

## Vásárlási feltételek (ÁSZF)



### 1. Általános információ

Jelen Általános Szerződési Feltételek tartalmazza a <http://ayurvedshop.hu> oldalon elérhető szolgáltatás igénybevételének feltételeit. A szerződés nyelve magyar. A Felhasználó a honlap használatával tudomásul veszi és elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglaltakat.

<b>Szolgáltató neve:</b>	Madácsi Éva Zsuzsanna E.V.
<b>Székhelye:</b>	2310 Szigetszentmiklós, Gyári út 7/a.
<b>Nyilvántartó megnevezése:</b>	NAV Pest megyei Adó- és Vámigazgatóság
<b>Elérhetőség:</b>	<a href="mailto:ayurvedam.hungary@gmail.com">ayurvedam.hungary@gmail.com</a>
<b>Kapcsolattartó neve:</b>	Madácsi Éva
<b>Telefonszám:</b>	+36 70 779 9407
<b>Adószám:</b>	49157749-1-33
<b>Számlavezető pénzüintézet:</b>	UniCredit Bank
<b>Számlaszám:</b>	10918001-00000127-18630004
<b>IBAN számlaszám:</b>	HU11 10918001 - 00000127 – 18630004
<b>Tárhelyszolgáltató:</b>	Shoprenter.hu Kft. 4028. Debrecen, Kassai út 129. tel. +36-1-234-5011, <a href="mailto:info@shoprenter.hu">info@shoprenter.hu</a>

Az Ayurvedshop web-áruházban jelenleg indiai gyógynövény-alapanyagú kozmetikumokat, gyógynövény-alapú indiai ayurvedikus masszázsolajokat, teákat, táplálék-kiegészítőket, különböző natúrtermék-besorolású árucikkeket, natúr szárított gyógynövényeket, hidegen sajtolt olajokat, szépségápolási cikkeket és egyéb, az Ayurveda kultúrához igazítható, valamint a természetes életmódhoz kapcsolható termékeket forgalmazunk. Kínálatunk folyamatosan változik, esetenként, a vásárlói igényeket figyelve új termékekkel bővül, vagy épp kivezetjük a kínálatunkból. A különböző gyártók termékein, forgalmazók által szállított termékeken található információk, informatív könyvek, egyéb tájékoztató anyagok tartalmáért áruházunk a felelősséget nem vállalja.

A forgalmazott étrend-kiegészítő termékek nem gyógyszerek, nem alkalmasak betegségek kezelésére. Az étrend-kiegészítők élelmiszerek, így a jelölésükre (címkefeliratok, a címkén, csomagoláson található bármely jel, ábra stb.) és reklámozásukra az élelmiszereknél megfogalmazott általános előírásokat kell alkalmazni. Ennek megfelelően a termékek jelölése, megjelenítése és hirdeteése nem állíthatja vagy sugallhatja, hogy az étrend-kiegészítő betegségek megelőzésére, kezelésére alkalmas, vagy ilyen tulajdonsága van. Kérjük, a gyártók leírásainak és reklámjainak olvasásakor ezt vegyék figyelembe! Amennyiben azokat gyógyászati céllal kívánja felhasználni, előtte

kérdezze meg orvosát, gyógyszerészét. Minden esetben figyelmesen olvassa el a termék csomagolásán lévő, illetve a termékhez mellékelt (web-áruházban közzétett) tájékoztatót!

## 2. A Felhasználó/Megrendelő jogai és kötelezettségei

A weboldalon termékbemutató, ill. az összetevőkre vonatkozó leírások találhatóak. A Felhasználó a honlapot regisztráció nélkül bármikor látogathatja, arról információt gyűjthet. A honlapon szereplő mindennemű információ azonban a Szolgáltató szellemi tulajdona, így azt a Felhasználó más nyilvános helyen, oldalon, interneten csak a Szolgáltató beleegyezésével, vagy a forrás megjelölésével teheti közzé. Ellenkező esetben jogsértésnek tekinthető, és jogi következményeket von maga után.

A Szolgáltató kizár minden felelősséget a honlap felhasználói által tanúsított magatartásért, így a Felhasználó teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját viselkedéséért. Ennek értelmében nem nyilváníthat durva, sértő hozzászólást, megjegyzéseket, esetleges – akár negatív – véleményét kizárólag kulturáltan teheti közzé. Amennyiben mégis durva nyilatkozata van, a Szolgáltatónak joga van azt egyrésztől törölni, másrésztől megfelelő hatóságnál főljelentést tenni.

