ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) dokumentum tartalmazza a Szolgáltató által a www.enbe.hu weboldalon üzemeltetett internetes áruházban (továbbiakban: Webáruház) vásárló, valamint a weboldalra belépő felhasználó (továbbiakban: Felhasználó) általi használati feltételeket, továbbá Szolgáltató által üzemeltetett web áruházban történő vásárlás és szerződéskötés feltételeit, valamint a szerződéskötés alapján létrejött jogviszonyra vonatkozó feltételeket.

A jelen ÁSZF-ben meghatározott alábbi szabályok nem vonatkoznak a www.enbe.hu weboldalon keresztül elért más weboldalakra, függetlenül azok jellegétől, az általuk nyújtott szolgáltatástól, vagy az üzemeltető személyétől. Továbbá jelen ÁSZF hatálya kiterjed minden olyan kereskedelmi ügyletre Magyarország területén, amely jelen szerződésben meghatározott Felek között jön létre.

A jelen ÁSZF alapján megkötött szerződések nem kerülnek iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerülnek megkötésre, nem minősülnek írásbeli szerződésnek, magyar nyelven íródnak. A Webáruház működésével, megrendelési, és szállítási folyamatával kapcsolatosan felmerülő kérdések esetén a megadott elérhetőségeinken állunk rendelkezésére.

TARTALOM

Szolgáltató (Vállalkozás) adatai ... 3
Általános rendelkezések ... 3
Megvásárolható termékek, szolgáltatások köre ... 4
Termékek gyártása ... 5
Megrendelés - váráslás menete ... 5
Regisztráció ... 5
Belépés ... 6
Regisztráció törlése ... 6
egyéb tudnivalók ... 6
Rendelési mennyiségek és kosár ... 6
Fizetési módok ... 7
Banki átutalás ... 7
Utánvét ... 7
Készpénzes fizetés ... 7
CIB online bankkártyás fizetés ... 7
kupon felhasználás ... 7
Átvételi/Szállítási módok ... 7
Házhoz kézbesítés DPD futárszolgálattal ... 7
Átvétel FoxPost automatánál ... 8
Személyes átvétel ... 8
További tudnivalók ... 8
Megrendelés véglegesítése ... 9
Amennyiben a Webáruházban hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknél vagy az áraknál ... 9
A fizetendő végösszeg, szállítólevél és kiszállítás ... 9
megrendelés véglegesítése, szerződés létrejötte ... 9
A megrendelés feldolgozása, véglegesítés ... 10
Fogyasztói tájékoztató a 45/2014. (II.26.) korm.rendelet alapján ... 10
Elállási jog ... 10
Elállási nyilatkozat minta ... 14
Szavatossági jogok ... 14
Kellékszavatosság ... 14
Termékszavatosság ... 15
Jótállás ... 16
Milyen esetben élhet Ön a jótállási jogával? ... 16
Panaszkezelés Rendje ... 17
Vegyes rendelkezések ... 19
A felelősség korlátozása ... 19

SZOLGÁLTATÓ (VÁLLALKOZÁS) ADATAI

A szolgáltató neve: Kondiszer Bt. Betéti Társaság

A szolgáltató székhelye: 2100 Gödöllő, Köztársaság út 67.

A szolgáltató elérhetősége, az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címe: enbenatur@gmail.com

Központi iroda, postacím:2100 Gödöllő, Köztársaság út 67.

Ügyfélszolgálat elérhetősége: enbenatur@gmail.com

Képviselő: Nagy Csaba, Nagyné Fodor Bernadett

Telefonszám: +36309057554

Cégjegyzékszám: Cg. 13-06-060925

Adószám: 20564610-2-13

Nyilvántartásban bejegyző hatóság neve: Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága

Bejegyzés éve:2015.

A szerződés nyelve: magyar

A tárhely-szolgáltató neve, székhelye, e-mail címe: ShopRenter.hu Kft.; 4028 Debrecen, Kassai út 129.; info@shoprenter.hu

ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen ÁSZF értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (továbbiakban: Elker. tv.) törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

A jelen ÁSZF2020.év január hó 15. nap napjától hatályos és visszavonásig hatályban marad. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ÁSZF-et egyoldalúan módosítsa. A módosításokat a Szolgáltató azok hatályba lépését megelőzően, a Felhasználó(ka)t a bejelentkezéskor megjelenő, rendszerüzenetben tájékoztatja. Felhasználó a weboldal(ak) használatával elfogadja, hogy rá nézve a weboldal(ak) használatával kapcsolatos valamennyi szabályozás automatikusan érvényes.

A Felhasználó, amennyiben belép a Szolgáltató által üzemeltetett Webáruház weboldalra, vagy annak tartalmát bármilyen módon olvassa – akkor is, ha nem regisztrált felhasználója a Webáruháznak, az ÁSZF-ben foglaltakat magára nézve kötelezőnek ismeri el. Amennyiben a Felhasználó nem fogadja el a feltételeket, nem jogosult a Webáruház tartalmának megtekintésére.

A Weboldalon lehetőség van regisztrációra. A jelen Szerződés alapján Felhasználónak minősül a regisztrációt elvégző természetes vagy jogi személy vagy jogi személyiség nélküli szervezet, egyéni vállalkozó. A regisztrációt elvégző Felhasználók felhasználói fiókot kapnak, ahová bejelentkezhetnek a továbbiakban. A Webáruházban történő vásárlás elektronikus úton leadott megrendeléssel lehetséges a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon.

A Szolgáltató fenntart magának minden jogot a Webáruház weboldal, annak bármely részlete és az azon megjelenő tartalmak, valamint a weboldal terjesztésének tekintetében. Tilos a Webáruház megjelenő tartalmak vagy azok bármely részletének letöltése, elektronikus tárolása, feldolgozása és értékesítése a Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül.

Az a weboldal, amelyen a Szolgáltató által üzemeltetett Webáruházra mutató link elhelyezésre kerül, nem keltheti azt a benyomást, hogy a Szolgáltató javasolja, támogatja az adott weboldalon kínált vagy forgalmazott szolgáltatás vagy termék igénybevételét vagy megvásárlását. A linkelő weboldal nem tartalmazhat valótlan információt a Szolgáltató által üzemeltetett Webáruházról, valamint a Szolgáltató és a linkelő weboldal között fennálló jogviszonyról. A Szolgáltató minden olyan rá mutató hivatkozás alkalmazása ellen fellép, amely árt a Szolgáltató által üzemeltetett Webáruház hírnevének és érdekeinek.

