy az Eladó azt nem vállalta, illetve nem teljesítette, kérheti a vételár arányos leszállítását, vagy elállhat a szerződéstől (jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye). Elálláskor az Eladó a vételárat a termék visszaérkezésétől (vagy annak igazolásától, hogy a Vásárló visszaküldte) számított 14 napon belül visszatéríti.
- **Mennyi ideje van?** A hibát a felfedezése után késedelem nélkül kell közölni; a felfedezéstől számított két hónapon belül közölt hiba közlése késedelem nélkülinek minősül. A teljesítéstől (átvételtől) számított **két éven belül** érvényesítheti az igényét; ezen túl kellékszavatossági jogát nem érvényesítheti.
- **Kinek kell bizonyítania?** A teljesítéstől számított **egy éven belül** vélelmezni kell, hogy a Vásárló által felismert hiba már a teljesítéskor megvolt, kivéve, ha ez a vélelem a termék természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen; a Vásárlónak csak azt kell igazolnia, hogy a terméket a Webáruházban vette (például a visszaigazoló e-maillel vagy a számlával). Egy év után a Vásárlónak kell bizonyítania, hogy a hiba már a teljesítéskor megvolt.
- **Az igények közötti váltás:** a Vásárló a választott jogáról másikra térhet át; az áttérés költségét viseli, kivéve, ha arra az Eladó adott okot, vagy az áttérés indokolt volt.

9.3. Termékszavatosság

Ingó dolog (termék) hibája esetén a fogyasztó választása szerint kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet (Ptk. 6:168–6:170. §). Termékszavatossági igényként kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti, a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal. A hibát a fogyasztónak kell bizonyítania. Az Ölelő termékeket a fixli.eu Kft. hozza forgalomba a saját márkanevén (14. pont), ezért termékszavatossági igényt is nála lehet bejelenteni, a 10. pont szerinti elérhetőségeken. A gyártó csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta vagy hozta forgalomba, a hiba a forgalomba hozatal időpontjában a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető, vagy a hiba jogszabály, illetve kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered. Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem lehet érvényesíteni.

9.4. Jótállás

Az Ölelő termékeire **kötelező jótállás nem vonatkozik**. Kötelező jótállás csak a 10/2024. (VI. 28.) IM rendelet 1. mellékletében felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre jár, ha eladási áruk eléri a 10 000 Ft-ot (151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 1. § (1) és 2. §; 10/2024. IM rendelet 1. §); a jegyzékben párna, lakástextil vagy fényképes ajándéktárgy nem szerepel, a 10 000 Ft alatti termékre (például a macira) pedig ár szerint sem vonatkozik. Az Eladó önként a 9.6. pont szerinti **elégedettségi garanciát** vállalja; a gyártó tartósságra vonatkozó kereskedelmi jótállást nem ad. A szavatossági jogok (9.2–9.3. pont) ettől függetlenül megilletik a Vásárlót.

9.5. Mi nem hiba?

Nem hiba a képernyő és a nyomat közötti, a 3.4. pontban leírt kismértékű szín- és élességeltérés; a Vásárló által feltöltött kép tartalmából vagy kis felbontásából eredő életlenség, ha a szerkesztő erre figyelmeztetett; a Vásárló által megadott felirat elírása; és a gondozási útmutatótól eltérő mosásból vagy használatból eredő elváltozás.

9.6. Elégedettségi garancia (önkéntes jótállás)

Ha a nyomat nem olyan, mint az előnézet (szín, élesség, elhelyezés), díjmentesen újranyomjuk.

- **Ki vállalja?** Az Eladó: fixli.eu Kft. (Ölelő), 1125 Budapest, György Aladár utca 27/D., hello@olelj.com. A vállalás önkéntes jótállás (Ptk. 6:171. §), az olelj.hu-n rendelt minden Ölelő termékre vonatkozik, Magyarország területén.

