Általános szerződési feltételek

Általános szerződési feltételek

1. **A Szolgáltató és a Szolgáltatás**

A www.herbalnet.hu online webáruházat a **Best BanGor Korlátolt Felelősségű Társaság**

(székhely és levelezési cím: 1117 Budapest, Budafoki út 183.,

nyilvántartásba vevő szerv: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, cégjegyzékszám:0109296248, adószám: 24283553-2-43, főtevékenysége: 4791'08 csomagküldő, internetes kiskereskedelem, tárhelyszolgáltató: ATW Internet Kft., tárhelyszolgáltató székhelye: 1138 Bp. Esztergomi út 66 , e-mail címe: sales@atw.co.hu)

üzemelteti (továbbiakban:"**Szolgáltató**"). A Szolgáltató a www.herbalnet.hu oldalon elérhető információs társadalommal összefüggő szolgáltatást (a továbbiakban: „Szolgáltatás") nyújt. A Szolgáltatás működtetése és üzemeltetése az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokról szóló 2001. évi CVIII. törvény rendelkezései alapján történik.

1. **A szolgáltatás igénybevétele, szerződéskötés**

A megrendelések leadása, a Szolgáltatások igénybevétele a herbalnet.hu internetes áruházban elektronikus úton vagy telefonon lehetséges, a Szolgáltatás igénybevevője a vevő (a továbbiakban: „Vevő"). A Szolgáltatás bármely elemének használatának megkezdésével a Vevő és a www.herbalnet.hu oldal látogatója elfogadja a jelen Általános Szerződési Feltételeket. A elektronikus úton leadott megrendelés előzetes, vagy a rendelés leadáskor történő regisztrációhoz kötött, azzal, hogy a rendelés leadása előtt a Vevőnek lehetősége van az előzetes regisztrációkor megadott adatok módosítására. A rendelésekkel kapcsolatos tájékoztatásokat a Szolgáltató elektronikus úton küldi el a Vevők részére.

A termék(ek)kosárba tételét követően átvételi és fizetési mód (átvétel módja/fizetés módja) választandó. Az „Adatok mentése és "Fizetés / Megrendelés"" gomb megnyomásával, amely fizetési kötelezettséggel járó megrendelés, a Vevő ajánlatot tesz, melyre a Szolgáltató a megrendeléstől számított legkésőbb 48 órán belül automatikusan vásárlási értesítő formájában visszaigazolást küld. A vásárlási értesítő minden esetben tartalmazza a szállítási adatokat és a rendelt termékeket az ár és darabszám feltüntetésével.

Amennyiben a vásárlási értesítő nem érkezik meg, a Vevő mentesül az ajánlati kötöttség alól. A szerződés nyelve a magyar, a megadott árak forintban értendők, az Áfa-t tartalmazzák. A szerződés nem minősül írásba foglalt szerződésnek, ezért azt a Szolgáltató nem iktatja, és utóbb nem hozzáférhető, visszakereshető.

A megrendelt termékeket a Szolgáltató 2-5 munkanapon belül szállítja le, fenntartva, hogy Szolgáltatónak a teljesítésre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013.évi V. törvény (a továbbiakban: „Ptk.") 6:220.§ (1) bekezdése értelmében 30 nap áll rendelkezésére. Előfordulhat, hogy a Szolgáltatón kívül álló ok (pl. nagykereskedők raktáraiban időközben beállt készletfogyás) miatt a Szolgáltató csak késve, vagy egyáltalán nem tudja a rendelést teljesíteni. Ha a megrendelt termék nem áll rendelkezésre, a Szolgáltató erről haladéktalanul tájékoztatást küld és az esetlegesen interneten előre kifizetett ellenértéket visszautalja, a tájékoztatást követően legkésőbb 14 napon belül. A visszautalással kapcsolatban a Vevőt többletköltség nem terheli.

III. A Vevőt megillető elállási jog

A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban „Korm. rendelet") értelmében a Vevő indoklás nélkül elállhat a vásárlástól a kézhezvételtől (termék átvételétől) számított 14 napon belül. Írásban történő elállás esetén elegendő az elállási nyilatkozatot elküldeni 14 napon belül. A kézhezvétel (termék átvételének) időpontja házhoz szállítás esetében a futártól történő átvétel időpontja, azzal, hogy

- több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek,
- több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,

a Vevő vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napja az irányadó.