A Szolgáltató által üzemeltetett Webáruház weboldalon található valamennyi tartalom (szöveg, cikk, termékismertető, tájékoztató, jelen ÁSZF stb., ábra, kép, más információ, illetve adat) szerzői jogai – eltérő rendelkezés hiányában – térbeli és időbeli korlátozás nélkül a Szolgáltatót illetik meg. Különösen tilos a Szolgáltató által üzemeltetett Webáruház weboldaláról letöltött tartalmat a Webáruházban történő vásárlástól eltérő célra felhasználni, ezeket átdolgozni vagy másolni, illetőleg más hasonló tevékenységet folytatni. A Szolgáltató szerzői és egyéb jogainak megsértése vagy e szerződés megszegése esetén azonnali jogi eljárást kezdeményez a jogsértővel szemben.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy bíróságok és más hatóságok előtt eljárást kezdeményezzen minden olyan személy ellen, aki az általa üzemeltetett Webáruház használatával jogsértést követ el, illetve a jogsértés elkövetését megkísérli. A Szolgáltató nem vonható felelősségre semmilyen, harmadik személy által valamely Felhasználó rovására elkövetett jogsértés miatt.

Bármilyen, a weboldal használatával vagy a weboldallal kapcsolatos jogsértés, vagy a Szolgáltatót ért érdeksérelem esetén a Szolgáltató jogosult a Felhasználó regisztrációját azonnali hatállyal felfüggeszteni, személyes és egyéb adatait, valamint regisztrációját törölni. Az adatok azonban a jogsértéssel vagy érdeksérelemmel kapcsolatos eljárások céljából továbbra is kezelhetők. A regisztráció felfüggesztésével, a Felhasználó személyes és egyéb adatainak, illetőleg a regisztráció törlésével kapcsolatos lépésekről a Szolgáltató nem köteles értesíteni a Felhasználót.

MEGVÁSÁROLHATÓ TERMÉKEK, SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE

A Webáruházban megjelenített termékekre vonatkozóan megjelenített árak forintban értendők, tartalmazzák a törvényben előírt általános forgalmi adót, azonban nem tartalmazzák a kiszállítás költségét. Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra.

A Webáruházban Szolgáltató részletesen feltünteti a termék nevét, leírását, a termékekről fotót jelenít meg. A termékek adatlapján megjelenített képek eltérhetnek a valóságostól, illusztrációként szerepelhetnek. Nem vállalunk felelősséget a Webáruházban megjelenő kép és a termék tényleges kinézete miatti különbözőség miatt.

A weboldalról megrendelhető termékek árai változtatásának jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy a módosítás a weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. A módosítás a már megrendelt termékek vételárát kedvezőtlenül nem befolyásolja.

Hibás ár esetén a megrendelést (a Felhasználó ajánlatát) a hibás áron a Szolgáltatónak nem áll módjában elfogadni, és nem köteles a terméket hibás áron értékesíteni. Hibás áron történő

ajánlattétel esetén nem jön létre szerződés a Felhasználó és a Szolgáltató között. Amennyiben a Felhasználó hibás áron tesz ajánlatot, a rendszer automatikus visszaigazolást küld, ez azonban nem minősül az ajánlat elfogadásának a Szolgáltató részéről. Hibás áron történő ajánlattétel (megrendelés) esetén a Szolgáltató munkatársa felhívja a Felhasználó figyelmét a helyes árra, és felajánlhatja a helyes áron történő szerződéskötést. A Felhasználó a hibás ár helyett a Szolgáltató képviselője által közölt helyes áron nem köteles ajánlatot tenni, és szerződést kötni. Ez esetben nem jön létre szerződés a felek között. Amennyiben akciós ár kerül bevezetésre, Szolgáltató teljes körűen tájékoztatja a felhasználókat az akcióról és annak pontos időtartalmáról.

TERMÉKEK GYÁRTÁSA

Termékek gyártása: Tájékoztatjuk Önt, hogy az ENBÉ a kozmetikai termékei gyártási műveletei tekintetében Helyes gyártási gyakorlatot (GMP-t, azaz Good Manufacturing Practice-t) alkalmaz. A Helyes Gyártási Gyakorlat (GMP) megfelel az MSZ EN ISO 22716 szabvány követelményeinek. Az MSZ EN ISO 22716:2008 nemzetközi szabvány szerint kiépített Helyes Gyártási Gyakorlat (GMP) rendszer útmutatást ad a kozmetikai termékek gyártására, ellenőrzésére, tárolására és szállítására vonatkozóan. A Helyes Gyártási Gyakorlat (GMP) rendszer működtetésével bizonyítottan képesek vagyunk folyamatosan olyan kozmetikai termékeket gyártani, amely megfelel a vevői elvárásoknak, valamint az alkalmazható jogszabályi és egyéb szabályozó követelményeknek.

Felhívjuk a figyelmet, hogy az ENBÉ által értékesített termékek 100%-ban bevizsgált, minősített természetes összetevőkből, GMP minőségbiztosítási rendszer keretein belül kézzel gyártott termékek. Célunk a standard körülmények megteremtése és a standard alapanyagok használata, de a természetes anyagok sokfélesége végett (ugyanazon növény eltérő hatóanyag mennyiséget tartalmazhat begyűjtési helytől, időtől függően) egyes gyártási tételek nem lényeges módon, de eltérőek lehetnek színre, illatra. Kérjük, hogy megrendelését ennek figyelembevételével küldje meg a részünkre. A kismértékű eltérések nem jelentik az ENBÉ nem szerződésszerű teljesítését, emiatt szavatossági igényt, vagy a szerződésszegés jogkövetkezményeit érvényesíteni nem lehet.

