

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

## 1. BEVEZETŐ

Üdvözljük a Bionom Online Biobolt (továbbiakban: „Webáruház”) weboldalán. Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: „ÁSZF”) tartalmazza a Webáruházban elérhető szolgáltatások igénybevételének igénybevevő (továbbiakban: Felhasználó) általi használatának feltételeit.

Levelezési címünk: 1134 Budapest, Csángó u. 8. URL cím: [www.bionom.hu](http://www.bionom.hu)

### 1.1. A webáruház üzemeltetőjének (továbbiakban: „Szolgáltató”) adatai

Név	Válogatott Bionom Termékek Kft.
Székhely	1134 Budapest, Csángó u. 8.
Képviselő neve:	Nagy Csaba Kornél ügyvezető
Cégjegyzékszám:	01-09-993539
Bejegyző Bíróság Neve:	Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Adószám:	23055032-2-41
Közösségi adószám:	HU23055032
Számlavezető pénzüintézet:	MKB Bank Zrt.
Számlaszám:	10300002-10606103-49020015
IBAN számlaszám:	HU 16 10300002-10606103-49020015
SWIFT kód:	MKKBHUHB
Telefonszám:	+36 70 704 8843
Adatkezelés nyilvántartási szám:	NAIH-100107/2016.
A bejegyző hatóság megnevezése:	Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
A tárhely-szolgáltató adatai:	.....
Telefonszám:	.....
E-mail:	.....
Adatkezelési tájékoztató:	<a href="http://bionom.hu/adatkezelesi-feltetelek.html">http://bionom.hu/adatkezelesi-feltetelek.html</a>

### 1.2. Ügyfélszolgálatunk elérhetősége

Üzlethelyiség címe: 1134 Budapest, Csángó u. 8.

E-mail címe: [ugyfelszolgalat@bionom.hu](mailto:ugyfelszolgalat@bionom.hu)

Telefonszáma (Ügyfélszolgálat): +36 70 704 8843

Telefonos és on-line ügyfélszolgálat munkanapokon 10:00-18:00 óra között elérhető.

### 1.3. Személyes átvételi pontunk elérhetősége

Üzlethelyiség címe: 1134 Budapest, Csángó u. 8.

Csomagok személyes átvétele munkanapokon:

Hétfő, kedd: 10:00-18:00 óra között

Szerda: 08:00-20:00 óra között

Csütörtök, Péntek: 10:00-18:00 óra között

## 2. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELFOGADÁSA

A regisztráció, illetve vásárlás során (bármelyik esetben) a Felhasználónak a Webáruház szolgáltatásainak igénybe vételéhez el kell fogadnia a jelen ÁSZF feltételeit, amit az űrlapon található jelölő négyzet kiválasztásával tehet meg. Az ÁSZF feltételeinek elfogadása esetén a jelen ÁSZF szerinti szerződés jön létre a Szolgáltató és a Webáruház felhasználója között.

Ha a felhasználó az ÁSZF feltételeit nem fogadja el, akkor a jelenleg hatályos jogszabályok szerint a webáruház nem nyújthat szolgáltatást, nem fogadhatja el, és nem szolgálhatja ki a megrendelést.

### 2.1. A Webáruház célja

A Szolgáltató a Webáruházban a tudatos életmódra törekvők számára olyan termékeket kínál, amelyeket a megbízott szakértői a legjobb tudásuk szerint, a legszigorúbb szempontok alapján vizsgálnak meg, és amelyek megfelelnek a Szolgáltató által támasztott tisztasági és vegyszermentes követelményeknek (a továbbiakban: „Bionomia Követelmény”).

A Bionomia Követelménynél az összetételek tekintetében az [antalvali.com](http://antalvali.com) weboldalon elérhető hatóanyagkeresőben (továbbiakban: “Hatóanyag Kereső”) leírt besorolást tekintjük mérvadónak, amelyet [ITT lehet elérni](#).

A hatóanyagkereső egy olyan felület, amelybe a keresendő összetevők elnevezését beírva az alábbi színkódolás szerinti besorolást adja eredményül:

- **Káros** (PIROS): ide tartozik minden olyan összetevő, amely káros hatást gyakorolhat a szervezetre, mérgező, rákkeltő, mineralokortikoid hatású, vagy kardinálisan beleszól a szervezet biokémiai folyamataiba. Ilyen összetétel egyetlen, a Webáruházban értékesített termékben sem szerepelhet.
- **Enyhén káros** (SÁRGA): ezzel a jelzővel azokat az összetevőket illeti a Szolgáltató, amelyek csak hosszú távú használat esetén fejtik ki romboló hatásukat, illetve azokat, amelyek károsító hatása enyhébb, nem járhat végzetes következménnyel, nem okozhat komoly betegséget vagy elváltozást. Ilyen összetétel egyetlen, a Webáruházban értékesített termékben sem szerepelhet.
- **Allergén** (LILA): ez a minősítés nem azt jelenti, hogy a termék káros vagy mérgező! Vannak olyan semleges és jótékony összetevők is (pl. néhány illóolaj, vagy akár a kamilla is), amelyek az

allergiára hajlamos, gyengébb immunrendszerű emberek esetében nem várt reakciókat válthatnak ki. Ilyen összetevő megtalálható a Webáruházban forgalmazott egyes termékekben.

- **Változó megítélésű (BARNA):** ebbe a csoportba azokat az összetevőket soroltuk, amelyek azért változó megítélésűek, mert nagyobb mennyiségben károsak, enyhén károsak vagy allergének lehetnek, kis mennyiségben viszont határozottan jótékonyak (pl. a glicerin). Ide tartoznak azok a vegyületek és hatóanyagok is, amelyek megítélése attól függ, hogy milyen egyéb anyagok vannak még az összetételben, ugyanis még egy jótékony hatóanyag is nem várt reakcióba keveredhet egy másik jótékony hatóanyaggal. Itt soroltuk fel azokat az összetevőket is, amelyek csak bizonyos feldolgozási formában veszélyesek, egyébként pedig jótékonyak vagy semlegesek. Ilyen összetevő is megtalálható a Webáruházban forgalmazott termékekben.
- **Semleges (KÉK):** ezt a minősítést kapta minden olyan vegyület, amely nem gyakorol hatást a szervezetre. Sem jót, sem rosszat. Ilyen pl. a víz, vagy a semleges oldószerek, amelyek általában vivőanyagként, hígítóként, emulgeátorként, habképzőként vagy tartósítóként szerepelnek. Ilyen összetevő szintén megtalálható a Webáruházban forgalmazott termékekben.
- **Jótékony (ZÖLD):** ezek a szó nemes értelmében vett hatóanyagok, amelyek jótékonyan hatnak a szervezetre és a bőrre. Általában növényi eredetűek, hatékonyságukat fokozhatja, ha ökológiailag tiszták, ha „Bio” vagy „Demeter” minősítésűek. Jótékony összetételű terméknek minősül az a termék, amelyben minél nagyobb számban találhatóak ezek a hatóanyagok. A legtöbb összetevő a Webáruházban forgalmazott termékekben jótékony hatású.

A Webáruházban csak olyan termékek érhetők el, amelyek megfelelnek a bevizsgálásnak, és sem “káros”, sem pedig “enyhén káros” besorolású összetevőt nem tartalmaznak. Ha egy vagy több összetevő nem felel meg ezeknek a követelményeknek, de az mégis szerepelne egy általunk forgalmazott termék összetevői között, akkor a Szolgáltató 200%-os tisztasági pénz-visszafizetési garanciát vállal, amelynek részletes leírása az “Önkéntes Jótállás” című fejezetben **(7.3)** található.

Ezenfelül a Szolgáltató valamennyi, a Webáruházban értékesített terméket időről időre (egyedi ütemezés szerint) bevizsgálja annak érdekében, hogy a Szolgáltató által támasztott követelményeknek a termékek folyamatosan megfeleljenek.

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy egyes termékek értékesítését beszüntesse, bizonyos termékeket saját megítélése alapján másokkal helyettesítsen, vagy új termékeket vezessen be.

A Szolgáltató a Webáruházon keresztül lehetőséget biztosít ingyenes személyes konzultációra, amelyre [ITT](#) lehet időpontot foglalni.

## 2.2. Felhasználási feltételek

Felhasználó személyes adatainak kezeléséről az Adatkezelési Feltételek című dokumentum rendelkezik, amely [ITT érhető el](#).

A Webáruház használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, amelyet ezen ÁSZF nem tartalmaz, a Webáruházon elérhető “Vásárlási Információk” nyújtják, amiket [ITT lehet elérni](#).

A szerződés nyelve magyar.

A szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, azokat Szolgáltató nem iktatja, így az utólag nem hozzáférhető és nem megtekinthető.

A Felhasználó a Webáruház használatával tudomásul veszi és elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglaltakat, valamint az alábbiakat: A Webáruházon feltüntetett árak forintban értendők és az ÁFÁ-t tartalmazzák. A Webáruházon megrendelhető termékek árainak változtatási jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy a

módosítás a Webáruházon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba, így a változás a Felhasználók már elküldött és végleges rendeléseit nem érinti.