A vásárló elállási jogát az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján, illetőleg a Korm. rendelet 2. számú mellékletében található nyilatkozat-minta felhasználásával gyakorolhatja, az alábbiak szerint:

Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

(csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltse ki és juttassa vissza)

Címzett: ***BEST BANGOR Korlátolt Felelősségű Társaság***

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt

A Vevő elállási jogát a szerződés megkötésének napja, és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja.

Elállás esetén a Vevő köteles a terméket saját költségén a Szolgáltató székhelyére visszajuttatni, melyet követően a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb a termék(ek) visszaérkezésétől számított 14 napon belül visszatéríti a visszaküldött termék(ek) vételárát ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is. Szállítási díjat a teljes rendeléstől való elállás esetén térítünk vissza. Elállás esetén a Vevőt kizárólag a termék visszaküldésének költsége terheli, azzal, hogy amennyiben a Vevő nem a legkevésbé költséges, szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozást választja, úgy az ebből adódó többletköltséget a Szolgáltató nem téríti meg. A termék(ek) vételárát és a szállítási költséget a Szállítónak csak akkor áll módjában visszatéríteni, ha a Vevő a terméke(ke)t visszaszolgáltatta vagy kétséget kizáróan igazolta, hogy az(oka)t az elállási szándék bejelentésétől számított 14 napon belül visszaküldte. Utánvéttel visszaküldött csomagok átvételére nincs lehetőségünk.

A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal azonos fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha a Vevő más fizetési mód alkalmazásához kifejezett belegyezését adta. Más visszatérítési mód alkalmazása esetén a Vevőt semmilyen többletköltség nem terheli.

A Vevő elállási jogát nem gyakorolhatja a Korm. rendelet 29. §-ában foglaltak esetén, így különösen, de nem kizárólag

- romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
- 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.

Amennyiben a Vevő gyakorolja elállási jogát, úgy a Vevő felel a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért, illetve köteles megtéríteni a Szolgáltató ésszerű költségeit.

1. **A Vevő kellék- és termékszavatossági, jótállási igénye**

A megrendelt termékek hibája esetén a Vevő a Ptk. rendelkezései alapján kellékszavatossági/jótállási igényt érvényesíthet a Szolgáltatóval szemben. Jótállási igény kizárólag az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet szerinti termékek esetében érvényesíthető (részletesebben ld. lentebb).

A kellékszavatossági/jótállási igénye érvényesítése során a Vevő kérheti a hibás termék kijavítását vagy kicserélését, kivéve, ha a kijavítás vagy kicserélés lehetetlen, vagy a Szolgáltató számára aránytalan többletköltséggel járna.

Ha a Vevő a kijavítást, vagy a kicserélést nem kérte illetve kérhette, arányos árleszállítást igényelhet, a terméket a Szolgáltató költségére kijavíthatja, illetve kijavíttathatja, vagy elállhat a szerződéstől, ha a kijavítást vagy kicserélést a Szolgáltató nem vállalta, nem tudta elvégezni, vagy ha a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Az érdekmúlás érdemi bizonyítása a Vevőkötelessége. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. A Vevő a választott kellékszavatossági /jótállási jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban viselnie kell, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot. A Vevő köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de legkésőbb a hiba felfedezésétől számított 2 hónapon belül közölni.

A szerződés teljesítésétől számított 2 éves elévülési határidőn túl szavatossági igényét már nem érvényesítheti. A teljesítéstől számított 6 hónapon belül a Vevő kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén, továbbá a számla, vagy annak másolata felmutatásán/megküldésén túl nincs egyéb feltétele. A teljesítéstől számított 6 hónap leteltét követően azonban már a Vevő köteles bizonyítani, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában megvolt.