MEGRENDELÉS - VÁRÁSLÁS MENETE

A Webáruházban a vásárlás elektronikus úton leadott megrendeléssel lehetséges. Felhasználó a regisztrációját követően bejelentkezik a Webáruházba, ezt követően megkezdheti a vásárlást. Szolgáltató felhívja a Felhasználó figyelmét arra, hogy a Webáruházban megvásárolni kívánt termék „Kosárba" helyezésével, és a „Megrendel" gombra kattintással a Felhasználó részére fizetési kötelezettség keletkezik.

REGISZTRÁCIÓ

A Vásárló, ha regisztrálni szeretne, akkor a Regisztráció" menüpontra kattintást követően a regisztrációs felület értelemszerű kitöltésével, majd a Honlap alján található „Regisztráció" gombra kattintást követően tud. A regisztrációs felületen, következő adatokat szükséges megadni a Szolgáltató részére:

- Vezetéknév
- Keresztnév
- Értesítési telefonszám
- E-mail cím
- Jelszó

- Jelszó újra
- Számlázási adatok (számlázási név, ország, cím adatok)

Felhasználónak ezen a felületen is lehetősége van feliratkozni a Szolgáltató hírlevelére a jelölőnégyzet kipipálásával. A hírlevélre feliratkozás önkéntes. Feliratkozás esetén a Felhasználó kifejezetten hozzájárul, hogy az általa megadott email címre tájékoztató és kifejezetten reklámcélú tartalmak kerüljenek továbbításra a Szolgáltató által meghatározott időközönként.

A hírlevélről a Felhasználó bármikor leiratkozhat a weboldalon erre a célra létrehozott „Hírlevél fel- és leiratkozás" menüpontban, vagy minden hírlevél végén található „Leiratkozás" linkre kattintva.

A regisztráció elküldéséhez a Felhasználónak ezen a felületen található jelölőnégyzet kipipálásával el kell fogadnia jelen ÁSZF-et, valamint az adatvédelem oldalon megtalálható információkat.

A regisztráció sikeréről Szolgáltató e-mailben tájékoztatja a Felhasználót, melyben Felhasználó egy összegző felület segítségével áttekintheti az általa a regisztráció során megadott adatokat.

BELÉPÉS

A sikeres regisztrációt követően, Felhasználó a weboldal tetején található „Belépés" menüpont alatt a belépési adatait megadva (e-mailcím, jelszó) tud belépni a Webáruházba. A Felhasználónak lehetősége van arra, hogy a weboldal elmentse a bejelentkezését és a következő alkalommal ne kelljen belépnie. Ezt a „Belépve maradok" lehetőség kiválasztásával teheti meg.

REGISZTRÁCIÓ TÖRLÉSE

Felhasználó jogosult a regisztrációját bármikor törölni az enbenatur@gmail.com e-mail címre küldött üzenettel. Az üzenet megérkezését követően Szolgáltató köteles haladéktalanul gondoskodni a regisztráció törléséről. 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.

EGYÉB TUDNIVALÓK

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 hozzájuthatott, köteles haladéktalanul megváltoztatni jelszavát, ha pedig feltételezhető, hogy a harmadik személy a jelszó használatával bármilyen módon visszaél, köteles egyidejűleg értesíteni a Szolgáltatót.

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

RENDELÉSI MENNYISÉGEK ÉS KOSÁR

Felhasználó a megvásárolni kívánt termék, termékek darabszámát beállítja. A kiskereskedelmi tevékenységünkből kifolyólag a Webáruház termékeiből kizárólag **kiskereskedelmi mennyiségben** tudjuk Önt kiszolgálni, amely **maximum** 5 darabot jelent egy termékből egy vásárlás alkalmával **vagy** a termék jellegétől függően a Weboldalon a Terméknél **feltüntetett maximum rendelési mennyiség** szerinti mennyiséget.

Felhasználó kosárba helyezi a kiválasztott termékeket. Felhasználó bármikor megtekintheti a kosár tartalmát a „megtekint" ikonra kattintva.

Amennyiben Felhasználó további terméket szeretne kosárba helyezni, kiválasztja a „vásárlás folytatása" gombot. Ha nem szeretne további terméket vásárolni, ellenőrzi a megvásárolni kívánt termék darabszámát. A „törlés - X" ikonra kattintva törölheti a kosár tartalmát. Mennyiség

véglegesítését követően automatikusan frissül a kosár tartalma. Ha ez nem történne meg, a „frissítés/kosár frissítése" ikonra kattint Felhasználó. Amennyiben Felhasználó kiválasztotta a megvásárolni kívánt termék(ek)et, úgy a „tovább a pénztárhoz" ikonra kattintással tudja az(oka)t megvásárolni.

Felhasználó kiválasztja a szállítási címet, majd az átvételi/szállítási/fizetési módot.

FIZETÉSI MÓDOK

BANKI ÁTUTALÁS

A termékek ellenértékét banki átutalás útján is rendezheti.
Az átutaláshoz szükséges adatok
Kedvezményezett bankja: Cib Bank Zrt.
Kedvezményezett neve: Kondiszer Bt.
Adószám:20564610-2-13
Cégjegyzékszám: Cg. 13-06-060925
Kedvezményezett számlaszáma: 10700244-25573905-51100005

UTÁNVÉT

Amennyiben a rendelés értékét a csomag kézhezvételekor szeretné kiegyenlíteni, akkor válassza az Utánvétes fizetési módot. Utánvétes fizetési módnál a szállító kezelési költséget számíthat fel, amelyről a megrendelés leadása során a weboldalon tájékoztatja a Felhasználót.

KÉSZPÉNZES FIZETÉS

Lehetősége van a termék árát átvételkor készpénzben kifizetni. Ezt vagy személyes, műhelyünkben (Gödöllő 2100, Dózsa György Út 69.) történő átvételkor teheti meg, vagy a Fáma futárnál. További részletek az „Átvételi/szállítási módok" fejezetben olvashatóak.

CIB ONLINE BANKKÁRTYÁS FIZETÉS

Rendelésedet a vásárlás során is kiegyenlítheti online bankkártyás fizetéssel.