### **2.3. Felelősség**

Felhasználó a Webáruházat kizárólag a saját kockázatára használhatja, és elfogadja, hogy Szolgáltató nem vállal felelősséget a használat során felmerülő vagyoni és nem vagyoni károkért a szándékosan, súlyos gondatlansággal vagy bűncselekménnyel okozott, továbbá az emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződészegésért való felelősségen túlmenően.

Szolgáltató kizár minden felelősséget a Webáruház használói által tanúsított magatartásért. Felhasználó köteles gondoskodni arról, hogy a Webáruház használata során harmadik személyek jogait vagy a jogszabályokat se közvetlenül, se közvetett módon ne sértse. Felhasználó teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért, a Szolgáltató ilyen esetben teljes mértékben együttműködik az eljáró hatóságokkal a jogsértések felderítése végett.

A Felhasználók által a Webáruház használata során esetlegesen elérhetővé tett tartalmat a Szolgáltató jogosult, de nem köteles ellenőrizni, és a közzétett tartalmak tekintetében a Szolgáltató jogosult, de nem köteles jogellenes tevékenység folytatására utaló jeleket keresni.

A szolgáltatás oldalai olyan kapcsolódási pontokat (linkeket) tartalmazhatnak, amelyek más szolgáltatók oldalaira vezetnek. E szolgáltatók adatvédelmi gyakorlatáért és más tevékenységéért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Az Internet globális jellege miatt Felhasználó elfogadja, hogy a Webáruház használata során a vonatkozó nemzeti jogszabályok rendelkezéseit is figyelembe véve köteles eljárni. Amennyiben a Webáruház használatával összefüggő, bármely tevékenység a Felhasználó államának joga szerint nem megengedett, a használatért kizárólag Felhasználót terheli a felelősség.

Amennyiben a Felhasználó a Webáruházban kifogásolható tartalmat észlel, köteles azt haladéktalanul jelezni a Szolgáltató ügyfélszolgálatának a [ugyfelszolgalat@bionom.hu](mailto:ugyfelszolgalat@bionom.hu) e-mail címen. Ha a Szolgáltató jóhiszemű eljárása során a jelzést megalapozottnak találja, jogosult az információ haladéktalan törlésére vagy annak módosítására.

A Webáruházban közzétett tartalmak nem minősülnek orvosi tanácsnak, és nem helyettesítenek semmiféle orvosi ellátást.

A Szolgáltató a jelen ÁSZF rendelkezéseinek megsértése esetén bármikor kezdeményezheti a Felhasználó regisztrációjának törlését, amely a Webáruházban való regisztrációval, vagy a későbbiek során megszerzett valamennyi jogosultság és kedvezmény végleges és visszavonhatatlan törlésével, illetve elvesztésével jár, különös tekintettel az alábbi esetekre:

- amennyiben a Felhasználóról bebizonyosodik, hogy más személy nevében regisztrált a Webáruházon, fiktív regisztrációt kezdeményez vagy hajt végre a Webáruházon, nem létező személyek nevében, bármilyen módon visszaél mások regisztrációs adataival,
- vásárlást kezdeményez vagy hajt végre nem létező vagy más Felhasználó nevében,
- bármilyen formában valótlan információkat vagy adatokat terjeszt a felhasználói közösség valamely tagjáról, a Webáruházról, a Szolgáltatóról, vagy annak társszervezeteiről, illetve egyébként ilyen magatartást folytat,
- bármilyen egyéb módon a Szolgáltató, a közösség, a Felhasználó vagy a Webáruház működését, integritását, jó hírét, üzleti érdekeit sérti vagy veszélyezteti.

Szolgáltató és Felhasználó között a jelen Általános Szerződési Feltételek alapján létrejött megállapodás megszűnik, ha a Felhasználó törli a regisztrációját, vagy ha a Szolgáltató törli a Felhasználó regisztrációját.

## **2.4. Szerzői jogok**

A Webáruház egésze, annak grafikus elemei, szövege és technikai megoldásai és a Szolgáltatás elemei szerzői jogi védelem vagy más szellemi alkotáshoz fűződő jog (így különösen: védjegyoltalom) alatt állnak. Szolgáltató a szerzői jogi jogosultja vagy a feljogosított felhasználója a Webáruházban, valamint a Webáruházon keresztül elérhető szolgáltatások nyújtása során megjelenített valamennyi tartalomnak: bármely szerzői műnek, illetve más szellemi alkotásnak (ideértve többek közt valamennyi grafikát és egyéb anyagokat, a Webáruház felületének elrendezését, szerkesztését, a használt szoftveres és egyéb megoldásokat, ötletet, megvalósítást).

A Webáruház tartalmának valamint egyes részeinek fizikai vagy más adathordozóra mentése vagy kinyomtatása kizárólag magáncélú felhasználás céljából, vagy a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása esetén engedélyezett. A magáncélú felhasználáson túli felhasználás - például adatbázisban történő tárolás, továbbadás, közzé- vagy letölthetővé tétel, kereskedelmi forgalomba hozatal - kizárólag a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélyével lehetséges.

A jelen ÁSZF-ben kifejezetten meghatározott jogokon túlmenően a regisztráció, a Webáruház használata, illetve az ÁSZF egyetlen rendelkezése sem biztosít jogot Felhasználónak a Webáruházban szereplő bármely kereskedelmi névnek vagy védjegynek bármely használatára, hasznosítására. A Webáruház rendeltetészerű használatával járó megjelenítésen, az ehhez szükséges ideiglenes többszörözésen és a magáncélú másolatkészítésen túl e szellemi alkotások a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül semmilyen egyéb formában nem használhatók fel vagy hasznosíthatók.

A Szolgáltató fenntartja minden jogát szolgáltatásának minden elemére, különös tekintettel a [www.bionom.hu](http://www.bionom.hu) domain nevére, az ehhez tartozó aldomainekre, a Szolgáltató által foglalt minden más domain névre, annak aloldalaira, valamint az internetes reklámfelületeire. Tilos minden olyan tevékenység, amely a Szolgáltató adatbázisának kilistázására, rendszerezésére, archiválására, feltörésére (hack), forráskódjainak visszafejtésére irányul, kivéve, ha erre a Szolgáltató külön engedélyt ad.

Külön megállapodás, vagy az erre a célra szolgáló szolgáltatás igénybevétele nélkül tilos a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott felület, illetve keresőmotorok megkerülésével a Szolgáltató adatbázisát módosítani, lemásolni, abban új adatokat elhelyezni, vagy meglévő adatokat felülírni.

Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató írásbeli engedélye nélküli felhasználás esetén Szolgáltatót kötbér illeti meg. A kötbér összege képenként bruttó 20.000 Ft, illetve szavanként bruttó 50.000 Ft. Felhasználó tudomásul veszi, hogy ezen kötbérikötés nem túlzó, és ennek tudatában böngészni az oldalt. A szerzői jogi jogsértés esetén Szolgáltató közjegyzői ténytanúsítást alkalmaz, amelynek összegét szintén a jogsértő felhasználóra hárítja.

## **3. A WEBÁRUHÁZON ELÉRHETŐ SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELE**

### **3.1. Regisztráció**

A Webáruház tartalmának jelentős része elérhető minden Felhasználó számára, regisztráció nélkül. Egyes szolgáltatások regisztrációhoz (majd belépéshez) kötöttek, azonban a Webáruházban történő vásárlás előzetes regisztrációt nem igényel.

Felhasználó a Webáruházba regisztrálni a Webáruházon található regisztrációs űrlap kitöltésével, illetve saját Facebook fiókjának segítségével tud.

A Webáruházba kizárólag az regisztrálhat, aki jogi személy, vagy olyan nagykorú természetes személy, aki nem áll cselekvőképességet korlátozó gondnokság hatálya alatt.

Felhasználó tudomásul veszi, hogy a regisztrációs folyamat, vagy a fizetés során megadott adatait a Szolgáltató a vásárláshoz tartozó számlázási folyamata során felhasználja, így azok megfelelőségéért Felhasználó tartozik felelősséggel.

### **1.1.1. Regisztráció a Webáruházba**

A Felhasználó a Webáruház képernyőképén a jobb felső sarokban megtalálható „Belépés/Regisztráció” gombra kattintást követően tud regisztrálni, a megjelenő regisztrációs felület értelemszerű kitöltése után, a „Regisztráció” gombra kattintva. A regisztrációs felületen a Felhasználónak a következő adatokat szükséges megadnia a Szolgáltató részére:

- Felhasználói név
- E-mail cím
- Jelszó
- Jelszó még egyszer

A Webáruházba történő sikeres regisztrációról a Szolgáltató az ezt követően megjelenő felületen értesíti a Felhasználót, amelyben tájékoztatja a Felhasználót, hogy a regisztráció befejezéséhez megerősítés szükséges. Ha a megerősítő e-mail nem érkezik meg a Felhasználóhoz, úgy Felhasználó ezen a felületen az e-mail cím ellenőrzésével, vagy újra megadásával tudja igényelni, a megerősítő e-mail újra küldését az „Újraküldés” gombra kattintva.

