

Általános szerződési feltételek

Általános Szerződési Feltételek

Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének ideje: 2025.01.16.

Utolsó módosítás dátuma: 2025.01.16.

1. TÁJÉKOZTATÓ ADATOK

Az webaruhaz.drchenpatika.com webáruház tulajdonosa:

Herbapharma Kft.

Székhely:

1106 Budapest, Gyakorló út 4/E. C. lház. II. em. 9.

Telephely:

1106 Budapest, Keresztúri út 176-178.

Képviselője:

Halász László ügyvezető igazgató

Elérhetőségek:

Telefon: +36 / 1 261 10 88

Fax: +36 / 1 261 10 88

E-mail cím: online@drchenpatika.com

Adószám: 23071555242

Cégjegyzékszám: 01 09 951581

Cégjegyzéket vezető: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

a továbbiakban: **Szállító** vagy **Vállalkozás**

A webáruház azonnali üzenetküldést lehetővé tevő beépülő Facebook messenger modult használ. Ennek technikai korlátai miatt előfordulhat a késedelmes válaszadás. Sürgős esetben kérjük, hogy használja a fentebb megadott elérhetőségek valamelyikét.

2. VÁSÁRLÁSI ÉS SZÁLLÍTÁSI FELTÉTELEK LÉTREJÖTTE, HATÁLYA

Jelen Vásárlási és Szállítási feltételek Megrendelő által történő elfogadása a webáruház-szolgáltatás igénybevételének előfeltétele. A feltételek elfogadásának minősül, ha a Megrendelő regisztrálja magát vagy regisztráció nélküli megrendelést ad le. Jelen Vásárlási és Szállítási feltételek vonatkozásában, ha a jelen Vásárlási és Szállítási feltételek másképp nem rendelkeznek, akkor fogyasztónak minősül, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

A Szállító semmilyen formában nem vállal felelősséget a Megrendelő által megadott hibás adatokból eredő téves teljesítésért. A név, cím, telefon és e-mail mezőket minden esetben ki kell tölteni, e nélkül a rendszer a rendelést nem tudja elfogadni. Szállító a regisztrációkor megadott személyes adatokat, e-mail címmel és jelszóval tárolja a későbbi azonosításhoz. Az azonosítók megadásával adataihoz bármikor hozzáférhet és módosíthatja azokat. A kiállított számlán található adatok utólag nem változtathatóak.

Szállító fenntartja a jogot, hogy a Vásárlási és Szállítási feltételeket részben vagy egészben bármikor módosíthatja. A Vásárlási és Szállítási feltételek és annak mindenkor módosítása a közzétételkor lép hatályba. A Vásárlási és Szállítási feltételek mindaddig hatályban maradnak, amíg a webáruház-szolgáltató a webáruház-szolgáltatást biztosítja.

3. REGISZTRÁCIÓ

Az webaruhaz.drchenpatika.com webáruházban regisztráció nélkül nem megengedett a vásárlás. A termékek, azok információinak, árainak stb. elérése és a termékek kiválogatása (kosárba helyezése történhet regisztráció nélkül. A termékek tényleges megvásárlása a szállítási megrendelése regisztrációhoz kötött. Az adatok helyessége bármikor ellenőrizhető és módosítható jóváhagyás előtt.

Az első bejelentkezéshez szükséges **jelszót** vagy a Megrendelő választja. Ez a jelszó a belépés után bármikor módosítható az 'Adatok módosítása' menüpont alatt.

Az webaruhaz.drchenpatika.com a megadott adatok tárolására, archiválására, az Unas online Kft rendszerét használja. Az adatok kezelését a Herbapharma Kft. végzi, aki vállalja az adatok bizalmas kezelését, azokat a fennálló jogviszony alapján harmadik félnek nem adja ki, és gondoskodik a biztonságos tárolásról az Unas Online Kft szerverein.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges regisztráció során a Szállító a következő adatokat rögzíti a Megrendelőről: A Megrendelő azonosításához szükséges adatokat: a Megrendelő felhasználói neve, jelszava (egyirányúan elkódolva) és elektronikus levelezési címe, neve, címe, elérhetőségi telefonszáma. A megrendelt áruk kiszállítása érdekében a Szállító a következő adatokat bocsátja a Szállító, illetve a Szállító szállításra felkért cég (továbbiakban: megbízott) rendelkezésére: megrendelés ideje, átvévo neve (szállítási címből), cég neve (szállítási címből), a teljes szállítási cím, a megrendelés összege, megrendelésszám, megrendelő telefonszáma és egyéb elérhetősége.