KUPON FELHASZNÁLÁS

A Webáruház bizonyos, általa kiválasztott időszakban vagy alkalmakkor kedvezményes vásárlási lehetőséget biztosít kupon formájában. Ilyen jellegű akciók esetén a termék vételárának részben vagy egészben történő megfizetése az internetes felületen a kupon adatainak megadásával is lehetséges. A kupon kódját az érvényességi idején belül és felhasználási feltételeinek megfelelően a fizetéskor, a megrendeléskor kell beírni a megfelelő mezőbe. Egy megrendeléshez csak egy kupon váltható be, a kuponok nem vonhatók össze. A kuponok felhasználási feltételeinek egyéb részleteit az aktuális kupon-akció feltételei tartalmazzák.

ÁTVÉTELI/SZÁLLÍTÁSI MÓDOK

HÁZHOZ KÉZBESÍTÉS DPD FUTÁRSZOLGÁLATTAL

A DPD Futárszolgálattal történő kiszállítás esetén – amennyiben a kiválasztott termék(ek) készleten/raktáron van(nak) – a Felhasználó a megrendelés során kiszállítási időpontot választhat. Egyéb esetekben a kiszállítás időpontjáról vagy várható időpontjáról e-mailben vagy telefonon kap értesítést.

A házhoz szállítás költségei a következőképp alakulnak a vásárlás összértékétől függően:

- 0 - 5.000 Ft: 1800 Ft + utánvét kezelési költsége 390 Ft
- 5.001- 16.000: 1490 Ft + utánvét kezelési költsége 390 Ft
- 16.001- 20.000 990.Ft + utánvét kezelési költsége 390 Ft
- 20.001 felett ingyenes

ÁTVÉTEL FOXPOST AUTOMATÁNÁL

A FoxPost automatás kiszállítási mód esetén a következő költségekkel kell számolni:

- 0 - 15.000 Ft: 940 Ft + utánvét kezelési költsége (390 Ft)
- 15.000 Ft felett ingyenes

SZEMÉLYES ÁTVÉTEL

Lehetőség van a csomagok átvételére a **gödöllői gyártóműhely címén**: 2100 Gödöllő, Dózsa György út 69. szám alatt időpont egyeztetéssel. Fizetési mód: készpénz. Szállítási költség: Ingyenes

Ezen felül a **Kreatívellátó üzletben**, melynek címe: 2100 Gödöllő szabadság tér 14. , nyitvatartási időben. Fizetési mód: kizárólag előreutalással. Szállítási költség: Ingyenes

A bolt nyitvatartási ideje:

- Hétfő-Péntek: 10:00-18:00
- Szombat: 10:00-16:00
- Vasárnap: zárva

TOVÁBBI TUDNIVALÓK

A Felhasználó saját érdekében, a későbbi bizonyítás megkönnyítése érdekében köteles a kiszállítás időpontjában a csomag teljességét, személyes átvétel esetén a termék(ek) darabszámát ellenőrizni, és az átvételi elismervényt aláírni. Sérült csomagolás esetén a helyszínen jegyzőkönyvben kell rögzíteni a hibá(ka)t. A termék(ek) sértetlenségét is az átvételkor kell ellenőrizni, és mennyiségi hiány vagy sérült termék(ek) esetén is célszerű a helyszínen jegyzőkönyvben rögzíteni a hiányt vagy a hibá(ka)t. Mennyiségi, illetve sérültség miatti reklamáció aggálytalan elfogadása érdekében célszerű a csomag felbontásáról videofelvételt készíteni, amelyen jó minőségben, egyértelműen látszik, hogy a csomag a felvétel indulásakor bontatlan volt, és a felvétel vágatlanul rögzíti a csomag teljes tartalmát.

Ha a kiszállítás során a termék(ek)et tartalmazó csomag átvétele sikertelen, ennek tényéről a szállító értesítést hagy, majd legfeljebb egy alkalommal megkísérli a csomag újbóli kiszállítását. A kiszállítás munkanaponként 8-17 óra között történik. A vásárló köteles olyan szállítási címet megadni, ahol a szállítási intervallumban elérhető.

A jelen ÁSZF-ben leírt általános szállítási szabályokon felül az egyes termékekre vonatkozóan a webshopban történő megrendelés esetén egyes szállítási feltételek, kedvezmények, illetőleg költségek eltérhetnek.

MEGRENDELÉS VÉGLEGESÍTÉSE

AMENNYIBEN A WEBÁRUHÁZBAN HIBA VAGY HIÁNYOSSÁG LÉP FEL A TERMÉKEKNÉL VAGY AZ ÁRAKNÁL

Szolgáltató fenntartja a jogot a korrekcióra. Ilyen esetben a hiba felismerése, illetve módosítása után azonnal tájékoztatjuk a vevőt az új adatokról. A Felhasználó ezt követően még egyszer megerősítheti a megrendelést, vagy lehetőség van arra, hogy bármely fél elálljon a szerződéstől.

A FIZETENDŐ VÉGÖSSZEG, SZÁLLÍTÓLEVÉL ÉS KISZÁLLÍTÁS

A megrendelés összesítése és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. A számlát, a csomag tartalmazza.

A Felhasználónak saját érdekében célszerű a csomagot a futár előtt megvizsgálnia, és a terméke(ke)n, csomagoláson észlelt esetleges sérülés(ek) esetén köteles jegyzőkönyv felvételét kérni, sérülés esetén a csomagot nem köteles átvenni. A csomagok kézbesítése munkanapokon történik 8-17 óra közötti időszakban. A megrendelések szállítóleveleit a fuvarozónak történő adását követő 30 napig tároljuk az esetleges panaszok intézése végett. A 30 nap elteltével a szállítóleveleket megsemmisítjük.

MEGRENDELÉS VÉGLEGESÍTÉSE, SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

Az adatok megadását követően Felhasználó a "Megrendelés" gombra kattintva tudja elküldeni megrendelését, előtte azonban még egyszer ellenőrizheti a megadott adatokat, illetve megjegyzést is küldhet a megrendelésével, vagy e-mailben jelezheti felénk egyéb, rendeléssel kapcsolatos kívánságát.

Adatbeviteli hibák javítása: Felhasználó a megrendelési folyamat lezárása előtt minden esetben vissza tud lépni az előző fázisba, ahol javítani tudja a bevitt adatokat.