Felhasználó a regisztrációs szándékát, a Szolgáltató által küldött megerősítő e-mailben a „Megerősítés” feliratra, illetve az e-mailben található linkre kattintva tudja megerősíteni. A regisztráció a megerősítéssel válik befejezetté és érvényessé.

A Felhasználó a sikeres regisztráció után, úgynevezett Felhasználói Azonosító kódot (továbbiakban: EVP kód) kap a Szolgáltatótól ld. az Elégedett Vásárlói Program-ról szóló (5.1) fejezetben.

### **1.1.2. Regisztráció a Facebook fiók segítségével**

A Felhasználó a Webáruházba a saját Facebook fiókjának segítségével is tud regisztrálni, a „Regisztráció Facebook fiókkal” gombra kattintva. A Felhasználónak a sikeres regisztrációhoz el kell fogadnia a „Bionom” Facebook alkalmazás hozzárendelését a Facebook fiókjához.

Az alkalmazás a következő adatokat kapja meg:

- Nyilvános adatlap,
- ismerőslista,
- e-mail cím,
- hírek,
- fényképek és személyes leírás.

Az alkalmazás nem tesz közzé bejegyzést a Felhasználó nevében.

A felhasználói hozzáférési adatok (így különösen a jelszó) titokban tartásáért kizárólag a Felhasználó a felelős. Amennyiben Felhasználó tudomást szerez arról, hogy a regisztráció során megadott jelszavához jogosulatlan harmadik személy hozzáfuthatott, köteles haladéktalanul megváltoztatni jelszavát, ha pedig

feltételezhető, hogy a harmadik személy a jelszó használatával bármilyen módon visszaél, köteles egyidejűleg értesíteni a Szolgáltató ügyfélszolgálatát (ugyfelszolgalat@bionom.hu).

A Felhasználó vállalja, hogy a regisztráció során megadott személyes adatokat szükség szerint frissíti annak érdekében, hogy azok időszerűek, teljesek és a valóságnak megfelelőek legyenek.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy köteles az adatokat pontosan és naprakészen megadni, illetve tartani. A Felhasználó kötelezi magát, hogy a személyes vagy cégadataiban bekövetkezett esetleges változásokat, valamint a jelen szerződéses jogviszonnyal összefüggő egyéb lényeges adatokat, információkat, amelyek befolyásolhatják a jelen szerződésből eredő jogok és kötelezettségek teljesítését, haladéktalanul közli a Szolgáltatóval. Ezen kötelezettség elsősorban a név, mobiltelefonszám, szállítási és/vagy számlázási címének változására vonatkozik, amelyre a Webáruházon történt vásárlásokkal kapcsolatos teljesítéseket kéri. Ennek a kötelezettségnek az elmulasztásáért a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

A téves vagy hibás kiszállítási cím megadásából keletkező ismételt kiszállítási költséget Szolgáltató Felhasználóval megtéríttetheti.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy egyidejűleg csak egyetlen felhasználói fiókkal rendelkezhet. A többszörös regisztráció nem megengedett. Amennyiben a Felhasználó a fenti rendelkezést megszegi, a Szolgáltató jogosult, előzetes tájékoztatás nélkül, a fenti rendelkezést sértő Felhasználói fiókot és az ahhoz tartozó összes kedvezményt törölni.

Felhasználó tudomásul veszi, hogy amennyiben a regisztráció során megadott felhasználói neve megegyezik vállalkozása nevével vagy közvetlenül egy létező vállalkozásra utal, úgy Szolgáltató a regisztrációt követően 8 napos határidővel felhívhatja regisztráció módosítására, és amennyiben ennek a Felhasználó nem tesz eleget, úgy a Szolgáltató jogosult a regisztrációt törölni.

A Felhasználó kizárólag a saját adatait adhatja meg a regisztráció során. Amennyiben a Felhasználó, harmadik személy adatait használja fel a regisztráció során, az ebből eredő károkért kizárólag a Felhasználót terheli a felelősség.

Szolgáltató a regisztráció során megadott Facebook jelszót saját informatikai rendszerében nem tárolja el.

### **3.2. Regisztráció törlése**

A Felhasználó jogosult a regisztrációját bármikor törölni a „Profil szerkesztése” menüpont alatt található „Felhasználói fiókom törlése” gombra kattintva, vagy a [ugyfelszolgalat@bionom.hu](mailto:ugyfelszolgalat@bionom.hu) e-mail címre küldött üzenettel. A törlési kérelem beérkezését követően a Szolgáltató köteles legkésőbb 5 munkanapon belül a bejelentést kivizsgálni, és a Felhasználót tájékoztatni. A Felhasználó felhasználói adatai a törlést követően azonnal eltávolításra kerülnek a rendszerből; ez azonban nem érinti a már leadott rendelésekhez kapcsolódó adatok és dokumentumok megőrzését, nem eredményezi ezen adatok törlését. Az eltávolítás után az adatok visszaállítására többé nincs mód.

## **4. A WEBÁRUHÁZBAN TÖRTÉNŐ VÁSÁRLÁS MENETE**

### **4.1. Megrendelés**

A Felhasználó a Webáruházban megrendelhető, kategóriákba rendezett termékek között a „Biobolt” gombra kattintást követően, valamint a Webáruház bal oldalán található hasámban böngészhet és választhatja ki a megrendelni kívánt terméket.

Az „Akciós termékek” kategóriában a Webáruházban eladásra kínált összes akciós termék megtalálható.

A Felhasználónak lehetősége van a Webáruház bal felső sarkában található „Keresés” elnevezésű kereső mezőt kitöltve, az általa megvásárolni kívánt termékre név vagy típus szerint is rákeresni. Ha a Webáruházban eladásra meghirdetett valamely termék megfelel a Felhasználó keresésének, akkor a rendszer azt megjeleníti.

A Felhasználó a megrendelni kívánt termék részletes jellemzőiről, áráról, egyéb választható tulajdonságáról, a termék nevére vagy a „Gyorsnézet” gombra történő kattintást követően tájékozódhat.

Felhívjuk a Felhasználók figyelmét, hogy a Webáruházban feltüntetett termékfotók csak illusztrációként szolgálnak, így azok esetenként eltérhetnek a valóságtól.

A termékek képei alatt minden esetben feltüntetjük a termék készletezési állapotát, amelyek a következők lehetnek:

- Raktáron (db mennyiség): ebben az esetben a termék a Szolgáltató raktárában készleten van.
- Rendelhető (várható kézbesítési idő: év/hónap/nap): ebben az esetben a termék pillanatnyilag nem elérhető a Szolgáltató raktárában. Ezt a terméket még a Szolgáltatónak is meg kell rendelni a külső beszállítótól. A Szolgáltató a megadott kézbesítési dátumra tudja teljesíteni a megrendelést. Felhívjuk a Felhasználók figyelmét, hogy a Szolgáltatón kívül álló okok miatt a kézbesítési idő változhat, ilyen esetben a Szolgáltató e-mailben értesíti a Felhasználót a regisztrált e-mail címén.
- nem rendelhető - átmeneti készlethiány
- nem rendelhető - kifutott termék
- készlet erejéig
- késik

A Szolgáltató a termékeknek a Webáruházban megjelenített adatlapján a gyártók és/vagy forgalmazók által rendelkezésre bocsátott dokumentációkban szereplő, illetve a termékek csomagolásán megjelenített információkat tünteti fel.

A Felhasználó a termék jellemzőiről tájékoztatást nyújtó felületen található „Beteszem a kosárba” gombra kattintva választhatja ki a megrendelni kívánt terméket és helyezheti kosarába, és ugyanezen a felületen tudja megadni a termék rendelni kívánt mennyiségét, és választhatja ki például a megrendelni kívánt termék kiszerezését is. A webáruházban a termék nevét, gyűjtőnevét, az elérhető kiszerezéseket (granulátum, kapszula stb.) a termék képe mellett található almenü tartalmazza. Szolgáltató nem vállal felelősséget azért, ha a Felhasználó az adott termék gyűjtőneve alatt a kiszerezést tévesen adja meg, és így nem az általa kívánt kiszerezésű terméket rendeli meg.

A kosár tartalmát (a kiválasztott termék darabszámát) a Felhasználó a Webáruház fejlécén, tudja közvetlenül ellenőrizni a „Kosár” ikonban feltüntetett számmal. Felhasználónak a „Kosár” ikonra kattintva megjelenő rövid összegző felület segítségével lehetősége van ellenőrizni a megrendelt termék árát, a kiszállítási díjat, annak módját, valamint a megrendelése végösszegét. Az összegző felület alján található „Kosár” gombra kattintva a Felhasználót a „Kosár” felületre navigálja a Webáruház.

Ugyanezen a felületen a Felhasználó még bármikor módosíthatja a kosarának tartalmát, hiszen lehetősége van arra, hogy töröljön termékeket a kosarából a „Szemetesláda” ikonra kattintva, illetve a



termék mennyiségén (darabszámán) is változtatni tud a darabszám pontos beírásával a „Mennyiség” oszlopban, amelyet a „Ment” ikonra, illetve a „Kosár frissítése” gombra kattintva frissíthet.