A Felhasználó köteles körültekintően figyelni arra, hogy a honlap használata során harmadik személyek jogait vagy a jogszabályokat sem közvetlenül, sem közvetett módon ne sértse.

A Szolgáltató által közzétett web-áruházban található kozmetikumok alapanyagai gyógynövények, illetve szükség esetén természetes adalék-, ill. vivő- vagy illatanyagokat tartalmaznak. Az Indiából közvetlenül behozott masszázsolajok 100 %-ban gyógynövényeket tartalmaznak, melyek adott esetben gyógyhatással is bírnak, de ezek nem helyettesítik a szükséges orvosi ellátást.

Ezek a gyógynövények (és kozmetikumok, masszázsolajok) megfelelnek az EU Kozmetikai Rendeletében előírtaknak, engedélyszámmal rendelkeznek. A gyógynövények a legtöbb esetben nem okoznak allergiás tüneteket, de egyéni érzékenység ettől függetlenül egyes összetevőkre előfordulhat. Kérjük, ezt minden esetben jelezzék, illetve orvosi jelentéssel, kétséget kizáróan igazolják azt. Amennyiben a vevő – saját szándékából – kizárja az orvosi ellátást, és ez által nem tud igazolást hozni, a Pro-SS Kft. nem vállal felelősséget, és a termék árát sem áll módjában visszatéríteni.

Egyéb, más gyártó által forgalmazott masszázsolajok feltüntetett gyógynövénytartalmáért webáruházunk nem vállal felelősséget. Az oldalon léteznek más szállítótól származó termékek is, melyeknek a szavatossága kizárólag a küldő szállító felelőssége.

## 3. Vásárlás

A Felhasználó vásárlása csak regisztráció után történhet, az e-mail cím, név, telefonszám, számlázási cím, esetlegesen ettől eltérő a szállítási cím, valamint jelszó megadásával. A sikeres regisztrációról **e-mailben azonnali automatikus visszaigazolást** küld a rendszer, melyet meg kell erősíteni, és ezután, a jelszavával tud belépni ismét az áruházba. A megrendelési folyamat ezután folytatható.

Regisztrációjának törlését e-mailben kérheti. Ha ezután ismét vásárolni szeretne, akkor újra kell magát regisztrálnia. A hozzáférési adatainak titokban tartásáért, azok frissítéséért a Felhasználó felelős. Köteles a Szolgáltatónak bejelenteni, ha tudomására jutott, hogy az adataival harmadik fél visszaélt. Elfelejtett jelszó esetén, a honlapon új jelszó kérhető a regisztrált e-mail címre, melyet a rendszer rögtön küld. Ezt a későbbiekben belépve a saját fiókjába, módosíthatja.

Web-áruházunkban, a regisztráció után on-line tudja megrendelni a termékeket, melyeket kategória-rendszerbe állítottunk, és a menüpontok, valamint a keresőmotor segítenek a gyors tájékozódásban. A honlapon lehetőség van kulcsszó alapján is terméket keresni. A kategória nevére kattintva a benne szereplő termékek listája nyílik le. Innen a termékre klikkelve tájékozódhat a megrendelni kívánt termék részletes jellemzőiről, áráról.

A honlapon időközönként „Akción termékek”-et is felteszünk, melyeket különböző kategóriába rendszerezünk: „Bevezető árak” új termékek bevezetése esetén, 1 hónapig érvényesek. A „Mennyiségi kedvezmény” feltételei az adott fül alatt olvashatók. „Időszakos akciók”-kal az ajándékozást könnyíthetjük meg. Az "Utolsó darabok" vagy "Készletkisöprés" fantáziánév alatt a kifogyóban lévő (de a jövőben még rendelésre váró), vagy kivezetésre kerülő termékekhez lehet kedvező áron hozzájutni. A „Termékcsoportok” menüpont esetében néhány termék, általunk együttesen javasolt alkalmazására adunk lehetőséget, esetenként kedvező ár mellett. Előfordul, hogy az egy-egy termékre vonatkozó akciót magánál az adott terméknel jelezzük, az akció kezdeti és lejárat dátumával, vagy a kezdeti dátum és a „készlet erejéig” megjegyzéssel. Több **Akción terméket lehet egy időben vásárolni, de az akciók nem vonhatók össze** (pl. az ingyenes szállítást nem kérhet akciózott árucikkek esetében).