Felhasználó e-mail-ben a megrendelés elküldését követően visszaigazolást kap. Amennyiben e visszaigazolás Felhasználó megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül Felhasználóhoz nem érkezik meg, Felhasználó az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól mentesül. A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve az Felhasználóhoz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. Szolgáltató kizárja a visszaigazolási felelősségét, ha a visszaigazolás azért nem érkezik meg időben, mert Felhasználó rossz e-mail címet adott meg regisztrációja során, vagy a fiókjához tartozó tárhely telítettsége miatt nem tud üzenetet fogadni.

A Felhasználó által elküldött megrendelés (szerződés megkötésére tett ajánlat) megérkezését a Szolgáltató visszaigazoló e-mailen keresztül legkésőbb 48órán belül visszajelzi a Felhasználó részére, mely visszaigazoló e-mail tartalmazza a Felhasználó által a megrendelés során megadott adatokat, a rendelés azonosítóját, a rendelés dátumát, a Szolgáltató bankszámlaszámát, a megrendelt Szolgáltatás megnevezését és a Szolgáltatás díját. Ez a visszaigazoló e-mail kizárólag tájékoztatja a Felhasználó arról, hogy a megrendelése a Szolgáltatóhoz megérkezett.

A szerződés létrejötte: A szerződés a forgalmazótól kapott konkrét időpontot tartalmazó visszaigazolás megérkezésével jön létre. A Szolgáltató az automata visszaigazoló e-mailen felül küld a Felhasználó részére egy e-mailt (külön elfogadó e-mail) 48 órán belül, amellyel a Felhasználó ajánlatát elfogadja, konkrét időpontot tartalmaz a szállítást illetően és így a szerződés az ajánlat Szolgáltató általi elfogadásáról szóló külön e-mail megérkezésekor jön létre és nem a megrendelés automatikus visszaigazolásáról szóló e-mail 48 órán belüli megérkezésével.

A szerződés a felek között a megrendelés teljes körű kitöltését és a beírt adatok ellenőrzését követően a következők szerint jön létre:

Kiszállítás esetén: A Webáruház által küldött külön tájékoztató e-mail kézhezvételekor, amelyben Felhasználót értesíti a csomag futárszolgálatnak történő átadásáról, a szállítás vagy átvétel várható időpontjáról. A Webáruház Felhasználó részére ezen fázisban küldött e-mail nem a megrendelésre küldött automatikus visszaigazoló e-mailt jelenti. Utóbbi csupán arról tájékoztatja a Felhasználót, hogy beérkezett a Webáruházba a megrendelés.

A MEGRENDELÉS FELDOLGOZÁSA, VÉGLEGESÍTÉS

A megrendelések feldolgozása nyitvatartási időben történik. A megrendelés feldolgozásaként megjelölt időpontokon kívül is van lehetőség a megrendelés leadására, amennyiben az a munkaidő lejárta után történik, az azt követő napon kerül feldolgozásra.

Ha Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott termék nem áll rendelkezésére, köteles erről Felhasználót haladéktalanul tájékoztatni, valamint Felhasználó által fizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb harminc napon belül visszatéríteni. E kötelezettség teljesítése Szolgáltatót nem mentesíti szerződésszegése egyéb következményei alól.

FOGYASZTÓI TÁJÉKOZTATÓ A 45/2014. (II.26.) KORM.RENDELET ALAPJÁN

Elállási jog

Szavatossági jogok

ELÁLLÁSI JOG

Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelvének, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szabályozása értelmében Felhasználó a megrendelt termék kézhezvételétől számított 14 naptári napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, visszaküldheti a megrendelt terméket.

A jelen ÁSZF alapján a www.enbe.hu weboldalon keresztül megrendelt termékek megvásárlásától a vevő tizennégy napon belül indokolás nélkül elállhat. A tizennégy napos határidő a megrendelt termékek kézhezvételének napján kezdődik. A vevőnek kell tudnia igazolni a kézhezvétel napját, és ezen igazolást az elállási nyilatkozatához csatolnia kell. Ebből a célból kérjük, vegye figyelembe a szállítási feltételeknél írtakat. A vevő írásban, emailben (enbenatur@gmail.com) elküldött nyilatkozattal gyakorolhatja elállási jogát a határidőn belül. Az elállási nyilatkozatban meg kell adni a megrendelésben szereplő minden adatot, a megrendelés kódszámát, a termék lejárati dátumát és gyártási számát, illetve a megrendelésnek és a termék kézhezvételének az időpontját.

Ezek hiányában, vagy ha egyéb okból az ENBÉ nem tudja beazonosítani, hogy az elállási nyilatkozat mely megrendelésre/vevőre/termékre vonatkozik és határidőben benyújtásra került-e, úgy az elállási nyilatkozatot nem tudja elfogadni.

Elállás esetén a vevő köteles, a termékek biztonságát, sérülésmentességét megfelelően biztosító csomagolásban (legalább olyan csomagolásba, amelyben az ő részére kézbesítve lett) ajánlott küldeményként visszaküldeni az ENBÉ részére. A visszaküldés költségeit a vevő viseli.

Az elektronikusan megküldött elállási nyilatkozat kézhezvételét követő legfeljebb 30 napon belül az ENBÉ a vevő által a részére kifizetett összeget visszatéríti a vevőnek, feltéve, hogy ezen határidőn belül a visszaküldött termékeket sértetlen állapotban megkapta.

Felhívjuk figyelmét, hogy tekintettel a jogszabályi kivételekre, kozmetikai termékeink vonatkozásában Ön csak abban az esetben élhet jogszabályon alapuló elállási jogával, ha nem bontotta fel a terméket.

Nem illeti meg az elállási jog Felhasználót olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak.

A fogyasztó szintén nem gyakorolhatja az elállási jogát

a. a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;
b. olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac vállalkozás által nem befolyásolható, az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;
c. romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
d. olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
e. olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
f. 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;
g. olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
h. lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
i. hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetéses szerződések kivételével;
j. nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
k. lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki;
l. a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállási jogát.