A Webáruház képernyőképének fejlécében található, valamint az összegző felület alján található „Pénztár” gombra kattintva Felhasználót az oldal közvetlenül a „Pénztár” felületre navigálja.

A „Pénztár” felületen a Felhasználó kiválaszthatja a szállítási módot a megfelelő - az „Autó” (kiszállítás kérése) illetve a „Sétáló ember” (személyes átvételi lehetőség választása) - ikonra kattintva.

Felhasználónak lehetősége van a kosár teljes kiürítésére az összegző felület alján található „Kosár kiürítése” ikonra kattintva, illetve a megrendelésének módosítására a „Kosár frissítése” gombra kattintva. A „Vissza a termékekhez” feliratra kattintva Felhasználót a Webáruház visszavigyíti a termékkategóriák felületre, ahol a Felhasználó folytathatja a Webáruházban történő böngészést.

Az „Pénztár” gombra kattintással Felhasználót a Webáruház a „Pénztár” felületre navigálja, ahol a Felhasználó folytathatja a megrendelési folyamatot a Webáruházban.

Amennyiben a Felhasználó a Webáruházba látogatást követően nem regisztrált, illetve már regisztrált Felhasználóként még nem lépett be az oldalra, úgy a megjelenő felületen a Felhasználónak az alábbi számlázási adatokat szükséges megadnia a Szolgáltató számára:

- Vezetéknév,
- Keresztnév,
- E-mail cím,
- Cég esetében: Cégnév és adószám,
- Számlázási cím: Utca, Házszám, Település, Ország, Irányítószám,
- Mobiltelefon szám.

Amennyiben a Felhasználó a Webáruházba látogatásakor már regisztrált/belépett az oldalra, úgy a fenti adatokat nem szükséges újra megadnia, azokat a Webáruház automatikusan kitölti a Felhasználó számára. Felhasználónak a „Számlázási adatok” menüpont alatt természetesen lehetősége van új számlázási cím megadására, az „Új cím megadása” felirat mellett található jelölőnégyzet kipipálásával, amely esetben a fent meghatározott adatokat szükséges megadnia a Felhasználónak.

A Felhasználó továbbá ezen a felületen választhatja ki a szállítás és a fizetés módját, a megfelelő jelölőnégyzet kipipálásával, valamint itt veheti igénybe a Szolgáltató által biztosított kedvezményeket ajándékkártyájának sorszáma, vagy Bion kódja megadásával az erre biztosított felületen, a „Hozzáadás” gombra kattintva.

A Felhasználónak rendelés elküldése előtt lehetősége van üzenetet küldeni a rendeléssel kapcsolatban a Szolgáltató ügyfélszolgálatának, az „Üzenet az ügyfélszolgálatnak” szövegmező kitöltésével.

A rendelés elküldéséhez a Felhasználónak el kell fogadnia az Általános Szerződési Feltételeket, a jelölőnégyzet kipipálásával.

A Felhasználó a rendelést a „Rendelés elküldése” gombra kattintva küldheti el.

A rendelés elküldése után Felhasználó a megjelenő összegző felületen tekintheti meg a rendelése számát, a rendelés adatait, illetve lehetősége van terméket vagy termékeket törölni a rendelésből, illetve másik rendelésbe küldeni azokat. Amennyiben a Felhasználó korábban kifizette a vételárat és így töröl a rendelésből egy terméket, akkor a Szolgáltató a termék árát automatikusan jóváírja folyószámláján, vagy a Felhasználó külön kérésére visszautalja a különbözetet a megadott bankszámlaszámra.

Felhasználó tudomásul veszi, hogy az egyéni folyószámláján jelentkező túlfizetések összegét Szolgáltató csak abban az esetben utalja vissza - Felhasználó külön kérésére - amennyiben a túlfizetés összege a 1.000 Ft-ot meghaladja. A 1.000 forintot meg nem haladó túlfizetési egyenleg esetén az a Felhasználó következő rendelésének ellenértékébe beszámításra kerül. Szolgáltató a túlfizetés mindenkori összegére kamatot nem köteles felszámítani.

A megrendelésének állapotát a Felhasználó figyelemmel kísérheti a Webáruház képernyőképének jobb felső sarkában található „Felhasználói név”-re kattintást követően a „Rendeléseim” menüpont segítségével. Itt megtalálhatja az összes eddigi megrendelését.

Minden megrendelés egy egyedi megrendelésszámmal azonosítható. Kérjük, hogy minden, rendelését érintő kommunikáció során tüntesse fel megrendelésszámát.

#### **4.1.1. A rendelések lehetséges állapotai**

- **Függőben:** a rendelés még nincs kifizetve, vagy egy utánvétel rendelés még a termékek beérkezésére vár.
- **Csomag tartalom gyűjtése:** ki van fizetve a rendelés, de vannak még hiányzó tételek a rendelésben. Egy vagy több tétel ki van fizetve, de van részben kiegyenlítetlen egyenlege, mert változás történt a rendelésében, például utólag hozzá lettek rendelve új termékek.
- **Csomag tartalom ellenőrzése:** minden termék elérhető a rendelésben, a raktárban éppen összeállítják a csomagot.
- **Csomag készítése:** összekészített rendelés, de még nincs értesítve a Felhasználó, ettől függetlenül már átvehető.
- **Csomag elkészült, átvehető:** a rendelés átvehető, a Felhasználó e-mail értesítést kapott róla.
- **Szállításra vár:** a rendelést szállításra kész állapotba csomagolják, ezután a futárszolgálatra vár.
- **Kiszállítás alatt:** a futárszolgálatnál van a csomag.
- **Befejezett:** a rendelést személyesen átvették, vagy átvették a futártól a Felhasználó által megadott szállítási címen. A rendelés a Felhasználó kérésére tételesen, kézzel törölve lett, ebben az esetben is befejezett állapotba kerül.
- **Törölve:** a rendelést törölte a rendszer, mert tíz napig nem került megfizetésre a Szolgáltató bankszámlájára a rendelés ellenértéke, ez az állapot csak az átutalásos vagy bankkártyás fizetési módoknál érvényes.
- **Rendelés összevonás alatt:** más néven adminisztrátori rendelés, a Felhasználó kérésére várakozó állapotban van. Ez az állapot akkor keletkezik, amikor egy átmeneti készlethiányos terméket a Felhasználó vagy a Szolgáltató új rendelésbe küld át, és a termék ebben az új rendelésben elérhetővé válik, vagyis beérkezik a raktárba; ekkor a Felhasználó e-mail értesítőt kap, kiválaszthatja a szállítási módot, vagy új termékeket is hozzáadhat a rendeléséhez.

Szolgáltató a megrendelni kívánt termékek darabszámáról, a termék leírását tartalmazó felületen tájékoztatja a Felhasználót. Amennyiben a megrendelni kívánt termékből a megrendelés leadását követően készlethiány lépne fel, úgy Szolgáltató a Felhasználót erről a tényről haladéktalanul e-mailben értesíti.

Amennyiben Ön már regisztrált Felhasználónk, megrendelését intézheti telefonon vagy e-mailben is. E-mailben kérhet tőlünk visszahívást, ebben az esetben a visszahívás során, telefonon adhatja le rendelését.

#### **4.1.2. Adatbeviteli hibák javítása**

Felhasználónak a rendelés bármely szakaszában és a megrendelés Szolgáltató részére való elküldéséig a Webáruházon bármikor lehetősége van az adatbeviteli hibák javítására, akár a saját fiókjában (felhasználói adatok módosítása), akár a megrendelési felületen (pl. termék törlése a kosárból a „kosár ürítése” ikonra kattintva). Adatbeviteli hibának minősül például egy rosszul megadott mennyiség, rossz termék elhelyezése a kosárban, majd a termék törlése a kosárból, rendelési adatok elírása stb. (pl. szállítási cím).

## **4.2. Ajánlati kötöttség, visszaigazolás**

A Felhasználó által elküldött ajánlat megérkezését a Szolgáltató késedelem nélkül, automatikus visszaigazoló e-mail útján visszaigazolja a Felhasználó részére. A visszaigazoló e-mail tartalmazza a Felhasználó által a vásárlás, illetve regisztráció során megadott adatokat (számlázási és szállítási információk), a rendelés azonosítóját, a rendelés dátumát, a megrendelt termékhez tartozó elemek felsorolását, mennyiségét, a termék árát, szállítási költséget és a fizetendő végösszeget. Ha a Felhasználó a rendelését már elküldte a Szolgáltató részére, és hibát vesz észre a visszaigazoló e-mailben szereplő adatokban, akkor azt egy napon belül jelezheti a Szolgáltató felé, vagy egy napon belül saját kezűleg is módosítja a rendelés adatlapján, a nem kívánt rendelések teljesítésének elkerülése érdekében.