Megadott személyes adatait a Megrendelő a webáruház felhasználói felületén bármikor megváltoztathatja, illetve törölheti. Kivételt képez ez alól a következő adatok törlése: Egyedi azonosító, e-mail cím, jelszó, név.

A regisztráció törlését a Megrendelő a felhasználói kezelőfelületen megteheti önmaga vagy az online@drchenpatika.com elektronikus levélcímen, illetve az ügyfélszolgálat telefonszámán (+36 / 1 261 10 88) kérheti.

4. A RENDELÉS MENETE

Figyelem! A webáruházban leadott megrendelés fizetési kötelezettséggel jár.

Az webaruhaz.drchenpatika.com webáruházban való böngészéshez, a szöveges tartalmak vagy a termékek megtekintéséhez és kosárba helyezéséhez nem szükséges a regisztráció.

Az webaruhaz.drchenpatika.com honlapon bemutatott árukinálat nem képez Szállítóra nézve jogilag kötelező érvényű ajánlattételt, hanem egy, a termékválaszték bemutatására szolgáló, nem kötelező érvényű internetes katalógusnak minősül. Az abban szereplő információk, paraméterek, képek, árak és kaphatósági adatok tájékoztató jellegűek, Szállító az esetleges hibákért felelősséget nem vállal, az árváltoztatás jogát fenntartja. A katalógusban megtekinthetők felsorolásszerű terméklisták, az ebben szereplő termékek nevére vagy

képére kattintva pedig a konkrét termék részletes adatlapja (terméklap) annak lényeges tulajdonságaival. Az webaruhaz.drchenpatika.com webáruházban a termék mellett megjelentetett árak bruttó árak, melyek már az általános forgalmi adót is tartalmazzák. Az árak egy darab termékre, vagy csomagajánlatra is vonatkozhatnak.

A termékek megvásárlásához a Megrendelő felhasználói nevével és jelszavával tud bejelentkezni az áruházbba, a bejelentkezés nélkül kosarába gyűjtött termékeket bejelentkezéskor a boltrendszer automatikusan behelyezi a **'Kosár'**-ba.

Ekkor megjelenik kosarának részletes tartalma és annak aktuális értéke. Minden termék, amit betett a kosarába addig marad ott, amíg ki nem törli belőle, vagy meg nem rendeli. Kosara tartalmát bármikor ellenőrizheti, módosíthatja, vagy megrendelheti.

Kosara tartalmának ellenőrzése után, megrendeléshez kattintson a **'Megrendelés'** gombra. A rendeléshez szükséges további adatok:

- Számlázási név,
- Számlázási cím,
- Számlázással kapcsolatos kapcsolattartó neve, ha nem azonos a Megrendelővel,
- Szállítási cím, amennyiben különbözik a számlázási címtől,
- Szállítással kapcsolatos kapcsolattartó telefonszáma (érvényes magyarországi mobiltelefonszám), amennyiben különbözik a Megrendelőtől.

A Felek között a fentiek alapján nem jön létre írásba foglalt szerződés, azonban a rendelés rögzítésre kerül és utóbb is hozzáférhető. A felek között létrejövő szerződéses jogviszony az abban vállalt valamennyi kötelezettség teljesítéséig tartó határozott időre jön létre. A fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartama az adott termék vonatkozásában a fogyasztó valamennyi fizetési kötelezettsége teljesítése után, a termék kiszállítását követő átvételének időpontja. A felek közötti szerződéses jogviszony vonatkozásában a magyar nyelv az alkalmazandó. Az elektronikus rögzítés során felmerülő hibák a rendelés leadását megelőzően az internetes felületen történő visszalépéssel javíthatók. Amennyiben korábban már vásárolt az webaruhaz.drchenpatika.com weboldalon, személyes adatai automatikusan megjelennek a számlázási és a szállítási űrlapon. A rendszer a szállítási költséget automatikusan hozzászámolja a rendelés összegéhez. Ezt ellenőrizheti az "Összesítő"-ben. A folytatáshoz tovább kell kattintani a "Megrendelés" gombra.

Megrendelő a rendelés tényéről minden esetben **visszaigazolást kap** a webáruháztól e-mailben.