#### 4. A kiválasztás folyamata, a rendelés elküldése, fizetés

Vásárlási szándék esetén a kiválasztott terméket a „Kosár” ikonra kattintva lehet megvásárolni. A gomb mellett a szükséges darabszám állítható be. Ezután a procedúra automatikusan megy előre. A „kosárban” megtalálható az összes termék, a fizetendő végösszeg, melyet a kosár automatikusan számít ki a termék adott paramétereinek alapján, mint súly, mennyiség, akción ár stb.), valamint a szállítási költség. Itt állítható be a „törékeny felár” kérése. Itt állítottuk be a „háhozszállítás futárszolgálattal, utánvétellel” felárat is, melyet **szükséges** bejelölnie, ha ezt a szolgáltatást kéri. De **ennek felára akkor felszámításra kerül**, ha nem jelöli be, de mégis ezt a szolgáltatást választja a szállításnál.

Itt lehet ellenőrizni a rendelés helyességét, különös tekintettel az árakra és a mennyiségekre, és itt lehet igény szerint módosítani, javítani esetleg, akár teljesen törölni is. A Megrendelés gombra klikkelve folytatható a vásárlási folyamat. Ha a Megrendelő a végén mindent rendben talált, akkor a „Megrendelés elküldése” gomb segítségével lehet véglegesíteni a rendelést. Időszakos "Kuponakció" idején a rendszer följárja a beváltható kupont (de csak akkor, ha a rendelt termékek között nincs akción termék).

Ezután a program a számlázási adatokat kéri. Amennyiben nem változik, akkor csak tovább kell menni, ha változik, akkor ennek megfelelően kell kitölteni az erre vonatkozó rubrikákat. A program ezután a fizetési módhoz továbbítja (részletek a 8. pontban). A rendszer összesíti a rendelést, tartalmazva a megrendelt áru(k) netto és bruttó értékét, az ÁFA-tartalmat, valamint a csomagszállítás módjait és díjait. Ha mindent rendben talál, akkor meg kell erősíteni, és a rendszer is visszaigazolja. Ezután lehetősége van még a terméket valamely közösségi portálon megosztani (ezt a rendszer listázza), majd a „tovább” gombbal visszajut a főoldalunkra.

#### 5. Árak

Áraink a rendelés időpontjában érvényes listaárak, amelyeket a web-áruházban a termékek mellett találnak. A termékek ára bruttó, zárójelben jelölve a 'nettó + ÁFA' szöveg, és forintban értendők. Nem tartalmazza a szállítási költséget. A vállalkozás u.akkor AAM-s, tehát, ha valaki vállalkozói adószámmal rendelkezik, az ÁFA esetleges visszaigénylésére nincs módja.

Viszonteladók esetében egyéni árakkal dolgozunk. Ezekről személyes felvétel után tájékoztatjuk az érdeklődőt.

Csomagolási díjat általános küldés esetében nem számítunk fel. Díszcsomagolás kérhető, igény szerint, 250,- Ft.-os ellenérték fejében (ez jellemzően celofán v. díszpapír. Díszdobozzal kapcsolatban beszállítókkal tárgyalunk). **Amennyiben a web-áruházban hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknél vagy az áraknál, fenntartjuk a jogot a korrekcióra.** Ilyen esetben a hiba felismerése, illetve módosítása után azonnal tájékoztatjuk a vevőt az új adatokról. A Megrendelő ezt követően még egyszer megerősítheti a megrendelést, vagy lehetőség van arra, hogy elálljon a szerződéstől.

A Szolgáltató, a piaci igényekhez igazítva, fenntartja az árak változtatásának jogát. A változtatás azonban visszamenőleg nem érvényesíthető. Érvénybe lépése a web-áruházban történő megjelenés napja.

## **6. A rendelések feldolgozása, visszaigazolás, szerződés létrejötte**

A megrendelés leadása elektronikus úton ajánlatkérésnek minősül. Minden rendelésről 24 -48 órán belül e-mailes visszajelzést küldünk, ezzel megkötötték a Szolgáltató és a Felhasználó között a magyar nyelvű „Szerződés”, amelyre az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak megfelelően irányadóak. A szerződés részletes szabálya a 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. Csak nagykorú Vásárlóval kötünk szerződést, ezt a megrendeléssel együtt a Vásárló egyúttal nyilatkozza.