A Felhasználó mentesül az ajánlati kötöttség alól, ha legkésőbb 48 órán belül nem kapja meg Szolgáltatótól az elküldött rendelésére vonatkozó visszaigazoló e-mailt.

E visszaigazoló e-mail, a Szolgáltató részéről a Felhasználó által tett ajánlat elfogadásának minősül, amellyel érvényes szerződés jön létre Szolgáltató és Felhasználó között.

A megrendelés elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak irányadóak. A szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, és szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit.

A honlapon keresztül kötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, a Szolgáltató azt nem iktatja, utólagosan nem hozzáférhető.

## **4.3. Fizetés**

### **4.3.1. Előre utalás bankszámlára**

A Felhasználó a megrendelt termékek árát, azok kiszállítását, illetve átvételét megelőzően fizeti meg a Szolgáltató MKB Bank Zrt.-nél vezetett **10300002-10606103-49020015** számú bankszámlájára banki átutalás útján vagy bankfiókban történő befizetéssel.

Előreutalás esetén a megjegyzés rovatban a MEGRENDELÉSSZÁMot minden esetben szükséges feltüntetni.

Az átutalások informatikai rendszerünkben az átutaló fél által megadott megjegyzés rovat adattartalma alapján automatikusan könyvelődnek, egyeztetésre nincs módunk; Téves megrendelési számmal teljesített átutalásokból eredő kár felelősségét a Felhasználó viseli.

Előreutalás esetén a Felhasználó a megrendelt termékek átvételére csak az átutalás jóváírását követően jogosult. Előreutalás vagy banki befizetés esetén a Felhasználó minden esetben várja meg, amíg a Szolgáltató e-mailben elküldi a pontos összeget és a szükséges számlaszámot is az átutaláshoz.

Előreutalásos fizetési mód választása esetén a Felhasználó 100 Ft vételárkedvezményre jogosult. A kedvezmény a vásárlói kosárban található termékek közül a legalacsonyabb Áfa-kulcsú termék ellenértékébe kerül beszámításra.

Amennyiben a Felhasználó által leadott megrendelés TELJES ellenértéke a megrendelés leadását követő öt (5) naptári napon belül a Szolgáltató bankszámlájára nem érkezik meg, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége, illetve a Felhasználó bárminemű kötelezettsége minden további feltétel nélkül, automatikusan megszűnik.

Amennyiben a megrendelés ellenértéke a Szolgáltató bankszámlájára csak hiányosan érkezik meg 5 munkanapon belül, a Szolgáltató ennek tényéről - munkanapokon 10:00 - 18:00 között - telefonon és elektronikus úton értesíti a Felhasználót. A Szolgáltató az árut mindaddig visszatartja, amíg az elektronikus úton elküldött visszaigazolásban szereplő ellenérték maradéktalanul beérkezik.

Az ebben az időszakban bekövetkezett, a megrendelésben szereplő termékeket érintő árcsökkenés esetén, a Szolgáltatónak nem áll módjában a megrendelés értékének csökkentése, illetve a két ár közötti különbséget visszatérítése.

Amennyiben a Felhasználóval történő kapcsolatfelvételt követő 48 órán belül a fennálló érték különbséget nem érkezik be a Szolgáltató számlájára, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége, illetve a Felhasználó bárminemű kötelezettsége minden további feltétel nélkül, automatikusan megszűnik. Ilyen esetben az áru már megfizetett ellenértéke a Felhasználó által megadott bankszámlára 15 munkanapon belül visszautalásra kerül.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy a visszautalások teljesítésével felmerülő igazolt költségeit, legalább 150 Ft összegben "Egyéb adminisztratív szolgáltatás" jogcímen kiállított számla útján a Felhasználóra hárítsa, melynek ellenértékét a visszautalandó összegből visszatartja.

Banki készpénz-befizetés fizetési mód választása esetén Szolgáltató díjat számol fel, melynek összege 128 Ft/rendelés.

#### **4.3.2. Fizetés utánvétellel**

Amennyiben a Webáruházon megrendelt termék futárszolgálattal kerül kiszállításra, arra Magyarország területén belül lehetőség van, hogy a Felhasználó a megrendelés végösszegét átvételkor készpénzben a futárnak teljesítse. Az utánvétes szolgáltatás igénybevétele díjköteles.

Az utánvétes küldeményt ismételten át nem vevő Felhasználó esetében Szolgáltató mérlegelése alapján dönthet úgy, hogy a Felhasználó ismételt vásárlásaira az utánvétes fizetési mód választásának lehetőségét kizárja.

#### **4.3.3. Fizetés bankkártyával az online felületen**

A megrendelés végösszegének azonnali kifizetése történhet az Szerződött kártyaelfogadó partnerünk bankkártyás rendszerén keresztül is. A rendszer biztonságos csatornát használ és automatikus. Az Szerződött kártyaelfogadó partnerünk kizárólag a Felhasználó által megadott, a fizetési tranzakcióhoz szükséges kártyaadatokat kapja meg a 128 bites SSL titkosítással ellátott fizetőoldalon. A megrendeléssel kapcsolatos személyes adatokról és a vásárlás tartalmára vonatkozó információkról az Szerződött kártyaelfogadó partnerünk nem kap értesítést Szolgáltatótól. A fizetőoldal adattartalmáról a Szolgáltató nem értesül, azokat csak az Szerződött kártyaelfogadó partnerünk érheti el. A tranzakció eredményéről a fizetést követően Felhasználót a bank saját weboldala tájékoztatja. A kártyás fizetéshez a Felhasználó

internet böngésző programjának támogatnia kell az SSL titkosítást. A megrendelés végösszegeként kifizetett összeg azonnal zárolásra kerül a Felhasználó folyószámláján.

#### **4.4. Tulajdonjog fenntartása**

A vételár teljes kifizetéséig a termék a Szolgáltató tulajdonában marad. Ha a termék a vételár teljes kifizetését megelőzően mégis - bármely okból - a Felhasználó birtokába kerül, felelősséggel tartozik a Szolgáltató irányába mindazon károk tekintetében, amelyek megtérítésére senkit nem lehet kötelezni.

#### **4.5. Számla, szállítólevél**

A Szolgáltató a megrendelt termékek kifizetésének igazolásáról a Felhasználó részére elektronikus számlát küld e-mailben, a regisztráció során megadott és érvényesített e-mail címre.

Az összeállított csomagba a termékek mellé egy kinyomtatott szállítólevelet helyezünk el.

2016. október 1.-től kezdődően Szolgáltató a Bionpont, mint technikai elszámolási- és, pénzhelyettesítő eszköz alkalmazásáról áttér az előlegszámla kibocsátására. Az első előlegszámlák 2016. október 1.-i dátummal kerülnek kibocsátásra azon megrendelések tekintetében, ahol a rendelésre befizetés érkezett, de a befizetés könyvelésének értéknapjával még nem került kiszállításra a csomag; vagy azon Megrendelő által teljesített befizetéseknél, amelyek esetében Megrendelő utólagosan, legalább egy termék vonatkozásában törölte a megrendelését.

A rendelések megbontása esetén az előleg(ek)et – azok összege erejéig – az új rendelésekben figyelembe vesszük. Pénz-visszautalási kérés teljesülésekor a Megrendelő előlegjövőíró számlát kap.

A megrendelések teljesítésekor az eddigiekkel egyezően továbbra is számlát állítunk ki, mely – amennyiben előrefizetés történt – tartalmazza a már befizetett előleg jóváírását is, negatív előjelű összegben.

#### **4.6. Szállítás és átvételi lehetőségek**

##### **4.6.1. Személyes átvétel**

Felhasználó a megrendelt termékeket személyesen is átveheti a Szolgáltató 1.2. pontban feltüntetett üzlethelyiségében, a megadott nyitvatartási időben. A termék átvételére azt követően kerülhet sor, hogy Szolgáltató értesítette a Felhasználót arról, hogy megrendelése átvehető.

A személyes átvétel során helyszíni készpénzes fizetésre nincsen lehetőség.

A személyes átvételes szállítási módú rendeléseket a Szolgáltató tizennégy (14) naptári napig őrzi meg a raktárában. Ha ezen időn belül nem jelentkezik érte a Felhasználó, és Szolgáltató kapcsolatfelvételi kísérlete nem vezetett eredményre, akkor a Szolgáltató csak az ismételten kereskedelmi forgalomba hozható (nem lejárt szavatosságú) termékek ellenértékét jóváírás formájában szolgáltatja vissza. Ha a termék(ek) nem helyezhetők ismételten kereskedelmi forgalomba (pl. romlandó áruk esetén a szavatossági idő lejártára tekintettel), akkor a Szolgáltató nem téríti vissza a termék(ek) ellenértékét a Felhasználónak.

Személyes átvétel esetén a rendelés elszállításáról a Felhasználónak kell gondoskodnia (szatyor, táska, doboz stb.).