A Megrendelő köteles a webáruházban megrendelt és a megadott címre kiszállított termék átvételével egyidejűleg, az [webáruház.drchenpatika.com](http://webaruhaz.drchenpatika.com) által küldött számlán feltüntetett összesített vételárat és szállítási költséget **készpénzben a kézbesítő futárnak kifizetni vagy van lehetőség a bankkártyás fizetési módra is a PAYPAL illetve a SIMPLE rendszerek segítségével.**

Figyelem! Utánvétes vásárlás esetén a kezelési költséget számítunk fel. Utánvétnak minősül amikor Ön a futárnak bankkártyával vagy készpénzzel fizeti megrendelésének ellenértékét. Az utánvét díjáról a következő oldalon: https://webaruhaz.drchenpatika.com/shop_contact.php a fizetés földre kattintva tájékozódhat.

A Szállító a Megrendelő által megrendelt termékek mellett ingyenes szóróanyagokat, kiadványokat helyezhet el a csomagban, amelyek fő célja a tájékoztatás.

5. BANKKÁRTYÁS FIZETÉS

Kattintson a kosár gombra, itt áttekintheti a megrendelt termékeket. Majd a megrendelés gombra kattintva megkezdődik a vásárlás menete. Első pontban a fizetési módot választhatja meg, ahol az utánvét mellett a BARION, PAYPAL és a SIMPLE online kártyás fizetési szolgáltatását is választhatja.

A fizetési portálokon beazonosítható az elfogadott bankkártyák típusa.

A bankkártyaszám részhez kérjük írja be a bankkártyája első oldalán szereplő számsort. A lejártai dátumnál kérjük tüntesse fel, hogy meddig érvényes a bankkártyája, ezt szintén az első oldalon találja. A fizetéshez szükséges kártya hátoldalán szereplő 3 számjegyű ellenőrzőkód beírása. Kérjük, minden esetben várja meg a fizetés lezárulását, mielőtt továbbkattintana.

A fizetés sikerességéről a webáruház rendszere, a BARION, PAYPAL vagy a SIMPLE rendszere is e-mailben tájékoztatja Önt.

Az Herbapharma Kft. webáruház rendszere bankkártyája adataihoz nem fér hozzá, és nem tárolja azokat.

Az Herbapharma Kft. a fizető kártya birtokosára terheli a tranzakciós költséget, amelyről a fizetési folyamat áttekintő részében külön tételeként szerepel. A bankkártya kibocsátója további díjat, illetve a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti adót, számíthat fel.

A bankkártyás előre fizetésre tekintettel a fogyasztó letét vagy egyéb pénzügyi biztosíték nyújtására nem köteles.

6. HÁZHOSZÁLLÍTÁS

Megrendelt áru kiszállítására több lehetőséget kínálunk, amelyek a szolgáltatás, súly és a szállítási hely függvényében árban eltérhetnek egymástól.

A kiszállítás aktuális díjait megtalálja az információk>általános információk menüpontban a szállítás földre kattintva.

https://webaruhaz.drchenpatika.com/shop_contact.php

A szállítási költség automatikusan hozzáadódik a rendelési összeghez, amit a rendelés feladásakor feltüntetünk.

A beérkező megrendeléseket 24 órán belül, de maximum 3 munkanap alatt feldolgozzuk és a szállítási osztályra továbbítjuk. Amennyiben a megrendelés teljesítése bármilyen okból akadályba ütközik, úgy az webaruhaz.drchenpatika.com haladéktalanul felveszi a kapcsolatot a Megrendelővel e-mail útján a további egyeztetés érdekében. A terméket csomagküldő cégen keresztül szállítjuk házhhoz.

A kiszállítás munkanapokon 8-17 óra között történik, ezért kérjük, hogy napközbeni elérhetőséget adjanak meg kiszállítási címként!

Amennyiben a csomagküldő cég az áru átadását nem tudja teljesíteni úgy a csomagról értesítést hagy. A sikertelen házhhozszállítás után a csomag a meghagyott értesítéssel a helyi postán 5 munkanapig átvethető. Amennyiben az árut nem sikerül kiszállítani, és az áru átvételére 5 napon belül nem kerül sor, úgy az árut visszaszállításra kerül az Herbapharma Kft.-hez.