Szolgáltató a fenti jogszabályokkal összhangban haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomás szerzésétől számított 14 napon belül visszatéríti a megvásárolt termékért ellenszolgáltatásként megfizetett összeget a Felhasználó részére, ideértve a termék kiszállításának költségét is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a Felhasználó a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott).

Szolgáltató a visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz, kivéve, ha a Felhasználó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezett

beleegyezését adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Felhasználót semmilyen többletköltség nem terheli. Szolgáltató ebben a körben kijelenti, hogy a Felhasználó kifejezett beleegyezésének tekinti, amennyiben a Felhasználó, egy, az általa megadott, pénzintézetnél vezetett bankszámlaszámot jelöl meg a megvásárolt termékért ellenszolgáltatásként megfizetett összeg visszafizetési módjaként.

A visszatérítést Szolgáltató mindaddig visszatarthatja, amíg Felhasználó vissza nem szolgáltatta részére a terméket, vagy Felhasználó kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

Felhasználó köteles a terméket indokolatlan késedelem nélkül, haladéktalanul, de legkésőbb a szerződéstől való elállására vonatkozó értesítés Szolgáltató részére történő megküldésétől számított 14 napon belül visszajuttatni a Szolgáltató részére. Szolgáltató kijelenti, hogy a Felhasználó elállási jogának gyakorlásakor a terméket csak az eredeti csomagolásában és eredeti állapotában veszi vissza.

Felhasználó akkor tartja be a határidőt, ha a 14 napos időszak letelte előtt visszaküldi, vagy átadja a termék(eke)t a Szolgáltatónak.

Több termék adásvételekor, amennyiben az egyes termékek szállítása eltérő időpontban történik, úgy az utoljára szolgáltatott termék, illetve több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára kézbesített tételnek vagy darab kézhezvételétől számított 14 napon belül élhet a Felhasználó az elállási joggal.

Felhasználó kizárólag akkor vonható felelősségre az árukban bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az áruk jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükségestől eltérő kezelés miatt következett be. Amennyiben a fentiek bizonyítást nyernek, úgy a Szolgáltató követelheti az e pontban foglalt értékcsökkenés megtérítését.

Amennyiben Felhasználó élni szeretne elállási jogával, annak jelzését megteheti Szolgáltató elérhetőségeinek valamelyikén írásban (akár a jelen ÁSZF-hez mellékelt adatlap segítségével), vagy telefonon. Postai úton írásban történő jelzés alkalmával a postára adás időpontját vesszük figyelembe, telefonon történő jelzés alkalmával pedig a telefonon történő jelzését. Postai úton történő jelzés esetén ajánlott küldeményként, csomagként való jelzést fogad el Szolgáltató. A megrendelt terméket postai úton, vagy futárszolgálat segítségével juttathatja vissza Felhasználó Szolgáltató részére.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet ittérhető el.

Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU számú irányelve itt érhető el.

Felhasználó egyéb panaszával is megkeresheti Szolgáltatót a jelen ÁSZF-ben található elérhetőségeken.

A Felhasználó az elállási jogának gyakorlása érdekében felhasználhatja a jelen ÁSZF mellékletét képező elállási nyilatkozat mintát is, amely a jogszabályoknak megfelelően a következő minimális adattartalommal kell, hogy rendelkezzen:

ELÁLLÁSI NYILATKOZAT MINTA

Címzett:

Alulírott kijelentem, hogy gyakorlom elállási jogomat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

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

Rendelésszám:

Bankszámlaszám:

Kelt.:

Az elállási jog nem illeti meg az olyan Felhasználót, aki a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár el.

SZAVATOSSÁGI JOGOK

A fogyasztói tájékoztató jelen pontja a 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet 9. § (3) bekezdése felhatalmazása alapján a 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet 3. számú melléklete alkalmazásával készült.

KELLÉKSZAVATOSSÁG

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön az Eladó hibás teljesítése esetén az Eladóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön – választása szerint–az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

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

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

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.
Ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak; egy évnél rövidebb elévülési határidő ebben az esetben sem köthető ki érvényesen.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön az Eladóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást az Eladó nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

Használt termékek esetén alapesetben az általános szabályoktól eltérően alakulnak a szavatossági, jótállási jogok. A használt termékek esetében is beszélhetünk hibás teljesítésről, azonban figyelembe kell venni azokat a körülményeket, amelyek alapján a Vásárló bizonyos hibák előfordulására számíthatott. Az avulás folytán ugyanis egyes hibák jelentkezései egyre gyakoribbakká válnak, amelyek következtében azt, hogy egy használt termék ugyanolyan minőséggel rendelkezhet, mint egy újonnan vásárolt, nem lehet feltételezni. Ennek alapján a Vásárló csak az olyan hiányosságok tekintetében érvényesítheti a szavatossági jogait, amelyek a használtságból eredő hibákon felüliek, és azoktól függetlenül keletkeztek. Ha a használt termék hibás és erről a Fogyasztónak minősülő Vásárló a vásárláskor tájékoztatást kapott, az ismert hiba vonatkozásában a Szolgáltatónak nincs felelőssége

TERMÉKSZAVATOSSÁG

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön – választása szerint – a kellékszavatossági igényt vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

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

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

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

Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét Ön a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

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

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

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

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

(Ennek összefoglalóját megtalálják a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság honlapján - http://www.nfh.hu/magyar/hasznos/szavatossag)

JÓTÁLLÁS

MILYEN ESETBEN ÉLHET ÖN A JÓTÁLLÁSI JOGÁVAL?

Hibás teljesítés esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján az Eladó jótállásra köteles.

Jogszabály írja elő a jótállás biztosítását az olyan tartós fogyasztási cikkek (pl.: műszaki cikkek, szerszámok, gépek) és alkatrészeik esetében, amelyek vásárlási értéke a 10 000 Ft-ot meghaladja.

Az ENBÉ jótállást nem vállal a Webáruházban elérhető termékek tekintetében, kivéve, ha erre jogszabály alapján köteles, ekkor a jogszabály által kötelezően előírt mértékben vállal jótállást. Ettől függetlenül Önt az ENBÉ hibás teljesítése esetén megilletik a fent részletezett szavatossági jogok.