##### **4.6.2. Futárszolgálat**

A Webáruházon leadott rendelések kiszállítása futárszolgálattal történik, az online rendelés során a Felhasználó által megadott címre. A futárszolgálat munkanapokon 08:00-17:00 óra között kézbesíti a

megrendeléseket. Amennyiben Felhasználó ezen időszakban várhatóan nem tartózkodik a megadott címen, szállítási címként célszerű olyan szállítási címet megadni, ahol a szállítási időszakban a Felhasználó biztosan át tudja venni a megrendelt terméket.

Ha a Felhasználó több megrendelése azonos napon kerülne kiszállításra ugyanarra a szállítási címre, és a felhasználó előzőleg nem vonta össze ezeket a rendeléseket, akkor a Szolgáltató lehetőségei szerint összevonhatja a megrendeléseket, de nem köteles ezt megtenni. Amennyiben a Felhasználó a második, vagy azt követő rendelés leadásakor jelzi a többes megrendelés tényét a Szolgáltatónak és erre a Szolgáltató visszajelzése alapján még van lehetőség, a Szolgáltató összevonhatja a megrendeléseket.

A kommissiózásra kiadott csomagok esetében módosításra már nincs mód.

A Szolgáltató fenntartja a szállítási díj változtatásának jogát azzal, hogy a módosítás a Webáruházban való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. A díjmódosítás a Szolgáltató által már visszaigazolt, és a megrendelt termékek mennyiségében és minőségében változatlan csomagokat nem érinti.

A csomag aktuális státuszáról a Szolgáltató értesítést küld a Felhasználó részére e-mailben a regisztrációban megadott email címre. A futárszolgálat a reggeli órákban SMS-ben értesíti a Felhasználót a csomag(ok) várható érkezéséről. Az SMS-ben a címhez tartozó futár telefonszáma is szerepel.

Lehetőség van arra, hogy a Felhasználó a futárszolgálat felvegye a kapcsolatot a szállítási időpont további pontosítása miatt, amelyet vagy az SMS-ben leírt telefonszámon, vagy a futárszolgálat központi ügyfélszolgálatának a telefonszámán tehet meg.

Futárszolgálat:                   GLS General Logistics Systems Hungary Kft. (telefonszáma: +36 1 802 0265)  
  Sprinter Futárszolgálat Kft. (telefonszáma: +36 1 347 3000)

Amennyiben a Felhasználó a futárszolgálat által megjelölt időpontban nem tartózkodik a Felhasználó által a rendelés során megadott szállítási címen és a csomag átvétele meghiúsul, a futár értesítést hagy a szállítási címen. Az értesítőn található szám segítségével a Felhasználónak lehetősége van a futárszolgálatnál, vagy a fent megadott telefonszámon új szállítási cím és időpont megadására és egyeztetésére. A futárszolgálat további egy alkalommal kísérli meg a megrendelt termékek kiszállítását.

A futárszolgálat összesen kétszeri kézbesítést kísérel meg, azonban, ha a második kiszállítás - a Felhasználónak felróható okból - is sikertelen, és a csomag visszaérkezik a Szolgáltatóhoz, akkor a termék újbóli kiszállítását a Szolgáltató csak akkor kísérli meg, ha a Felhasználó az utánvétes rendelés ellenértékét átutalással vagy bankkártyával a Szolgáltató részére kifizette és a vételár a Szolgáltató számláján jóváírásra került. Ha a rendelés ellenértéke átutalással vagy bankkártyás fizetéssel már ki volt egyenlítve, akkor a Szolgáltató ismételt futárköltséget számol fel a Felhasználónak.

Ha Felhasználó sérülést tapasztal a terméken vagy a csomagoláson, az átvétel során a sérülésekről a kiszállítást végző személy jelenlétében jegyzőkönyv felvételét kell kérnie és a csomag átvételét megtagadhatja. Amennyiben az átvételkor láthatóan sérült a csomagolás vagy a termék, és a sérülés az áru átvételét megelőzően keletkezett, a termék visszavételét a Szolgáltató díjmentesen biztosítja.

Ha a Felhasználó az átvételt követően észlel rejtett sérülést a terméken, akkor még azon a napon köteles a sérülést bejelenteni a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, és részletes (több nézőpontból készített) fényképpel bizonyítani azt, ebben az esetben a Szolgáltató a termék kicserélését vagy ellenértékének visszatérítését biztosítja.

Ha a Felhasználó a termék ellenértékét kifizette a Szolgáltató részére, de a Felhasználó a megrendelt csomagját nem veszi át a Futárszolgáltatótól, a második kiszállítás is sikertelen és a Szolgáltató a Felhasználóval nem tud kapcsolatba lépni a megrendelés átvételéről való egyeztetés céljából, abban az esetben a Szolgáltató a megrendelt terméket - tekintettel a termékek fajtájára, lejáratí idejére - legfeljebb két hétig megőrzi a Felhasználó részére. Ha Felhasználó ez alatt a két hét alatt nem veszi fel a kapcsolatot a Szolgáltatóval, és a Szolgáltató megkeresési kísérletei is sikertelenek az általa megadott telefonszámon, és/vagy e-mailben, akkor a Szolgáltató a Felhasználó által kifizetett összeget maradéktalanul visszautalja a Felhasználó részére, abban az esetben, ha nem érte kár a Szolgáltatót.

Amennyiben a küldemény átvételének megghiúsulása Megrendelő érdekkörében felmerülő okra vezethető vissza, Szolgáltató jogosult a sikertelen kézbesítéssel, banki pénzáttalással járó igazolt költségeit megtéríttetheti Megrendelővel, és azt a visszafizetendő pénzösszeg terhére beszámítással rendezheti.

Ha a terméket nem lehet újra kereskedelmi forgalomba hozni (pl. a várakozási idő alatt lejárt szavatossági idő miatt), akkor az ellenértéket a Szolgáltató nem téríti vissza.

### **4.6.3. Átvétel Pick Pack Ponton**

A Felhasználónak lehetősége van az általa megrendelt terméket Pick Pack Ponton is átvenni. A Pick Pack Pontonra történő kézbesítés határideje a megrendeléstől számítva Budapesten 1-2 nap, vidéken 3-5 nap.

A Pick Pack Pont szállítási költsége 0-20 Kg-ig 750 Ft, ez a díj tartalmazza az e-mail és SMS értesítést is.

A teljes Pick Pack Pont lista [ITT megtalálható](#). Amennyiben a Felhasználó legalább egy terméket a kosarába helyezett, úgy a lista a „Pénztár” oldalon is előhívható a Pick Pack Pontos kézbesítést választva.

A Felhasználó rendelésének kézbesítéséről a Pick Pack Pont hálózat üzemeltetője e-mail és SMS értesítést küld. A Felhasználó a csomagot 5 munkanapon belül veheti át.

Ha a csomag a SPRINTER Futárszolgálat Kft. postai szolgáltatásokra vonatkozó, mindenkori Általános Szerződési Feltételei-ben megadott méret- (60cm\*60cm\*60cm), térfogatsúly- vagy tömeghatárt (20kg) meghaladja, nem lehetséges azt Pick Pack Pontra küldeni, ez esetben kérjük, válassz egy másik szállítási módot.

Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy amennyiben egy címről két alkalommal is kézbesíthetetlen vagy nem kereste megjegyzéssel visszakapja a csomagot, úgy erre a névre és címre a továbbiakban ne teljesítsen megrendelést.

### **4.7. Kommissiózási és csomagolási költségek**

Szolgáltató a tőle elvárható legnagyobb gondossággal jár el annak érdekében, hogy a megrendelt termék sértetlen állapotban érkezen meg a Felhasználókhöz. Ennek érdekében kézi kommissiózást és gondos kézi csomagolást alkalmazunk.

Szolgáltató a kommissiózás, csomagolás szolgáltatás ellenértékeként az alábbi díjszabást alkalmazza:

- "Termékelőkészítési költség" díja: 15 Ft/rendelés

A felhasznált csomagolóanyagok kiválasztásánál a környezetvédelemre törekszünk, a térkitöltő anyagok lebomló, környezetbarát anyagokból készülnek.

### **4.8. Szállítási költségek**

A rendelések kiszállításának költségei:

20.000 Ft kosárérték feletti rendelések esetében a kiszállítás ingyenes. Belföldre, egy napos szállítási határidővel.<sup>1</sup> Utánvétes fizetési módú csomagok esetében az utánvétes szolgáltatás 250 ft-os költségét Szolgáltató felszámítja az ingyenes kiszállítási értékhatárt meghaladó rendelési értékű csomagok esetében is.

A GLS Csomagpont-ra történő kiszállítás díja 750 Ft.

20.000 Ft rendelési érték alatt a belföldi, 3,0 kg alatti csomagok kiszállítási díja 990 Ft.

Az árak tartalmazzák az ÁFA-t. A szolgáltatás magában foglalja a kiszállítás megkezdésekor küldött SMS értesítéseket is.