MPL és GLS szállítás esetén a megrendelő köteles a kiszállítás időpontjában a csomagot tételesen ellenőrizni és hiánytalan teljesítés esetén az átvételi elismervényt aláírni. A küldemény sértetlenségéért a felelősség a küldemény kézbesítésétől kezdve átszáll Megrendelőre, ezért Megrendelő kötelessége kézbesítéskor a küldeményt megvizsgálni. Ezt követően hiányosságokra vonatkozó reklamációkat nem áll módunkban elfogadni.

Amennyiben a termékről felbontás után a futár jelenlétében derül ki, hogy bizonyítottan sérült, és a sérülés az áru átvételét megelőzően keletkezett, a termékre cserelehetőséget biztosítunk. Ebben az esetben a sérülést a futár által felvett jegyzőkönyvvel igazolhatja Megrendelő.

Az esetleges szállítási késedelem, vagy a megrendelés teljes meghiúsulása esetén a Szállítót kártérítési kötelezettség nem terheli. Szállító fenntartja a jogot, hogy a megrendelés teljesítésétől elálljon, ha a megrendelt termék nem hozzáférhető, vagy egyéb körülmények miatt a teljesítést nem tudja vállalni. Ebben az esetben haladéktalanul értesíti Megrendelőt, és a megrendeléssel kapcsolatban teljesített fizetéseket haladéktalanul visszatéríti Megrendelőnek. Szállító a teljesítéstől való elállás miatt kártérítés fizetésére nem kötelezhető.

A termékekkel kapcsolatos egyéb nem a megrendelő által okozott és nem a szállítás során keletkezett panaszát benyújthatja telefonon, illetve e-mailben az Herbapharma Kft. elérhetőségein: +36-1/261-1088, online@drchenpatika.com

7. A MEGRENDELŐ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

Elállás joga

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet szerinti fogyasztó részére történő értékesítésre a fogyasztónak minősülő Megrendelőt indokolás nélkül elállási jog illeti meg az alábbiak szerint:

A Megrendelő az elállási vagy felmondási jogát

1. a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén
2. aa) a terméknek,
3. ab) több termék adásvételkor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek,
4. ac) több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,
5. ad) ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,

a Megrendelő vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától (azzal, hogy fentiek nem érintik a Megrendelő azon jogát, hogy az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja);

1. b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.

Fentiek alapján a jelen Vásárlási és Szállítási feltételek alapján létrejött szerződés tekintetében Ön, amennyiben fogyasztónak minősül, akkor 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől. Hasonlóképpen, ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén a szerződés teljesítése megkezdődött, Ön jogosult 14 napon belül indokolás nélkül felmondani a szerződést.

Az elállási/felmondási határidő az attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi, illetve több termék rendelése esetén attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó termék átveszi.

Ha Ön elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (postán, vagy elektronikus úton küldött levél útján) az alábbi címre: Herbapharma Kft.. (1106 Budapest, Keresztúri út 176-178.) vagy az online@drchenpatika.com e-mail címre. Ebből a célból felhasználhatja a jelen Vásárlási és Szállítási feltételek 1. számú mellékletében mellékelt elállási/felmondási nyilatkozat-mintát is. Az elállási/felmondási nyilatkozat megérkezését haladéktalanul visszaigazoljuk Önnek.

Ön határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárt előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát.

Az elállás/felmondás joghatásai

Ha Ön eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Ön az általunk felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.) A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli.

A visszatérítést mindaddig visszatarthatjuk, amíg vissza nem kaptuk a terméket, vagy Ön nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Ön köteles számunkra Herbapharma Kft.. (1106 Budapest, Keresztúri út 176-178.) a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket.

A termék visszaküldésének közvetlen költségét Ön viseli. Ön kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékesítésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

Megrendelő nem gyakorolhatja a fenti elállás/felmondás jogát

1. a) a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a Megrendelő kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a Megrendelő tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;
2. b) olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzüpiac vállalkozás által nem befolyásolható, a felmondásra/elállásra meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
3. c) olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Megrendelő utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Megrendelő személyére szabtak;
4. d) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
5. e) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
6. f) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
7. g) olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor;
8. h) olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a Megrendelő kifejezett kérésére keresi fel a Megrendelőt sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
9. i) lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a Vevő a csomagolást felbontotta;
10. j) hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetéses szerződések kivételével;
11. k) nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
12. l) lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési

határnapot vagy határidőt kötöttek ki;

13. m) a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a Megrendelő kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a Megrendelő e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti a fenti felmondási/elállási jogát.