PANASZKEZELÉS RENDJE

A Szolgáltató célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben Felhasználónak mégis valamilyen panasza van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát a fenti e-mail címen, vagy levél útján is közölheti. A panaszok bejelentésére, kapcsolattartásra használható cím, telefonszám, elektronikus levelezési cím megegyezik a Szolgáltató jelen ÁSZF-ben feltüntetett ügyfélszolgálati elérhetőségi adatokkal.

A Felhasználó panaszát szóban vagy írásban jelentheti be a Szolgáltató jelen ÁSZF-ben rögzített elérhetőségein. Nem minősül panasznak, ha a Felhasználó a Szolgáltató weboldalának működésével, tevékenységével kapcsolatosan tájékoztatást, állásfoglalást kér.A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben előírt adatokat.

Szolgáltató a szóbeli panaszt haladéktalanul, legkésőbb a panasz beérkezését követő munkanapon megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén legkésőbb a panaszra adott érdemi válaszával együtt küldi meg a felhasználónak.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató– ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A válasz másolati példányát 5 évig megőrzi, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

Felhasználó panasszal fordulhat a Nemzeti Fejlesztési Minisztériumhoz is:

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium
Székhely: 1011 Budapest, Fő utca 44-50.
Levelezési cím: 1440 Budapest, Pf.: 1.
Központi telefonszám: +36-1-795-1700
Faxszám: +36-1-795-0697
Ügyfélszolgálati iroda: 1011 Budapest, Fő utca 44-50.
Ügyfélszolgálati telefonszám: +36-1-795-6766; +36-1-795-3832; +36-1-795-6816
Ügyfélszolgálat e-mail: ugyfelszolgalat@nfm.gov.hu

A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló, 2013. évi május 21.-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: rendelet) alapján az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot, amely 2016. február 15-től vehető igénybe az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződést kötők között fogyasztói jogvita esetén mind a fogyasztók, mind a kereskedők számára.

A rendelet hatálya közvetlenül kiterjed az Unióban letelepedett, Magyarországon székhellyel rendelkező online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett

kereskedőre, amennyiben közte és a fogyasztó között létrejött **online adásvételi vagy szolgáltatási szerződéssel** kapcsolatban fogyasztói jogvita merül fel.

Ahhoz, hogy az online vitarendezési platformot használni tudja, előzőleg regisztrálnia kell az Európai Bizottság rendszerében. Az online vitarendezési platformot az Európai Bizottság rendszerében való regisztrációt követően ittérheti el. ODRlink: https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU

Amennyiben a Felhasználó panaszát vagy minőségi kifogását a Szolgáltató nem, vagy nem a jogszabályoknak megfelelően kezelte, illetve egyéb, a fogyasztói jogot sértő hibát vétett, a fogyasztó a lakóhelye szerint illetékes járási hivatalhoz fordulhat. A lakóhely szerint illetékes járási hivatalok listája és elérhetőségei itt érhetők el. Egyes esetekben (így webáruházakat érintő bizonyos jogsértések esetén is) az eljárást a megyeszékhelyek járási hivatalai folytatják le, melyek elérhetőségei itt érhetők el.

Felhasználó a Szolgáltatóval kapcsolatos vitája esetén a lakóhelye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat. A békéltető eljárásában a Szolgáltató a vonatkozó jogszabály alapján köteles részt venni és együttműködni. A békéltető testületek listája itt érhető el.

Kérjük, hogy amennyiben panasza van termékeinkkel, szolgáltatásainkkal kapcsolatban, azt minden esetben írásban közölje az enbével az enbenatur@gmail.com email címen vagy a 2100 Gödöllő, Köztársaság út 67. Magyarország címre írott üzenetben.

Ön minden esetben visszaigazolást kap arról, hogy panaszát fogadtuk. Az ENBÉ az írásban érkezett panaszra köteles érdemben írásban válaszolni és a beérkezést követően 30 napon belül a Felhasználó részére megküldeni a választ.

Válaszunkat indokoljuk. Amennyiben válaszunkkal nem ért egyet, úgy felügyeleti szervünkhöz fordulhat panaszával. Felügyeleti szerveink a következők:

- megrendeléssel kapcsolatban (adatbeviteli hibák javításának lehetősége, visszaigazolás) az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság;
- jogszabály szerinti kötelező tájékoztatás, adatok kötelező közzétételének elmulasztása esetén az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság, illetve a Gazdasági versenyhivatala, amennyiben a mulasztás a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas (bővebb információt a www.gvh.hu weboldalon talál);
- elektronikus hirdetéssel kapcsolatos szabályok megsértése esetén a Nemzeti Hírközlési Hatóság (bővebb információt a www.nhh.hu weboldalon talál);
- a termék minőségét, a szavatossági jogok érvényesítését, a fogyasztók tájékoztatását és a panaszügyintézést az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi;
- az Általános Szerződési Feltételek tartalmának jogszerűségét az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi;
- a kozmetikum értékesítési és gyártási tevékenységet az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat , továbbá az Országos Gyógyszerészeti és Élelmezési és egészségügyi intézet ellenőrzi (1097, Budapest, Albert Flórián út 3/A);
- Társaságunk tevékenységének ellenőrzésére nézve az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság, a Pest megyei Kormányhivatal hatósági iroda, Gödöllői Járási Hivatala

A panaszokra vonatkozó levelezéseket 3 évig megőrizzük.

VEGYES RENDELKEZÉSEK

Szolgáltató kötelezettsége teljesítéséhez közreműködőt jogosult igénybe venni. Ennek jogellenes magatartásáért teljes felelősséggel tartozik, úgy, mintha a jogellenes magatartást saját maga követte volna el.

Ha a jelen ÁSZF bármely része érvénytelenné, jogtalanná vagy érvényesíthetetlenné válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és érvényesíthetőségét nem érinti.

Amennyiben Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján megillető jogát nem gyakorolja, a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak. Bármilyen jogról történő lemondás csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes. Az, hogy a Szolgáltató egy alkalommal nem ragaszkodik szigorúan a jelen ÁSZF valamely lényegi feltételéhez, vagy kikötéséhez nem jelenti azt, hogy lemond arról, hogy a későbbiekben ragaszkodjon az adott feltétel vagy kikötés szigorú betartásához.