Kellékszavatosság/jótállás helyett a Vevő a gyártóval vagy forgalmazóval szemben termékszavatossági igényt is érvényesíthet. Termékszavatosság esetén a Vevő kizárólag a hibás termék kicserélését (kijavítását) igényelheti. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban foglalt tulajdonságokkal. A termék hibáját ebben az esetben a Vevőnek kell bizonyítania. A termékszavatossági igény a forgalomba hozataltól számított 2 éven belül érvényesíthető. A gyártó/forgalmazó csak akkor mentesül a termékszavatossági kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a terméket nem üzleti tevékenysége körén belül gyártotta, illetve hozta forgalomba; vagy a hiba a tudomány és technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető; vagy a termék hibája jogszabály, illetve kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

Kellékszavatossági és termékszavatossági igény egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető.

A Vevő az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet mellékletében meghatározott tartós fogyasztási cikkek hibája esetén az átvételtől számított 1 éven belül jótállási igényt érvényesíthet a Szolgáltatóval szemben (feltéve, ha e Korm. rendelet értelmében fogyasztónak minősül). A Szolgáltató csak abban az esetben mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Jótállási igényét a Vevő a kellékszavatosságnál kifejtettek szerint érvényesítheti, azzal a kivétellel, hogy a tartósfogyasztási cikk hibája esetében az átvételtől számított 3 munkanapon belül érvényesített csereigény esetén a terméket a Szolgáltató kicseréli, ha a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza és a termék a Szolgáltató üzletében vagy raktárában rendelkezésre áll. A 3 munkanapon túli bejelentés esetén a Szolgáltató törekszik arra, hogy a kijavítás, illetőleg a kicserélés 15 napon belül sor kerüljön. A Vevő a kijavítás iránti igényét a jótállási jegyen feltüntetett garanciális szerviznél (javítószolgálatnál) közvetlenül is érvényesítheti. A Vevő ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre nem érvényesíthet. A jótállásból fakadó jogok azonban a Vevőt a kellékszavatosság és termékszavatosság útján érvényesíthető jogosultságaitól függetlenül megilletik.

Vevői panasz minta

_____ *rendelési számon* _____
_____ *megnevezésű termék (a továbbiakban: "Termék") tárgyában szerződést kötöttem a* ***BEST BANGOR Korlátolt Felelősségű Társaság****gal. A Terméket ____. napján átvettem..* _____ *____. napján a Terméknek az alábbi hibáját / hiányosságát észleltem:*
_____
_____
_____*(a továbbiakban: "Vevői panasz").*

A Termék fenti hibája miatt a kellékszavatossági / jótállási jogommal (megfelelőt jelölni, vagy a nem kívánt részt törölni szükséges) kívánok élni a BEST BANGOR Kft-vel szemben. Az általam fent kiválasztott jogosultság keretén belül az alábbi igénnyel kívánok a BEST BANGOR Kft-hez fordulni. Kérem a BEST BANGOR Kft-t, hogy szíveskedjen:

a Termék hibáját kijavítani / a Terméket kicserélni (megfelelőt jelölni, vagy a nem kívánt részt törölni szükséges) _____*.*

1. **Panaszkezelés**

A Vevő az általa érvényesíteni kívánt igény (elállási jog, kellék- és termékszavatossági igény stb.) érvényesítésére vonatkozó bejelentését a jelen Jogi Nyilatkozat X. pontjában (Ügyfélszolgálat) megjelölt e-mail cím elérhetőségre küldött elektronikus levélben, vagy postai úton a Szolgáltató székhelycímére teheti meg. Amennyiben szükséges a bejelentés elkészítésével kapcsolatban a jelen Jogi Nyilatkozat X. pontjában (Ügyfélszolgálat) meghatározott telefonszámon technikai segítséget nyújtunk. A Vevő a panaszbejelentéssel az abban foglalt adatainak kezeléséhez a panasz elintézése céljából hozzájárul.

A Szolgáltató a panaszkezelés megkönnyítése érdekében a jelen Jogi Nyilatkozatban elállási, valamint a jótállási és kellékszavatossági igények bejelentésére szolgáló mintaszöveget tett közzé.