- **Mire vonatkozik?** Ha a kapott termék nyomata szemmel láthatóan eltér a rendelés előtt jóváhagyott előnézettől – a színekben, az élességben vagy a kép, illetve a felirat elhelyezésében –, vagy nyomtatási, gyártási hibás.
- **Mit kap a Vásárló?** A terméket díjmentesen újra legyártatjuk és kiszállítjuk; a gyártás és a szállítás költségét az Eladó viseli. Ha az újragyártás nem lehetséges, a vételárat visszatérítjük. A kifogásolt terméket csak akkor kérjük vissza, ha az eltérés megállapításához szükséges, és akkor a postaköltséget is mi fizetjük.
- **Hogyan és meddig?** A kézhezvételtől számított **14 napon belül** e-mailben, a hello@olelj.com címen, a rendelésszámmal és egy fotóval a termékről. A bejelentésre egy munkanapon belül válaszolunk; az újranyomást a bejelentés elfogadása után adjuk le a gyártónak. Ha a nyomdai kép a fizetéstől számított 30 napos megőrzési idő miatt már törlődött (11. pont), a fotót újra elkérjük.
- **Mire nem vonatkozik?** Ha a Vásárló a szerkesztő kis felbontásra vonatkozó figyelmeztetése után is a kis felbontású képet választotta, és az eltérés ebből ered; a Vásárló által megadott felirat elírására; a 3.4. pontban leírt, szemmel alig észrevehető szín- és élességeltérésre; valamint a használatból, mosásból eredő elváltozásra.
- **A jogszabályi jogok megmaradnak.** A garancia a Vásárló jogszabályi szavatossági jogai (9.2–9.3. pont) mellett, azokon felül illeti meg a Vásárlót; azokat nem korlátozza, és azok érvényesítése is díjmentes ((EU) 2019/771 irányelv 17. cikk). A 14 napos határidő csak erre a garanciára vonatkozik; a kellékszavatossági igény a 9.2. pont szerint két évig érvényesíthető.

10. A szavatossági igény intézése

10.1. A szavatossági igényt e-mailben (hello@olelj.com), a Kapcsolat oldalon vagy postán (1125 Budapest, György Aladár utca 27/D.) lehet bejelenteni. Érdemes megadni a rendelésszámot, a hiba leírását és fotót a hibáról. A szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha a Vásárló a fizetést igazoló bizonylatot – a visszaigazoló e-mailt, a számlát vagy a bankszámlakivonatot – bemutatja (19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet 3. § (2)).

10.2. Az Eladó a bejelentett szavatossági igényről **jegyzőkönyvet** vesz fel, amely tartalmazza a Vásárló nevét és címét, a termék megnevezését és vételárát, a teljesítés és a hiba bejelentésének időpontját, a hiba leírását, a Vásárló által érvényesíteni kívánt jogot, az igény rendezésének módját vagy az elutasítás indokát, valamint tájékoztatást arról, hogy a Vásárló békéltető testülethez is fordulhat. A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, e-mailben megküldi a Vásárlónak, és három évig megőrzi (19/2014. NGM rendelet 4. §).

10.3. Ha az Eladó a bejelentéskor nem tud nyilatkozni az igény teljesíthetőségéről, álláspontjáról – elutasításnál annak indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről – legkésőbb **8 napon belül** e-mailben értesíti a Vásárlót (19/2014. NGM rendelet 4. § (5)); a gyakorlatunk szerint egy munkanapon belül válaszolunk.

10.4. Az Eladó arra törekszik, hogy az újragyártást (kicserélést) legfeljebb 15 napon belül elvégezze (19/2014. NGM rendelet 5. §); a személyre szabott termék gyártási ideje miatt ez jellemzően 5–7 munkanap. A kijavítás, kicserélés minden költsége – a szállítást is beleértve – az Eladót terheli. Ha a hibát kijavítással orvosoljuk, a kellékszavatossági igény elévülési ideje egyszer 12 hónappal meghosszabbodik (373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet 13. § (4)); erről a javítás előtt tájékoztatjuk a Vásárlót.

11. A feltöltött kép és a felirat

11.1. A Vásárló a rendeléssel kijelenti és szavatolja, hogy a feltöltött fotó és a felirat felhasználására jogosult, a felhasználás nem sérti más szerzői jogát, védjegyét vagy személyiségi jogát, és a képen szereplő személyek – gyermeknél a szülő vagy gondviselő – hozzájárultak a felhasználáshoz.

11.2. Az Eladó nem gyárt le olyan terméket, amelynek képe vagy felirata nyilvánvalóan más szerzői vagy védjegyjogát sérti (például védett mesefigurát, márkalogót vagy fotóstúdió vízjeles képét ábrázolja), jogellenes, gyűlöletkeltő, pornográf, vagy kiskorút sértő módon ábrázol. Ilyenkor a rendelést nem teljesíti, és a teljes összeget visszatéríti. A Vásárló felel azért a kárért, amely abból ered, hogy olyan képet töltött fel, amelynek felhasználására nem volt jogosult.