Külföldre:

	I. zóna:	II. zóna:	III. zóna:	IV. zóna:	V. zóna:
3 kg-ig	3.425 Ft	4.050 Ft	6.750 Ft	7.800 Ft	19.300 Ft
10 kg-ig	3.925 Ft	4.300 Ft	7.300 Ft	9.425 Ft	35.050 Ft
20 kg-ig	4.625 Ft	5.425 Ft	8.050 Ft	18.050 Ft	54.515 Ft
30 kg-ig	5.800 Ft	6.675 Ft	10.175 Ft	22.425 Ft	69.450 Ft

I.zóna: Szlovákia (1), Szlovénia, Ausztria, Csehország, Románia (2)

II.zóna: Lengyelország (2), Németország, Belgium, Hollandia, Luxemburg, Bulgária

III.zóna: Dánia, Olaszország, Franciaország (3-4), Nagy-Britannia (4-5), Írország (5)

IV.zóna: Litvánia (3), Lettország (4), Észtország, Svédország (4-7), Görögország, Spanyolország, Portugália, Finnország (5-7)

V.zóna: Horvátország, Szerbia, Bosznia-Hercegovina

A várható tranzit időket az országok melletti zárójelben találod.

\* A szállítási idők nem garantáltak, tájékoztató jellegűek.

\*\*\* Ezen országba történő csomagfeladás előtt egyeztetés szükséges az ügyfélszolgálattal, a vámkezeléssel kapcsolatban.

\*\*\*\* Ezen országba történő csomagfeladás előtt egyeztetés szükséges az ügyfélszolgálattal. Az átfutási idő a vámkezelés idejével hosszabbodhat. A fuvardíj a kiviteli vámkezelés költségét tartalmazza.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az alkalmazott kiszállítási díjakat a szolgáltató Partnerek árszabásának megváltozása esetén módosítsa.

#### **4.9. Szállítási határidő**

Szolgáltató a megrendelés leadása során a Webáruház „Pénztár” felületén a szállítási mód kiválasztásakor és annak során tájékoztatja a Felhasználót a várható szállítási határidőről.

<sup>1</sup> 2015. szeptember 1. előtt regisztrált felhasználók választhatnak, hogy a szállítási kedvezményt, vagy a 2015. szeptember 1. előtt érvényes Bionpont kedvezményt kívánják igénybe venni. A szállítási kedvezmény egyszeri kiválasztása további Bionpont kedvezményre nem jogosít.



A késedelmesen beérkező termék miatt megváltozó szállítási időről a Szolgáltató írásban értesíti a Felhasználót. Szolgáltató hibájából fellépő szállítási késedelem esetén Szolgáltató a késedelemmel érintett rendelésre felhasználható díjmentes belföldi szállítási kupont, vagy – a Felhasználó választása szerint – egy darab 500 Ft értékű, kizárólag egy következő vásárlás során, bármilyen termékre felhasználható Kuponkódot biztosít Felhasználó részére. Késedelmesen beérkező termékre a késedelem esetleges elhúzódtásától, annak időtartamától, vagy az arról küldött értesítő üzenetek számától függetlenül csak egy alkalommal biztosítunk szállítási kupont, vagy kedvezményre jogosító kuponkódot.

Amennyiben egy rendelésben több késedelmesen beérkező termék is található, Szolgáltató rendelésenként 1 ingyenes szállítási kupont biztosít; ha Felhasználó a késedelmesen beérkező termék(ek)et rendeléséből időközben törli, a kupon érvényessége megszűnik.

A Szolgáltató késedelmese esetén a fogyasztónak minősülő Felhasználó jogosult póthatáridőt tűzni. Ha a Szolgáltató a póthatáridőn belül nem teljesít, a fogyasztó jogosult a szerződéstől elállni.

A fogyasztó póthatáridő tűzése nélkül akkor jogosult a szerződéstől elállni, ha

- a Szolgáltató a szerződés teljesítését megtagadta; vagy
- a szerződést a felek megállapodása szerint vagy a szolgáltatás felismerhető rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben - és nem máskor - kellett volna teljesíteni.

## 5. KEDVEZMÉNYEK

### 5.1. Bionpont

A Webáruházban a Felhasználók különböző kedvezmények igénybevételével vásárolhatnak, illetve a Szolgáltató által meghirdetett egyéb akciók és események<sup>2</sup> kapcsán kedvezményre jogosító pontokat, (továbbiakban „Bionpont”-ot) kaphatnak és használhatnak fel.<sup>3</sup> A Bionpontok érvényességi ideje a jóváírásukat követő hat (6) hónap.

### 5.2. Ajándékkártya

A Felhasználóknak lehetőségük van Ajándékkártyát ajándékozni más Felhasználóknak.

Az ajándékozásra szánt összeg tetszőlegesen kiválasztható. (Az ajándékkártyák több változatban elérhetőek - védett<sup>4</sup>, nem védett, postázott, nyomtatott, a Felhasználó által megadott e-mail címre kiküldve letölthető.) Kérjük tájékozódjon ügyfélszolgálatunkon.

Az ajándékkártyán egy, a Szolgáltató által megadott kódsor szerepel, amelyet úgy érvényesíthet a Felhasználó, hogy megrendelésnél a Pénztár felületen beírja a megfelelő helyre, és az Ajándékkártya egyenlegét automatikusan levonjuk a rendelés fizetendő vételárából.

### 5.3. Kuponkód

Kuponkódot a Szolgáltató küldhet ki e-mailben, letölthető formában a Felhasználónak, az általa megadott e-mail címre.

---

<sup>2</sup> Az esemény tájékoztatójában szereplő információk szerint

<sup>3</sup> 2015. szeptember 1. előtt regisztrált felhasználók választhatnak, hogy a szállítási kedvezményt, vagy a 2015. szeptember 1. előtt érvényes Bionpont kedvezményt kívánják igénybe venni. A szállítási kedvezmény egyszeri kiválasztása további Bionpont kedvezményre nem jogosít.

<sup>4</sup> Az Ajándékozó jóváhagyásához kötött felhasználású.

A Felhasználó úgy tudja érvényesíteni, hogy a megrendelésnél a Pénztár felületen beírja a megfelelő helyre a kódsort, és automatikusan levonásra kerül a kuponkódhoz kapcsolódó kedvezmény a rendelés fizetendő vételárából.

## 6. ELÁLLÁSI JOG

Az e pontban foglaltak kizárólag a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyre vonatkoznak, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (a továbbiakban „Fogyasztó”).

Fogyasztó jogosult a termék adásvételére irányuló szerződés esetén terméknek, több termék szolgáltatásakor az utoljára szolgáltatott terméknek, több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak, ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak, a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy (14) napon belül a szerződéstől indokolás nélkül elállni.

Fogyasztó a szerződés megkötésének a napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát.

### 6.1. Fogyasztót a következő esetekben nem illeti meg az elállási jog

- olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állított elő a Szolgáltató, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Felhasználó személyére szabtak;
- olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- amennyiben a megrendelt terméket a Fogyasztó olyan állapotban küldi vissza a Szolgáltató részére, amely állapot egészségvédelmi vagy higiéniai okokból, vagy a nem rendeltetésszerű használatból fakadóan az újraértékesítést vagy bármilyen más célú felhasználást lehetetlenné teszi;
- olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;

### 6.2. Elállási jog gyakorlásának menete

Ha a Fogyasztó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (postai úton, vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF 1. pontjában feltüntetett elérhetőségek igénybe vételével a Szolgáltató részére. Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárt előtt elküldi elállási nyilatkozatát a Szolgáltató részére.

A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát a **6. fejezetben** meghatározott rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta.

Mindkét esetben a Szolgáltató e-mail üzenetben haladéktalanul visszaigazolja a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését.

Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha Fogyasztó az erre irányuló nyilatkozatát 14 naptári napon belül elküldi a Szolgáltatónak.

Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, e-mail-ben történő értesítés esetén az e-mail küldésének idejét veszi figyelembe Szolgáltató a határidő számítás szempontjából. Kérjük, hogy a

Fogyasztó levelét ajánlott küldeményként adja postára, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma.

Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató 1. pontban feltüntetett címére indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, ha Fogyasztó a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a terméket.

A termék a Szolgáltató címére történő visszaküldésének költsége Fogyasztót terheli. Szolgáltatónak az utánvétellel visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni. A termék visszaküldésének költségén kívül az elállás kapcsán a Fogyasztót semmilyen más költség nem terheli.

Ha Fogyasztó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül Szolgáltató visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási (kiszállításért fizetett) költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek a miatt merültek fel, hogy Fogyasztó a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott. Szolgáltató jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy Fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte; a kettő közül Szolgáltató a korábbi időpontot veszi figyelembe.

A Szolgáltató visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz, kivéve, ha Fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten hozzájárulását adja, és e visszatérítési mód alkalmazásából a Szolgáltatót semmilyen többletköltség nem terheli.

A Szolgáltató ügyfélszolgálatára felé írásban jelzett pénzvisszautalási igény (túlfizetés, rendelés törlése, téves összeg átutalása stb.) teljesítésének minimális ideje 15 naptári nap.

A Fogyasztó elállási jogát kizárólag felbontatlan, gyári csomagolású termékek esetében gyakorolhatja.