A Szolgáltató a Vevő által tett nyilatkozatról jegyzőkönyvet vesz fel, melynek másolatát haladéktalanul, igazolható módon a Fogyasztó rendelkezésére bocsátja. A Vevő kifejezetten tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató a panaszt a panasz bejelentését követő 48, azaz negyvennyolc órán belül vizsgálja ki és a vizsgálat eredményéről a bejelentéssel egyező módon értesíti a Vevőt. A 48 óra számításánál kizárólag a munkanapok számítódnak. Ha a Szolgáltató a szavatossági vagy jótállási kötelezettségének a Vevő által érvényesíteni kívánt jogtól eltérő módon tesz eleget, ennek indokát megadni köteles.

Olyan fogyasztói jogviták esetén, ahol a Felek nem találnak megoldást, a Vevő/fogyasztó a békéltető testület eljárását kezdeményezheti, kérelmét a Vevő/fogyasztó lakhelye, vagy tartózkodási helye szerinti illetékes Békéltető Testülethez nyújthatja be. A Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, azzal, hogy a Szolgáltató kötelezően nem veti alá magát valamely békéltető testület ajánlásának.

A Szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület:

Budapesti Békéltető Testület
1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu
Fax: 06 (1) 488 21 86
Telefon: 06 (1) 488 21 31

A békéltető testületek eljárásáról röviden, valamint valamennyi megyei béléltető testület címe és elérhetősége az alábbi linken érhető el: http://www.fogyasztovedelem.kormany.hu/node/8579. Amennyiben nehézsége lenne a link megnyitásával, úgy kérem jelezze a jelen Jogi Nyilatkozat X. pontjában (Ügyfélszolgálat) megjelölt e-mail címen, és kérésére további felvilágosítást és technikai segítséget nyújtunk.

A Vevő/fogyasztó jogosult a felmerült jogvitája esetében online vitarendezési fórumon keresztül is (https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU) eljárást kezdeményezni. Ezen a linken az Európai Bizottság online vitarendezési platformja érhető el (European Online Dispute Resolution (ODR) Platform), amely olcsó és gyors alternatívát kínál a webáruházak és az online vásárlók közötti esetleges jogviták rendezésére, továbbá a két fél közötti bizalomépítést is segíti. A platform célja az egységes európai digitális piac támogatása, illetve az online vásárlásba vetett bizalom növelése.

A Vevő/fogyasztó jogosult továbbá a felmerült jogvitája esetében a lakóhelye szerinti járási hivatalhoz is fordulni. A http://jarasinfo.gov.hu/ járáskereső oldalon a lakóhely megadásával könnyedén megtalálható az illetékes járási hivatal.

1. **Szerződésszegés**

A Vevő tudomásul veszi, hogy a szerződésszegése esetén a regisztrációja törlésre kerülhet. A Szolgáltató kizárja a felelősséget minden, esetlegesen abból eredő kárért, ha a Vevő jelen felhasználási feltételekbe ütköző magatartása vagy jogszabály megsértése miatt törölte a vásárlói profilt.

VII. A www.herbalnet.hu oldalon feltüntetett adatok

A Szolgáltató megtesz mindent azért, hogy a www.herbalnet.hu oldalon megjelenő adatok (termékek ára, elérhetősége, leírása, stb.) a lehető legpontosabbak legyenek. A nyilvánvalóan téves, rendszerhibából származó 0 v. 1 Ft-os ár nem minősül ajánlattételre való felhívásnak. A termékek mellett feltüntetett képek illusztrációk, minden esetben a termékleírás tartalmazza a termék jellemzőit. Az esetlegesen előforduló hibákért a Szolgáltató felelősségére a Kor. rendeletben és a Ptk-ban rögzített rendelkezések irányadóak.