Amennyiben Megrendelő a terméket Szállítónak visszaküldi, az alábbiak szerint kell eljárnia: A fogyasztási cikk szállításra alkalmas csomagolásáról Megrendelő köteles gondoskodni, a nem megfelelő csomagolásból eredő, a szállítás során bekövetkező károkért Szállító felelősséget nem vállal. Minden esetben mellékelni kell az eredeti számlát. A bizonytalan kézbesítés miatt kérjük a fogyasztási cikkeket posta helyett futárszolgálattal küldeni. Utánvételt terhelt küldeményeket Szállító nem vesz át.

A termék Szállító tulajdonában marad mindaddig, amíg Megrendelő az összes (fő és mellékes) fizetési kötelezettségének nem tesz teljes mértékben eleget. Ez idő alatt Megrendelő nem engedheti át a terméket harmadik félnek és nem veszélyeztetheti más módon Szállító tulajdonát.

8. KELLÉKSZAVATOSSÁG, TERMÉKSZAVATOSSÁG, JÓTÁLLÁS

A Szállító fogyasztónak minősülő Megrendelői számára szavatolja, hogy az általa vagy alvállalkozói által a Vásárlási és Szállítási Feltételek keretén belül szállított Termék szerződésben meghatározott tulajdonságokkal rendelkezik, a Termékeknek kizárólag a forgalomba hozatali engedélyben, ennek hiányában a termék gyártója által adott hivatalos leírásában foglaltaknak szükséges megfelelniük. A fogyasztónak minősülő Megrendelőket az alábbi kellékszavatossági, termékszavatossági, illetve jótállási jogok illetik meg.

8.1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön a Herbapharma Kft.. (1106 Budapest, Keresztúri út 176-178.) hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő egy év.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást Herbapharma Kft.. (1106 Budapest, Keresztúri út 176-178.) vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

8.2. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön – választása szerint – a 8.1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

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

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

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

Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét Ön a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti, amennyiben ah ibát annak felfedezésétől számítva írásban közli. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

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

A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

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.

Felhívom figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

8.3. Jótállás

Milyen esetben élhet Ön a jótálláson alapuló kellékszavatossági jogával?

Tekintettel arra, hogy a kötelező jótállás csak az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 1. számú mellékletében megjelölt termékekre, és azok esetében is csak 10.000,- Ft, azaz Tízezer forint bruttó vételár felett és a jogszabályban rögzített korlátozások mellett áll fenn, és a Herbapharma Kft.. (1106 Budapest, Keresztúri út 176-178.) ezt meghaladóan jótállást nem vállal az webaruhaz.drchenpatika.hu oldalon rendelhető termékek tekintetében, így a Megrendelőt jótállás csak az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 1. számú mellékletében megjelölt termékekre, és azok esetében is csak 10.000,- Ft, azaz Tízezer forint bruttó vételár felett és a jogszabályban rögzített korlátozások mellett illeti meg.

Önt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

Ön – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 1. mellékletében meghatározott termékek esetében a jótállás időtartama legalább egy év.

Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Felhívom a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Önt a jótállásból fakadó jogok az 8.1. és a 8.2. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

9. FELELŐSSÉGKORLÁTOZÁS

A webaruhaz.drchenpatika.com webáruházon keresztül történő vásárlás feltételezi a Megrendelő részéről az Internet lehetőségeinek és korlátainak ismeretét és elfogadását. A felhasználó, illetve Megrendelő tudomásul veszi, hogy a böngészéssel és a vásárlással kapcsolatos esetleges kockázatokat saját magának kell felmérnie, illetőleg magának kell gondoskodni a számítógépe biztonságos használatáról és az azon tárolt adatok védelméről.

A webaruhaz.drchenpatika.com nem felel a vis maiorból eredő, vagy egyéb, az irányításán kívül eső események okán bekövetkező károkért, ideértve, de nem kizárólagosan a

- a weboldal használatából, vagy üzemzavarából,
- az adatok bárki által történő megváltoztatásából,
- az információtovábbítási késedelemből adódó,
- vírusok okozta,
- szoftverhibából, internetes hálózat hibájából, egyéb technikai jellegű hibából eredő,
- vonal, vagy rendszerhibából adódó,
- a beszállítótól származó téves információkból eredő károkért.

10. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

10.1. Panaszkezelés

A panaszkezelés során a Szállító az ésszerűen, tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró tudatos fogyasztói magatartást tekinti alapkövetelménynek és várja el fogyasztónak minősülő Megrendelőitől.

Szállító a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

Fogyasztóvédelmi és panaszkezelési szempontból fogyasztó: a panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy, illetve békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Panasz bejelentése, rögzítése

A Megrendelő által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

1. a) Szóbeli panasz:
 - személyesen
 - telefonon
1. b) Írásbeli panasz:
 - személyesen vagy más által átadott irat útján
 - postai úton
 - elektronikus levélben
 - telefaxon

Bejelentés szóbeli (személyes és telefonos) panasz esetén

Amennyiben a Megrendelő megítélése szerint a kifogásolt eljárás a helyszínen megoldható, vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, a Megrendelő nyitvatartási időben vagy hétköznap 8- 6:30-ig a +36-1/261-1088 telefonszámon fordulhat.

Bejelentés írásbeli panasz esetén

A hatékonyabb ügyintézés érdekében Szállító kéri Megrendelőt, hogy lehetőség szerint írásban nyújtsák be panaszukat. A panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a

határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat (pl.: rendelésszám, terméknev) is kéri a Szállító megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke a Megrendelő aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén a Szállító vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért ha a felek meghatalmazott útján járnak el, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt - eredeti meghatalmazást.

Ügyfél írásbeli panaszát megküldheti:

Cégnév: Herbapharma Kft..

Postázási cím: 1106 Budapest, Keresztúri út 176-178.

Telefon: +36-1/261-1088

Fax: +36-1/260-7854

e-mail cím: online@drchenpatika.com

Panasz kivizsgálása és megválaszolása

Szöbeli panasz

A szóbeli panaszt a Szállító haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja.

Telefonon közölt panasz esetén a Szállító biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli (5 percen belüli élőhangos bejelentkezés) hívásfogadást és ügyintézt. Ha a Megrendelő a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szállító a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát - személyesen közölt szóbeli panasz esetén – a Megrendelőnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Megrendelőnek megküldi. Egyebekben a Szállító az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

1. a) az ügyfél neve;
2. b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
3. c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
4. d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
5. e) a panasszal érintett megrendelés/szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
6. f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
7. g) a Szállító nyilatkozata az ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges;
8. h) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az ügyfél aláírása;
9. i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
10. j) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Írásbeli panasz

Írásbeli panasz esetén a Szállító a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 25 napon belül írásban megküldi a Megrendelő részére. Igény esetén a Szállító a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küld.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során a Szállítónak kiegészítő információkra lesz szüksége a Megrendelő részéről. Ebben az esetben Megrendelő érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert szállító az eljárást a hiányok pótlásáig nem tudja folytatni.

Szállító a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg a Megrendelő részére.

Szállító a panasz kivizsgálásáért a fogyasztóval szemben külön díjat nem számíthat fel.

Szállító a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti Megrendelőtől:

1. a) neve;
2. b) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
3. c) telefonszáma;
4. d) értesítés módja;
5. e) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
6. g) panasz leírása, oka;
7. h) panaszos igénye;
8. i) a panasz alátámasztásához szükséges, Megrendelő birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Szállítónál nem áll rendelkezésre;
9. j) meghatalmazott útján eljáró Megrendelő esetében érvényes meghatalmazás;
10. k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

Panaszkezelés folyamatának bemutatása

A bejelentés benyújtását követően Szállító elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a panasz regisztrációjára. A panasz regisztrációja után megkezdődik a panaszügy kivizsgálása. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szükség esetén szakvélemény beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntésnek három fajtája van:

1. panasz elfogadása
2. panasz részbeni elfogadása

3. panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az ügyfélvlasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve a Megrendelő által igényelt közlési formában (írásban, faxon, e-mailben, stb.).

Tájékoztató jogorvoslati lehetőségekről

A panasz elutasítása esetén Szállító írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról az ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. A Megrendelőt ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására nyitva álló 25 napos válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

A panasz Szállítón kívüli bejelentésének, orvoslásának lehetőségei eltérőek aszerint, hogy fogyasztónak minősülő, vagy fogyasztónak nem minősülő panaszos kíván-e további panaszt tenni.