A szerződést iktatjuk, így utólag bármikor hozzáférhető. A visszaigazoló e-mail tartalmazza a vásárlás során megadott rendelési adatokat, a megrendelt termék(ek) nevét, árát, a választott fizetési és szállítási módot, a rendelés sorszámát, valamint ezen felül a Felhasználó rendeléssel kapcsolatos megjegyzéseit. Ha a Felhasználó nem kapja meg 48 órán belül a visszaigazolást, akkor mentesül ajánlati kötelezettsége alól, és a megrendelt termékeket nem köteles átvenni.

Adatbeviteli hibák javítására a „Megrendelés” gomb megnyomása előtt van lehetősége. A megrendelés Megrendelő általi utólagos módosítására csak írásos formában (pl. e-mail) kerülhet sor.

## **7. Fizetési feltételek, számla**

A következő lehetőségek közül választhat fizetésre: előre történő banki átutalás, melyet csomagautomatába történő szállításkor kérünk; ill. a futárnak való átvételkor történő fizetés (utánvét). Bankkártyával történő fizetés lehetősége még folyamatban van. Mindegyik esetben a teljes vételárat szállítási költséggel együtt kell kifizetni, futár esetében a küldemény átvételekor készpénzben a küldemény kézbesítőjének. Amennyiben a szállító cég alkalmazottjának van banki terminálja, úgy őnála kártyával is lehet fizetni. Előre utalás esetén a csomagot az összeg számlánkon

történő megjelenése **után** küldjük. Amennyiben az összeg 8 munkanapon belül nem érkezik meg, a rendelést töröljük.

A rendelésről előzetesen e-értesítőt, majd e-számlát küldünk.

## **8. A megrendelt termék kiszállítása, módja, költsége**

A szállítási módnál több lehetőség közül lehet választani: kérhető Csomagpontra, Csomag-automatába, „Postán maradó” szállításként (ezen esetek előzetes fizetés ellenében kérhetők), és Házhozszállítás. Ez utóbbi lehet utánvétes, vagy előre kifizetett. Utánvétes csomag esetében a fizetendő szállítási költséget az áru ellenértékével egy időben, egyszerre kell fizetni.

Figyelem: az **Utánvétes** szolgáltatást minden szállítócég csak felár ellenében végzi! Ennek mértéke kb. 300,- Ft., melyet külön kell bejelölni (a rendszer feldobja a lehetőséget).

A **szállítás közvetített szolgáltatás**, annak (bruttó) díja a Futárcég által megadott árlista alapján került kiszámításra. Az ajánlat minden esetben tartalmazza a jogszabály által előírt **e-útdíj** és az **üzemanyag-felár** díját.

A szállítás módja a megrendelés idején kiválasztható.

Időpontot előre egyeztetve kérhető személyes átvétel, ebben az esetben nincs szállítási költség. A megrendelésnél bejelölt, kiszállításra vonatkozó információt a visszaigazoló e-mail-ben is elküldjük. Amennyiben nincs raktáron a rendelt termék, azt igyekszünk minden esetben jelölni (pl. "Előrendelhető" vagy „Értesítést kérek”). Amennyiben ilyen jelzéssel ellátott terméket szeretne rendelni, kérjük, hogy az [ayurvedam.hungary@gmail.com](mailto:ayurvedam.hungary@gmail.com) e-mail címen adja le ez irányú megrendelését. Ezek a termékek legtöbbször más beszállítótól érkeznek, így az átfutás a megrendelés és a szállítás között 3-6 nappal elhúzódhat, erről tájékoztatjuk a vásárlót, akinek ezután lehetősége van vagy elállni a szerződéstől, vagy továbbra is igényt tartani rá, ebben az esetben a termék raktárba történő érkezésekor rögtön postázzuk azt. Nagyon ritkán előfordulhat a webáruház admin felületének frissítésében csúszás, de ezt mindig nagyon gyorsan igyekszünk kiküszöbölni.

Egyéb esetben a szállítási határidő általában 2 munkanap, hétvégén érkező megrendelések esetében torlódhat, de 3 munkanapnál több általában nincs. Amennyiben éppen nincs raktáron (l.m.f.) 3-6 munkanapig elhúzódhat. A Szolgáltató - eltérő megállapodás hiányában - a Megrendelés megkötését és a kifizetést követően késedelem nélkül, de legkésőbb tíz napon belül köteles a Vásárlónak kiszállítani a terméket. Késedelmes teljesítés esetén a Fogyasztó póthatáridőt kérhet. Ha a Szolgáltató a póthatáridőn belül sem teljesít, a Fogyasztó elállhat a szerződéstől.