11.3. A képet az Eladó és a gyártó kizárólag a megrendelt termék elkészítésére használja; a kezeléséről és a törléséről az adatkezelési tájékoztató szól. A fotón semmilyen jogot nem szerzünk.

12. Feliratjavaslat mesterséges intelligenciával

A Vásárló a „Mondd el, kinek szól” lépésben röviden leírhatja, kinek szánja az ajándékot; ebből a Webáruház feliratot javasol. A javaslatot az Anthropic nagy nyelvi modellje (Claude) készítheti, ha ez a funkció be van kapcsolva; enélkül előre megírt sablonokból választunk. A javaslatok gépi szövegek: a Vásárló dönti el, kerül-e felirat a termékre, és ha igen, melyik; a megrendelt felirat helyességéért (helyesírás, nevek) a rendelés előtti ellenőrzéssel a Vásárló felel. **A fotót a mesterséges intelligencia nem kapja meg**, és a kép tartalmát nem módosítja: a kép a Vásárló által elrendezett formában kerül a termékre.

13. Vásárlói értékelések

A Webáruházban csak olyan értékelés jelenik meg, amelyet egy kifizetett és kiszállított rendelés vásárlója küldött, rendelésenként egy, a rendeléshez tartozó egyedi linken. Az értékelésért nem adunk kedvezményt vagy más ellenszolgáltatást. Minden ellenőrzött értékelést megjelenítünk, a negatívakat is; elrejteni csak a jogsértő, sértő vagy személyes adatot tartalmazó értékelést rejtjük el, és ezt naplózzuk. Az átlagot az összes megjelenített értékelésből számoljuk.

14. Termékbiztonság

14.1. **Gyártó.** Az Ölelő termékeket a fixli.eu Kft. a saját márkaneve alatt hozza forgalomba, ezért az általános termékbiztonságról szóló (EU) 2023/988 rendelet (GPSR) 3. cikk 8. pontja és 13. cikk (1) bekezdése szerint ő a termékek **gyártója** (EUR-Lex). Elérhetőség termékbiztonsági ügyben: fixli.eu Kft., 1125 Budapest, György Aladár utca 27/D., hello@olelj.com.

14.2. **Előállító.** A termékeket az Eladó megbízásából a Fényképlabor.hu Kft. (Cg. 13-09-213555; levelezési cím: 1102 Budapest, Kőrösi Csoma Sándor út 40.) és a Horváth & Horváth Consulting Kft. (Letmicro; Cg. 13-09-107662; 2310 Szigetszentmiklós, Tompa Mihály köz 5.) állítja elő, a 7.1. pont szerinti bontásban.

14.3. **Azonosítás és figyelmeztetések.** A termék neve, képe, változata (méret, alak, hátoldal), anyaga és a hozzá tartozó figyelmeztetések a termékoldalon és a rendelési képernyőn, a megrendelés előtt láthatók; a rendelésszám a visszaigazoló e-mailben és a számlán szerepel, ez azonosítja a konkrét darabot. A díszpárna nem játék. Ha a terméken utóbb biztonsági kockázatot észlelünk, az érintett vásárlókat e-mailben értesítjük, és a Webáruházban is közzétesszük.

14.4. Ha a terméken biztonsági hibát észlel, ne használja tovább, és jelezze az Eladónak a fenti elérhetőségek egyikén. A veszélyes termékekről szóló uniós figyelmeztetések: Safety Gate.

15. Panaszkezelés, jogérvényesítés

15.1. **Panasz.** A Vásárló az Eladó termékével vagy tevékenységével kapcsolatos panaszát e-mailben (hello@olelj.com), a Kapcsolat oldalon vagy postán (fixli.eu Kft., 1125 Budapest, György Aladár utca 27/D. – ez a panaszügyintézés helye is) közölheti. Telefonos ügyfélszolgálatot az Eladó nem működtet. Az online űrlapon küldött panasz beérkezését az Eladó haladéktalanul visszaigazolja.

15.2. Az írásbeli panaszt az Eladó a beérkezésétől számított **30 napon belül** írásban, érdemben megválaszolja; az elutasító álláspontját megindokolja, és megadja, mely hatósághoz vagy békéltető testülethez fordulhat a Vásárló, azok elérhetőségével együtt. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolatát három évig megőrzi (Fgytv. 17/A. §).