Amennyiben a Szállító panaszkezelés nem jár a Fogyasztó számára kielégítő eredménnyel vagy nem kap 25 napon belül választ, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

- Békéltető testületi eljárás
 - Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál
 - Vitarendezési eljárás az EU online vitarendezési platformján keresztül
 - Bírósági eljárás kezdeményezése
 - Vitarendezési eljárás az Európai Unió online vitarendezési platformján keresztül
- <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>

Online adásvételi szerződéssel összefüggő fogyasztói jogvita esetén lehetőség van arra, hogy a fogyasztók az online vásárláshoz kapcsolódó, akár határon átnyúló jogvitákat elektronikusan rendezni tudják a fenti linken keresztül elérhető online platformon keresztül beadott elektronikus panasz útján.

Ehhez nem kell mást tenni, minthogy a fenti linken elérhető online platformon a fogyasztó beregisztrál, kitölt egy kérelmet hiánytalanul, majd elektronikusan beküldi a békéltető testület részére a platformon keresztül. Így a fogyasztók a távolságok ellenére egyszerűen tudják érvényesíteni jogait.

Általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatalokat jelölte ki a jogszabály. A kormányhivatalok elérhetősége: <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek>

Békéltető testület eljárásának kezdeményezése

Békéltető testületek elérhetősége: <http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Amennyiben a Webáruház a Fogyasztó panaszát elutasítja, úgy a Fogyasztó jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez is fordulni. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a Fogyasztó a Webáruházal közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában Fogyasztónak minősül a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a Webáruház és a Fogyasztó között. Ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a Webáruház kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a Fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

A békéltető testület eljárása a Fogyasztó kérelmére indul. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani. Az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépiro vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is elegend lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

A kérelemnek tartalmaznia kell:

- a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
- ha a fogyasztó az illetékességet az illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,
- a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését
- a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelemelőterjesztésére nem került sor,
- a testület döntésére irányuló indítványt,
- a fogyasztó aláírását.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a Fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a Webáruház írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a Fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az előírt egyeztetés megkísérléséről. Ha a Fogyasztó meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.

A Webáruházat a békéltető testületi eljárás során együttműködési kötelezettség terheli. Ennek megszegése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság rendelkezik hatáskörrel. A Webáruházak jogsértő magatartása ellen kötelező bírságkiszabás alkalmazandó, arról való eltekintésre nincs lehetőség, az nem mellőzhető a kis- és középvállalkozások esetén sem.

A bírság mértéke kis- és középvállalkozások esetén 15 ezer forinttól 500 ezer forintig terjedhet, míg a számviteli törvény hatálya alá tartozó, 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevétellel rendelkező, nem kis- és középvállalkozás esetén 15 ezer forinttól, a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 500 millió forintig terjedhet.

Az eljárás keretében köteles a válasziratát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Amennyiben a Webáruház székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyében van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

A békéltető testület egyezsége próbál meg létrehozni a fogyasztó és a vállalkozás között, ennek hiányában pedig dönt az ügyben. Fontos, hogy a vásárló csak szerződésének teljesítésével, azaz egyedi jogvitájával kapcsolatban fordulhat a testülethez, más, a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe tartozó ügyben (pl. megtévesztés, árfeltűntetés, stb.) nem, ilyen esetben a békéltető testület áttesz az ügyet a fogyasztóvédelmi hatósághoz.

Az egyes területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei:

Amennyiben valamelyik elérhetőségi adat megváltozott, az alábbi linken tudja a legfrissebb elérhetőségi adatokat megtekinteni:
<http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Baranya Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.
Telefonszám: 06-72-507-154
Fax: 06-72-507-152
Email: info@baranyabekeltetes.hu

Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefonszám: 06-76-501-500; 06-76-501-525, 06-76-501-523
Fax: 06-76-501-538
Email: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu;
Honlap: www.bacsbekeltetes.hu

Békés Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefonszám: 06-66-324-976
Fax: 06-66-324-976
Email: bekeltetes@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszám: 06-46-501-091; 06-46-501-870
Fax: 06-46-501-099
Email: bekeltetes@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.
Telefonszám: 06-1-488-2131
Fax: 06-1-488-2186
Email: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszám: 06-62-554-250/118
Fax: 06-62-426-149
Email: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétátér 4-6.
Telefonszám: 06-22-510-310
Fax: 06-22-510-312
Email: fmkik@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszám: 06-96-520-217
Fax: 06-96-520-218
Email: bekeltetotestulet@gymkik.hu