Szolgáltató és Felhasználó vitás ügyeiket békés úton próbálják rendezni.

A FELELŐSSÉG KORLÁTOZÁSA

A Szolgáltató weboldalán való vásárlás feltételezi a Felhasználó részéről az internet lehetőségeinek és korlátainak ismeretét és elfogadását, különös tekintettel a technikai teljesítményekre és a lehetséges hibákra.

A szerződésszegéssel okozott károkra vonatkozóan Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben a következőket alkalmazza. A Ptk. 6:142. §-a *[Felelősség szerződésszegéssel okozott károkért] alapján, „Aki a szerződés megszegésével a másik félnek kárt okoz, köteles azt megtéríteni. Mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegést ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta, és nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje vagy a kárt elhárítsa."* A Ptk. 6:143. §-a értelmében *[A kártérítés mértéke] „(1) Kártérítés címén meg kell téríteni a szolgáltatás tárgyában keletkezett kárt. (2) A szerződésszegés következményeként a jogosult vagyonában keletkezett egyéb károkat és az elmaradt vagyoni előnyt olyan mértékben kell megtéríteni, amilyen mértékben a jogosult bizonyítja, hogy a kár, mint a szerződésszegés lehetséges következménye a szerződés megkötésének időpontjában előre látható volt. (3) Szándékos szerződésszegés esetén a jogosult teljes kárát meg kell téríteni."*

A Felhasználó teljes körű és korlátlan felelősséggel tartozik a más személy személyes adatainak megadásából, illetve a Szolgáltató weboldalán való közzétételéből eredő károkért. Az üzemeltető ilyen esetben minden segítséget megad az eljáró hatóságoknak a jogsértő személy személyazonosságának megállapítása céljából.

A Felhasználó köteles tiszteletben tartani a hatályos jogszabályokat, és a használat során köteles tartózkodni minden olyan tevékenységtől, amely jogellenes, vagy amely más Felhasználók érdekeit sérti. Ezen belül a Felhasználó köteles különösen:

tiszteletben tartani mások magánszféráját, személyhez fűződő jogait és méltányolható érdekeit;

tartózkodni attól, hogy más személyekről jogosulatlanul információkat gyűjtsön, a megszerzett információkat jogosulatlanul felhasználja;

tartózkodni bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésétől;

tiszteletben tartani a szellemi alkotásokhoz fűződő jogokat, különösen a szerzői jogi védelem alá eső irodalmi, tudományos és művészeti alkotások, találmányok, formatervezési minták, használati minták, védjegyek és forgalmi árujelzők védelmére vonatkozó szabályokat.

Valamennyi Felhasználó köteles tartózkodni minden olyan tevékenységtől, amely a Weboldal rendeltetésszerű használatát akadályozza. Ezen belül a Felhasználó köteles különösen:

tartózkodni kéretlen levelek („spam"), vagy lánclevelek („hoax") küldésétől;

tartózkodni minden olyan kommunikációtól, amely a Weboldal rendeltetésszerű használatában másokat akadályozhat, vagy zavarhat;

tartózkodni a nyilvános kommunikációban az oda nem illő, ismétlődő, egyéb okból zavaró megnyilatkozásoktól.

12.7. Valamennyi Felhasználó köteles tartózkodni minden olyan tevékenységtől, amely a szolgáltató érdekeit sérti. Ezen belül a felhasználó köteles különösen:

tartózkodni a Weboldal működésének megzavarásától, akadályozásától;

tartózkodni olyan tevékenységektől, amely a Szolgáltató üzleti titkainak, általa titokban tartott információknak a megszerzésére, felhasználására irányul;

tartókodni minden olyan kommunikációtól, amely a szolgáltatásra vonatkozó, valótlan információt hordoz;

tartózkodni minden olyan tevékenységtől, amely a Weboldal informatikai biztonságát veszélyezteti;

tartózkodni minden olyan tevékenységtől, amely saját, vagy más személy termékének vagy szolgáltatásának a reklámozására irányul.

A fentieken túl a Szolgáltató további korlátozásokat állapíthat meg, melyekről a Felhasználókat tájékoztatja. A fenti korlátozások megsértése miatt bekövetkezett károkért Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal.

Amennyiben Felhasználó a jelen ÁSZF-ben foglaltakat megsérti, a Szolgáltató jogosult a Felhasználó regisztrációjának felfüggesztésére vagy törlésére. Amennyiben a jogsértés miatt eljárás indul, a Szolgáltató a regisztráció során tudomására jutott, Felhasználóra vonatkozó adatokat az eljáró szerveknek az adott eljárásra vonatkozó jogszabályoknak megfelelően átadhatja.

A Szolgáltató a regisztráció felfüggesztését vagy törlését megelőzően felhívja a Felhasználót a kifogásolt magatartás abbahagyására, vagy annak bizonyítására, hogy a magatartás nem ütközik a Felhasználási feltételekkel. Az értesítés mellőzhető, ha a késedelem el nem hárítható kárral vagy nyilvánvaló jogsértéssel járna.

Akinek jogait vagy méltányolható érdekeit a Felhasználó tevékenysége sérti – így különösen a személyhez fűződő jogaiban sérelmet szenvedett személy, a bűncselekmény, vagy szabálysértés sértettje, valamint a szellemi alkotásokhoz való jog jogosultja –, kérheti a Szolgáltatótól a kifogásolt tartalom eltávolítását, a Felhasználóval szemben a szükséges intézkedések megtételét. A kérelmező jogosultságát köteles megfelelő módon igazolni. Amennyiben a jogosultság igazolt, a jogosult kérheti, hogy a Szolgáltató a jogsértő tartalmat későbbi eljárás lefolytatása céljából zárolja. Ebben az esetben a jogosultnak az eljárás megindítását 60 napon belül igazolnia kell. A zárolt tartalmat, valamint az azzal összefüggő, Szolgáltató által tárolt adatokat a Szolgáltató az eljáró szerv rendelkezésére bocsátja, az adott szervre és eljárásra vonatkozó jogszabályoknak megfelelően.