## **7. SZAVATOSSÁG**

### **7.1. Kellékszavatosság**

A Felhasználó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezéseinek megfelelően. Fogyasztói szerződés esetén a Fogyasztónak minősülő Felhasználó az átvétel időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit, azokért a termékhibákért, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek. Két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait Felhasználó érvényesíteni már nem tudja.

Nem a Fogyasztóval kötött szerződés esetén a Felhasználó az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.

A Felhasználó - választása szerint - kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Felhasználó által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést Felhasználó nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a Szolgáltató költségére Felhasználó is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

Felhasználó a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban köteles viselni, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

Felhasználó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő (2) hónapon belül közölni a Szolgáltatóval.

Felhasználó közvetlenül a Szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

A szerződés teljesítésétől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Felhasználó igazolja, hogy a terméket a Szolgáltatótól vásárolta (számla vagy a számla másolatának bemutatásával). Ilyen esetben a Szolgáltató csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája a Felhasználó részére történő átadást követően keletkezett. Amennyiben a Szolgáltató bizonyítani tudja, hogy a hiba oka a Felhasználónak felróható okból keletkezett, nem köteles Felhasználó által támasztott szavatossági igénynek helyt adni. A teljesítéstől számított hat hónap eltelté után azonban már Felhasználó köteles bizonyítani, hogy a Felhasználó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Ha Felhasználó a szavatossági igényét a terméktől - a megjelölt hiba szempontjából - elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, a szavatossági igény a termék egyéb részeire nem minősül érvényesítettnek.

## **7.2. Termékszavatosság**

Termékszavatosság kizárólag ingó dolog (termék) hibája esetén merülhet fel. A termék (ingó dolog) hibája esetén a fogyasztónak minősülő Felhasználó - választása szerint - a **7.1. pontban** meghatározott jogot vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Felhasználót azonban nem illeti meg az a jog, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan érvényesítsen. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét Felhasználó a gyártóval szemben érvényesítheti.

Termékszavatossági igényként Felhasználó kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Felhasználónak kell bizonyítania.

Egy termék akkor minősül hibásnak, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Termékszavatossági igényét Felhasználó a termék gyártója általi forgalomba hozatalától számított két (2) éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti. A Felhasználó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős.

Felhasználó termékszavatossági igényét az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával (Szolgáltató) szemben gyakorolhatja.

A gyártó, forgalmazó (Szolgáltató) 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 (Szolgáltató) a mentesüléshez, elegendő egy okot bizonyítania.

### **7.2.1. Szavatossági igények érvényesítése**

A Felhasználó a szavatossági igényeit az 1. pontban meghatározott elérhetőségeken keresztül jelentheti be a Szolgáltató felé.

## **7.3. Önkéntes Jótállás**

### **7.3.1. Bevezető**

A Szolgáltató a Webáruházban található összes termékre vonatkozóan önkéntes jótállási kötelezettséget, ún. „200%-os tisztasági pénzvisszafizetési garanciát” vállal - kivéve a „megtűrt termékek” kategóriába tartozó termékekre - a megrendeléstől számított 180 napos időtartamra, arra az esetre, ha valamelyik termék a „Hatóanyag Kereső” adatai szerint „káros” besorolású összetevőt tartalmaz. Az önkéntes jótállási kötelezettség keretében a Szolgáltató a megrendelt termék megrendeléskor érvényes fogyasztói árának kétszeresét téríti vissza a Felhasználó számára.

A jótállás érvényesítéséhez a Felhasználónak meg kell őriznie és be kell mutatnia a vásárlásról a Szolgáltató által kiállított számlát.

### **7.3.2. Az önkéntes jótállási igény érvényesítése**

Felhasználónak lehetősége van a jótállási igényét közvetlenül a Webáruházon keresztül jelezni a Webáruházban a „Kapcsolat” menüpontja alatt található üzenetküldő felületen, vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül, amelynek során szükséges Szolgáltató számára megneveznie, hogy mely összetevőt tartja károsnak az általa megvásárolt termékben.

A bejelentést a Szolgáltató megvizsgálja, majd a termék vizsgálatát követően szakértőnk felveszi a kapcsolatot a Felhasználóval, és tájékoztatja a vizsgálat eredményéről.

Amennyiben a vizsgálat kimutatja, hogy a termék valóban tartalmaz olyan összetevőt, amely a Szolgáltató által alkalmazott „Hatóanyag Kereső” szerint káros besorolású, a Szolgáltató az adott termék megrendelési vételárának 200%-át haladéktalanul visszautalja a Felhasználó által megadott bankszámlaszámra vagy jóváírja azt Felhasználó folyószámláján.

Felhívjuk a Felhasználók figyelmét, hogy az önkéntes jótállási kötelezettség érvényesítése tekintetében az „allergén” besorolásúként feltüntetett hatóanyagok nem számítanak „káros”-nak, azonban az arra érzékeny Felhasználóknál allergiát vagy irritációt okozhatnak!

Az önkéntes jótállás abban az esetben is érvényesíthető, ha a Felhasználó a terméket felbontotta.

### **7.3.3. Nem érvényesíthető az önkéntes jótállás**

Felhasználó nem érvényesítheti az önkéntes jótállásból fakadó igényt abban az esetben,

- ha a Felhasználó azt a megrendelést követő 180 napon túl kívánja érvényesíteni,
- ha a Felhasználó nem tudja hitelt érdemlő módon igazolni, hogy az adott terméket a Szolgáltatótól vásárolta,
- ha a Felhasználó más, a „Hatóanyag Kereső”-től eltérő hatóanyaglista besorolása, vagy egyéb vélemény alapján ítéli károsnak az adott összetevőt.

## **8. JOGÉRVÉNYESÍTÉSI LEHETŐSÉGEK**

### **8.1. Panaszügyintézés helye, ideje, módja**

Felhasználó a termékkel vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait a következő elérhetőségeken keresztül terjesztheti elő:

Levelezési cím: 1134 Budapest, Csángó u. 8.

Telefonszám: +36 70 704 8843

E-mail: [ugyfelszolgalat@bionom.hu](mailto:ugyfelszolgalat@bionom.hu)

A panaszügyekért felelős személy az ügyfélszolgálati referens; önkéntes jótállással kapcsolatos igénybejelentések esetében a panaszügyekért felelős személy az ügyfélszolgálati vezető. A vásárlók könyve a Szolgáltató személyes átadó helyiségében elérhető.

Szolgáltató a szóbeli panaszt, amennyiben arra lehetősége van, azonnal orvosolja. Ha a szóbeli panasz azonnali orvoslására a panasz jellegéből adódóan nincs lehetőség, vagy a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, akkor azt a Szolgáltatónak e-mailben írásban kell jeleznie az ügyfélszolgálaton. A Szolgáltatónak kötelessége minden esetben 3 munkanapon belül válaszolni a beérkezett panaszokra e-mailben.

A Szolgáltató az e-mailben érkezett panaszokat archiválja és 5 évig megőrzi.

A Szolgáltató a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén, ha azonnal nem orvosolható, akkor a Szolgáltatónak e-mailben írásos formában kell jeleznie az ügyfélszolgálaton, a Szolgáltatónak kötelessége minden esetben 3 munkanapon belül válaszolni a beérkezett panaszokra e-mailben. Az érdembeli válasz 30 napnál nem lehet hosszabb átfutású.

Minden egyéb esetben a Szolgáltató az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

A panasz elutasítása esetén Szolgáltató az elutasítás indokáról írásban (e-mail vagy postai küldemény útján) tájékoztatja a Felhasználót.

## **8.2. Egyéb jogérvényesítési lehetőségek**

Amennyiben Szolgáltató és Felhasználó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a Szolgáltatóval való tárgyalások során nem rendeződik, a következő jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Felhasználó számára:

- **Panasztétel a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH)**  
Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.  
Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20.  
Központi telefonszám: +36 1 459 4800  
Faxszám: +36 1 210 4677  
Központi e-mail cím: [nfh@nfh.hu](mailto:nfh@nfh.hu)
- **Békéltető testület eljárásának kezdeményezése**  
Budapesti Békéltető Testület  
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.  
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.  
Telefon: 06-1-488-2131  
Fax: 06-1-488-2186

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

- Bírósági eljárás kezdeményezése

## **9. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSA**

Szolgáltató jogosult jelen Általános Szerződési Feltételeket a Felhasználók Webáruházban történő előzetes tájékoztatása mellett, egyoldalúan is módosítani. A módosított rendelkezések a hatályba lépést követően a Webáruház első használata alkalmával válnak hatályossá Felhasználóval szemben, azokat a módosítást követően leadott megrendelésekre kell alkalmazni.

A honlapon történő vásárlás feltételezi a Felhasználó részéről az Internet lehetőségeinek és korlátainak ismeretét és elfogadását, különös tekintettel a technikai teljesítményekre és a felmerülő hibákra. A Szolgáltatót nem terheli felelősség, ha bármilyen működési hiba észlelhető az internetes hálózatban, ami megakadályozza a honlap működését és a vásárlást.

Jelen Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének ideje: [2016.12.14.]

Jelen dokumentum letölthető változata ITT érhető el.