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.
Telefonszám: 06-52-500-710
Fax: 06-52-500-720
Email: bekelteto@hbkik.hu

Heves Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Telefonszám: 06-36-429-612
Fax: 06-36-323-615
Email: hkik@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 5000 Szolnok, Verseghy park 8. III. emelet 305-306.
Telefonszám: 06-56-510-621, 06-20-373-2570
Fax: 06-56-510-628
Email: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu

Komárom-Esztergom Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszám: 06-34-513-027
Fax: 06-34-316-259
Email: bekeltetes@kemkik.hu

Nógrád Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/A.
Telefonszám: 06-32-520-860
Fax: 06-32-520-862
Email: nkik@nkik.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81
Telefonszám: 06-1-269-0703
Fax: 06-1-474-7921
Email: pmbekelteto@pmkik.hu

Somogy Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u.6.
Telefonszám: 06-82-501-026
Fax: 06-82-501-046
Email: skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonszám: 06-42-311-544
Fax: 06-42-311-750
Email: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. III. emelet
Telefonszám: 06-74-411-661
Fax: 06-74-411-456
Email: kamara@tmkik.hu

Vas Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefonszám: 06-94-312-356
Fax: 06-94-316-936
Email: vmkik@vmkik.hu

Veszprém Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. földszint 116.
Telefonszám: 06-88-429-008
Fax: 06-88-412-150
Email: bekelteto@veszpremikamara.hu

Zala Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.
Telefonszám: 06-92-550-513
Fax: 06-92-550-525
Email: zmbekelteto@zmkik.hu

A Webáruházat a békéltető testületi eljárás során együttműködési kötelezettség terheli.

Bíróági eljárás kezdeményezése

Amennyiben a Vásárló nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári

Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint. A pert keresetlevéllel kell megindítani. A keresetlevélhez csatolni kell minden olyan okiratot, annak másolatát, amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozik a Vásárló.

- A keresetlevélben az alábbi információkat kell feltüntetni:
- az eljáró bíróságot;
- a feleknek, valamint a felek képviselőinek nevét, lakóhelyét és perbeli állását;
- az érvényesíteni kívánt jogot, az annak alapjául szolgáló tényeknek és azok bizonyítékainak előadásával;
- azokat az adatokat, amelyekből a bíróság hatásköre és illetékessége megállapítható;
- a bíróság döntésére irányuló határozott kérelmet.

10.2. Magatartási kódex

A Szállító magatartási kódexnek nem vetette alá magát, így a jelen Vásárlási és Szállítási feltételek szerinti tevékenységre magatartási kódex nem vonatkozik.

10.3. Alkalmazandó jogszabályok

A Szerződésre irányadó jog Magyarország jogszabályai. Felsoroltuk a legfontosabb jogszabályokat, hogy Ön első kézből és teljesen hiteles forrásból is meggyőződhesen jogairól:

- évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- évi LXXVI. törvény a szerzői jogról
- évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről
- 151/2003. (IX.22.) kormányrendelet a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról
- évi CXX. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (különösen a Hatodik Könyv)
- 45/2014. (II.26.) kormányrendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
- 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2018/302 RENDELETE (2018. február 28.) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról

Jó vásárlást kívánunk!

I. Számú Melléklet

Elállási nyilatkozat minta

Kizárólag a szerződéstől való elállási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza az alább feltüntetett elérhetőségek valamelyikére.

Webáruház adatai:

- Cégnév:** [...]
- Székhely:** [...]
- Telefon:** [...]
- E-mail:** [...]
- Adószám:** [...]

Alulírott(ak) kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási jogomat/jogunkat a Webáruházzal az alábbi termék/ek adásvételével kapcsolatban kötött szerződés tekintetében:

Megrendelés száma:.....

Termék megnevezése:.....

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:

Elállást gyakorló fogyasztó(k) neve:.....

Elállást gyakorló fogyasztó(k) címe:.....

Amennyiben az alábbi adatokat megadja, hozzájárul ahhoz, hogy Webáruház az Ön által kifizetett végösszeget átutalás formájában térítse vissza az Ön részére:

Kedvezményezett neve:.....

Bankszámlaszám:.....

Az Ön vásárláskor/registrációkor megadott email címe:

Kelt

Fogyasztó aláírása

.....

(kérjük csak abban az esetben írja alá, ha postai úton küldi el részünkre)