A szállítás jelenleg az **MPL**, **FoxPost** vagy a **Packeta** futárszolgálattal történik, feladás dátuma **naponta** történik, a termék ellenértékének kifizetése után, vagy igény esetén utánvétellel.

A térítési díjak követik a megjelölt szállítók mindenkori árjegyzékét, melyet **külön fülben** olvashatnak.

- Több csomag esetében annyiszor kell alapul venni a kiszállítás díját, ahány csomagról van szó, továbbá az adott csomag súlya határozza meg a szállítási költséget;

- Nagy tétel (50.001,- Ft.-tól) esetén a személyes átvételt javasoljuk. Amennyiben erre nincs lehetőség, tájékoztatjuk, hogy a **szállító cégek ún. biztosítási felárat számítanak fel, a rendelés összegétől függően.**
- Az '[Akció](#)' fül alatt található „Ingyenes szállítás” menüben szereplő termékek futárdíját (0-2 kg. között) a jelzettek szerint átvállaljuk. Amennyiben több terméket egyszerre vásárol, és a termékek össz-súlya meghaladja a 2 kg-ot, akkor az "ingyenes szállítás" akció alá tartozó termék súlyát (max. 2 kg-ig) levonjuk az össz-súlyból, és a különbség szerint számítjuk a szállítási díjat. Tehát pl. egy 3 kg.-s csomag szállítási költsége (csak példaként) 2.500,- Ft., a 2 kg-ig pedig 1.500,- Ft., akkor a kettő különbsége (tehát 1.000,- Ft.) kerül felszámításra, szállítási díjként.

**Személyes átvétel Szigetszentmiklós, Gyári út 7/a.,** előzetes telefonos **egyeztetés után lehetséges.** Kapcsolattartó személy: Madácsi Éva, 70/779-9407-es telefonszámon érhető el. Vagy banki előreutalás, vagy helyben történő készpénzfizetés ellenében van mód az áru személyes átvételére.

#### **9. A megrendeléstől való elállás, a termék visszaküldése.**

Az e pontban foglaltak kizárólag természetes személyre vonatkoznak, viszonteladóink, ill. szakmabeliek elállási joga az önálló szerződésben foglaltatik.

A Megrendelő a szerződéstől 14 (tizennégy) munkanapon belül indokolás nélkül elállhat. Az elállás jogát a megrendelés elküldése után rögtön gyakorolhatja, a termék kézhezvétele utáni 14 munkanapig. **Ha ezzel a jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles a Szolgáltatóhoz eljuttatni (pl. posta, telefax, vagy e-mail).** Postai úton, **csak ajánlottan** küldött elállás napjaként a feladás dátumát tekintjük. A Megrendelés és kiszállítás közben történt esetleges írásbeli elállást a Szolgáltató szintén írásban kell, hogy a Megrendelőnek visszaigazolja. Elállás esetén a terméket a Megrendelő köteles visszajuttatni, de azt csak eredeti állapotában és csomagolásában, hiánytalan mennyiségi, minőségi állapotában vesszük vissza. A **Megrendelő viseli** az elállási jog gyakorlása miatt az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban **felmerülő postaköltséget**, de ezen felül egyéb költség nem terheli. **Futárszolgálat esetében lehetősége van az árut azonnal visszaküldeni, de a kiszállítási költséget meg kell fizetnie.** A Szolgáltató a visszaküldött áru díját csak annak visszavétele után küldi meg a Megrendelő részére, azon módszerben, amiben a Megrendelés fizetése érkezett. Amennyiben a termék nem érkezik meg, a Vásárló feladata hitelt érdemlően bizonyítani, hogy az árut feladta.

A csomag átvételekor a Felhasználó köteles megvizsgálni, hogy a csomag sérülésmentes-e. Ha bármilyen sérülést tapasztal a csomagoláson, a Megrendelő kérheti a futártól jegyzőkönyv felvételét, mert a termék futártól való átvételével illetve az átvételt igazoló dokumentum aláírásával a termék mennyiségi és minőségi átvétele megtörténik, ami azt jelenti, hogy ezután a Megrendelő kizárólag elállási jogával élhet, és a futár távozása után utólag mennyiségi és minőségi reklamációt nem áll módunkban elfogadni. Amennyiben az átvételkor láthatóan sérült a csomagolás vagy a termék, és a sérülés az áru átvételét megelőzően keletkezett, a termék visszavételét, illetve cseréjét a Szolgáltató díjmentesen biztosítja. Az átvételt követően észlelt sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal!