15.3. **Békéltető testület.** Ha a panasz elutasításra kerül, a Vásárló – fogyasztói jogvita esetén – a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat; az eljárás a fogyasztó számára ingyenes (Fgytv. 18–20. §). Az Eladó székhelye szerint illetékes:

Budapesti Békéltető Testület
Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10.
Telefon: +36 1 488 2131 · E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu
Honlap: bekeltet.bkik.hu (online kérelem is)

2024. január 1-jétől a békéltető testületek regionálisan működnek. A többi testület és illetékességi területe: Baranya Vármegyei (Baranya, Somogy, Tolna) – baranyabekeltetes.hu; Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei (Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves, Nógrád) – bekeltetes.borsodmegye.hu; Csongrád-Csanád Vármegyei (Csongrád-Csanád, Bács-Kiskun, Békés) – bekeltetes-csongrad.hu; Fejér Vármegyei (Fejér, Komárom-Esztergom, Veszprém) – bekeltetesfejer.hu; Győr-Moson-Sopron Vármegyei (Győr-Moson-Sopron, Vas, Zala) – bekeltetesgyor.hu; Hajdú-Bihar Vármegyei (Hajdú-Bihar, Jász-Nagykun-Szolnok, Szabolcs-Szatmár-Bereg) – hbmbekeltetes.hu; Pest Vármegyei (Pest) – pestmegyeibekelteto.hu. Valamennyi testület székhelye, levelezési címe és telefonszáma: nkfh.gov.hu/bekelteto-testuletek.

Az Eladót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli: a válasziratát a testület által megszabott határidőn belül megküldi, és a meghallgatáson egyezségkötésre jogosult személy részvételét biztosítja (Fgytv. 29. § (11)). Általános alávetési nyilatkozatot (Fgytv. 36/C. §) az Eladó nem tett.

15.4. **Fogyasztóvédelmi hatóság.** Fogyasztóvédelmi panasszal a lakóhely szerinti vármegyei (fővárosi) kormányhivatalhoz lehet fordulni; Budapesten: Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály, 1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b., telefon: +36 1 450 2598, e-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu.

15.5. Az EU online vitarendezési (OVR/ODR) platformja megszűnt: panaszt 2025. március 20. óta nem fogad, az azt létrehozó 524/2013/EU rendelet 2025. július 20-án hatályát vesztette ((EU) 2024/3228 rendelet). A Vásárló bírósághoz is fordulhat.

16. Záró rendelkezések

16.1. **Felelősség.** Az Eladó nem felel a Webáruház átmeneti elérhetetlenségéből, az internet vagy a Vásárló eszközének zavaraiból eredő károkért, kivéve a szándékosan vagy súlyos gondatlansággal okozott, valamint az életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződésszegésért. Ez a pont nem korlátozza a fogyasztó jogszabályon alapuló jogait.

16.2. **Akadálymentesség.** A Webáruházat igyekszünk mindenki számára használhatóvá tenni (billentyűzettel kezelhető, képernyőolvasóval olvasható, nagyítható). A fixli.eu Kft. mikrovállalkozás (10 főnél kevesebb foglalkoztatott, éves nettó árbevétele 2 millió eurónak megfelelő forintösszeg alatt), ezért a termékek és szolgáltatások akadálymentességi követelményeinek való megfelelés általános szabályairól szóló 2022. évi XVII. törvény 3. § (3) bekezdése alapján mentesül az e-kereskedelmi szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelmények alól. Ha valamit nem tudsz használni, írj, és segítünk; e-mailben is leadhatod a rendelést.

16.3. **Módosítás.** Az Eladó az ÁSZF-et módosíthatja; a módosítás csak a hatálybalépése után leadott rendelésekre vonatkozik. Minden rendelésnél az a verzió irányadó, amelyet a Vásárló a rendeléskor elfogadott, és amelyet a visszaigazoló e-mailhez csatoltunk. A korábbi verziók PDF-ben elérhetők: 2026-11-29.

16.4. **Irányadó jog.** A szerződésre a magyar jog irányadó, különösen a Ptk., az Elker. tv., a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.), a Rendelet, a 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet és a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet. Fogyasztóval kötött szerződésnél a jogválasztás nem fosztja meg a fogyasztót azoktól a jogoktól, amelyeket a szokásos tartózkodási helye szerinti állam kötelező szabályai biztosítanak.

16.5. Ha az ÁSZF valamely rendelkezése érvénytelen, az a többi rendelkezést nem érinti.