VIII. 18. életévet be nem töltött Vevő

A hatályos jogszabályok értelmében tilos Magyarországon 18. életévet be nem töltött személy részére alkohol- valamint szexuális tartalmú terméket értékesíteni. Amennyiben a Vevő a regisztráció során megadta születési évét, úgy alkohol- vagy szexuális tartalmú termék megrendelése esetén azt a Szolgáltató érvényes nyilatkozatnak tekinti a tekintetben, hogy jogosult-e a Vevő részére a megrendelt termék értékesítésére. Ellenkező esetben a Vevőnek az adott termék megrendelésekor külön nyilatkozatot kell kitöltenie életkorára vonatkozólag. A Vevő teljes körű szavatosságot vállal az előző bekezdésben hivatkozott, a regisztrációkor megadott felhasználói adatok valóságtartalmáért. Amennyiben utóbb kiderül, hogy az általa megadott adatok bármelyike, így különösen alkohol- vagy szexuális tartalmú termék megrendelése esetén a Vevő által megadott életkor nem felelt meg a valóságnak, és ebből a Szolgáltatót bármilyen kár éri illetőleg a Szolgáltatóval szemben bármilyen joghátrányt érvényesítenek, a Vevő köteles a Szolgáltatóval szemben maradéktalanul helytállni, és a Szolgáltató fenntartja jogát, hogy a Vevővel szemben kártérítési igényt érvényesítsen.

Bankkártyás fizetés

Tudomásul veszem, hogy a Best BanGor Kft. 1117.Budapest Budafoki út 183 adatkezelő által a www.netvital.net felhasználói adatbázisában tárolt alábbi személyes adataim átadásra kerülnek az OTP Mobil Kft. (1093 Budapest, Közraktár u. 30-32.), mint adatfeldolgozó részére. Az adatkezelő által továbbított adatok köre az alábbi: név, emailcím, rendelés összege. Az adatfeldolgozó által végzett adatfeldolgozási tevékenység jellege és célja a SimplePay Adatkezelési tájékoztatóban, az alábbi linken tekinthető meg: http://simplepay.hu/vasarlo-aff

Magyar nyelven: http://simplepartner.hu/PaymentService/Fizetesi_tajekoztato.pdf
Angol nyelven: http://simplepartner.hu/PaymentService/Payment_information.pdf

1. **Hírlevél**

A Szolgáltató rendszere a Vevők aktivitásáról adatokat gyűjthet melyek nem kapcsolhatóak össze a Vevő által a regisztrációkor megadott egyéb adatokkal, sem más internetes honlapok vagy szolgáltatások igénybevételekor keletkező adatokkal.

A Szolgáltató jogosult a Vevő részére hírlevelet vagy egyéb reklám levelet küldeni, amennyiben a Vevő a regisztrációkor a megfelelő adatai megadásával ehhez előzetesen, egyértelműen, kifejezetten és önkéntesen hozzájárult. A Szolgáltató nem köteles ellenőrizni, hogy a Vevő által a regisztrációkor illetőleg a hozzájárulás megadásakor megadott adatok valósak illetőleg helytállóak.

A Hírlevél minden esetben reklámot is tartalmaz. A Hírlevélre történő feliratkozással a Vevő egyidejűleg beleegyezik, hogy Szolgáltató közvetlen üzletszerzési céllal megkeresse az általa megadott elérhetőségein saját vagy üzleti partnerei ajánlataival.

A Vevő a hírlevélre történt önkéntes feliratkozását bármikor jogosult visszavonni. Ebben az esetben a Szolgáltató a visszavonást követően a Vevő részére több hírlevelet illetőleg egyéb reklám levelet nem küld, továbbá törli a Vevő adatait a hírlevélre feliratkozott felhasználók adatai közül.

1. **Ügyfélszolgálat**

Megrendelésével kapcsolatos bármilyen kérdésével, észrevételével forduljon a Szolgáltató ügyfélszolgálati munkatársaihoz az info@herbalnet.hu címen, illetve a 06-1-800-9801 telefonszámon (munkanapokon 08:00-16:00 között).

1. **Jelen Jogi Nyilatkozat kinyomtathatósága**

A jelen Jogi Nyilatkozat az egér jobb egér gombjának megnyomása után a Nyomtatás gombra kattintással egyszerűen kinyomtatható. Amennyiben a logók nyomatatását mellőzni, vagy csak a Jogi Nyilatkozat meghatározott részét szeretné kinyomtatni, úgy az egér jobb gombjának megnyomása előtt jelölje ki a nyomtatni kívánt tartományt.

Kérjük gondoljon a környezetre, csak akkor nyomtassa ki a Jogi nyilatkozatot, vagy annak egy részét, ha feltétlenül szükséges.

Hatályos: 2018.09.01-től visszavonásig és/vagy módosításáig