A Szolgáltató köteles a Megrendelő által kifizetett összeget legkésőbb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni. A Szolgáltató azonban követelheti az áru nem rendeltetésszerű használatából

eredő kárának megtérítését. Ha az elállási jog alapján visszaszállított áru nincs kifogástalan, újra eladható állapotban, akkor a Megrendelő kártérítésre kötelezett, amennyiben az áru állapotának romlását, tönkremenését, vagy visszaadásának másmilyen ellehetetlenülését szándékosan vagy hanyagságból idézte elő.

Amennyiben a termékről felbontás során a kézbesítést végző személy (postai kézbesítő, futár) jelenlétében derül ki, hogy bizonyítottan sérült, és a sérülés az áru átvételét megelőzően keletkezett, a termék visszavételét, az értékesítés törlését azonnal biztosítjuk. Bármilyen nemű sérülést, tartalomhiányt a küldemény kézbesítése során az átadó-átvevő közötti tényállási jegyzőkönyvnek kell tartalmaznia! Utólagos tartalomhiányért, esetleg sérülésért felelősséget vállalni nem tudunk! Az elállási jog gyakorlására vonatkozó 17/1999. Kormányrendelet szövegét letöltheti a [Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság](#) honlapjáról.

Megrendelésének elküldése során webáruházunk [Általános Szerződési Feltételeit](#) elfogadta, ahol részletes tájékoztatás található az átvett küldemény utáni elállási jogáról és az át nem vett csomag jogkövetkezményeiről. Tájékoztatjuk, hogy az át nem vett megrendeléssel a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet alapján létrejött, a távollévők közötti szerződést megszegte, ami által web-áruházunknak kára keletkezett, melynek megtérítése jogos követelésünk.

A jogi következmények elkerülése érdekében, kizárólag akkor adjon le rendelést, ha a csomagod kézhezvételekor annak ellenértékét futárnak rendezni tudja!

Amennyiben bármi probléma léphet fel rendelése átvételével kapcsolatban, még feldolgozás előtt jelezze erre a levélre válaszban!

Indokolatlanul, előzetes értesítés nélkül át nem vett küldemény visszaérkezte után rendelését töröljük, és a továbbiakban előzetes banki utalással fogadunk el megrendelést.

## 10. Termékszavatosság

Termékszavatosság kizárólag a termék hibája (pl. eredeti csomagolás egyértelműen sérült az áru átvételekor) esetén merülhet föl, ebben az esetben a Vásárló kérheti az ár ellenértékének visszatérítését, vagy cseréjét egy másik ugyanolyan, vagy értékben azonos termékre. A visszaküldött, és másik, becserélt termék közti többletár esetében a Vásárlónak ki kell fizetnie a különbözetet. Olcsóbb ár esetében cégünk visszatéríti a különbözetet, vagy levásárolható.

Alkalmazható még a Termékszavatosság akkor, ha a kozmetikum **(orvosilag bizonyítottan)** allergiás tüneteket okoz.

A termék hibáját a Megrendelőnek kell bizonyítania.

A Szolgáltató mentesül a Termékszavatossági kötelezettségek alól, ha az alábbiak közül 1 okot bizonyít:

- az árut nem üzleti tevékenysége körében hozta forgalomba;
- a hiba a forgalomba hozatal időpontjában nem volt, vagy nem volt felismerhető;
- a termék hibája jogszabály vagy hatósági előírás alkalmazásából ered.

## **11. Panaszkezelés**

A Vásárló az áruval vagy szolgáltatással kapcsolatban kizárólag írásbeli panasszal élhet a Szolgáltató elérhetőségein. Szóbeli panasz orvoslása – lehetőség szerint – azonnal történik. Ha ez nem vezet eredményre, Feljegyzés (Jegyzőkönyv) készül, melyet a megfelelő illetékes hatósághoz kell küldeni, s az onnan érkező válasszal együtt 5 évig meg kell őrizni.

### **Egyéb panaszkezelési felettes szervek:**

- Fogyasztóvédelmi Hatóság
- Békéltető Testület
- Bírósági eljárás kezdeményezése

Jelen dokumentum nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, későbbiekben nem kereshető vissza, magatartási kódexre nem utal.