Általános szerződési feltételek

Általános információk

1. A www.drhertelendy.com webáruház üzelemtetője a Dr. Hertelendy és Társai Kft. 8192 Hajmáskér Tábori út 11, **Cégjegyzékszám:**19-09-518681, **Adószám:** 25742956-2-19.

2. Az internetes áruházon keresztül megkötött elektronikus szerződés nem tekinthető írásba foglalt szerződésnek, így az nem kerül iktatásra, és későbbiekben papír alapon nem hozzáférhető, a szerződés tartalma, az Önnek küldött elektronikus visszaigazoló levelekkel igazolható.

Szolgáltató adatai, elérhetősége, nyitvatartás:

Üzemeltető: Dr. Hertelendy és Társai Kft.

Adószám: 25742956-2-19

Közösségi adószám: HU25742956.

Cégjegyzékszám: 19-09-518681

A képviseletre jogosult: Dr. Hertelendy Márta

Bankszámlaszám: HU10700189-44049506-51200002

Elérhetőségei: UGYFELSZOLGALAT@DRHERTELENDY.COM

Tel: +36209648418

ÁSZF elfogadása, hatálya

Az internetes vásárlással közöttünk létrejövő szerződés tartalmát – a vonatkozó jogszabályok rendelkezései mellett – a jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF), valamint a honlapon található további tájékoztatások határozzák meg.

Az **ÁSZF** a www.drhertelendy.com weboldalt üzemeltető **Dr. Hertelendy és Társai Kft** (továbbiakban együtt: **Szolgáltató**) és a Szolgáltató által a www.drhertelendy.com weboldalon keresztül nyújtott internetes kiskereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő **Felhasználó** (továbbiakban: **Felhasználó**), együttesen: **Felek** jogait és kötelezettségeit tartalmazza.

Jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Magyarország és az Európai Unió területén nyújtott minden olyan elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, amely a www.drhertelendy.com weboldalon keresztül történik. A webáruházban történő vásárlást az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ekertv.) szabályozza.

Jelen dokumentum nem kerül iktatársa, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, nem minősül írásbeli szerződésnek, magyar nyelven íródik.

A Szolgáltatás igénybevételére jelen ÁSZF rendelkezései az irányadóak. Szolgáltató jogosult az ÁSZF rendelkezéseit módosítani és hatálybalépésével a honlapon közzétenni. Felhasználó a módosítás hatálybalépését követő újabb megrendelés leadásával fogadja el a módosított ÁSZF-et.

A jelen ÁSZF-ben nem, vagy nem kellően szabályozott kérdésekre a Polgári Törvénykönyv az irányadó.

Ön a megrendelésének véglegesítése előtt olvassa el az ÁSZF rendelkezéseit. A webáruházunkon keresztül történő vásárlással Ön elfogadja a jelen ÁSZF rendelkezéseit, és az ÁSZF maradéktalanul az Ön és az Eladó között létrejövő szerződés részét képezi.

Hatályos 2026. SZEPTEMBER 18.

A webáruházban forgalmazott termékek köre, felhasználhatósági időtartama

A www.drhertelendy.com webáruházunkban az alábbi termékkategóriákból vásárolhat:

- Saját fejlesztésű Dr. Hertelendy CARE kozmetikai termékcsalád készítményei

Felhasználhatósági időtartam:

Általános felhasználhatósági időtartam:

- Dr. Hertelendy CARE kozmetikumaink esetében 12/18 hónap, lásd a csomagoláson.
- A weboldalon található információk, valamint a mellékelt terméktájékoztatók nem helyettesítik a szakszerű orvosi ellátást és tanácsadást!

Árak, szállítási költség

A www.drhertelendy.com webáruházunkban feltüntetett TERMÉKEK ÁRAIVAL KAPCSOLATOS INFORMÁCIÓK:

- Dr. Hertelendy CARE kozmetikumok árai bruttó árak, 27% ÁFÁ-t tartalmaznak.
- Akciós ajánlatok alapesetben egyéb kedvezményekkel nem vonhatóak össze! Amennyiben az akciós ajánlatok egyéb kedvezmények összevonásával kerülnek meghírdetésre, ebben az esetben az akciós felhívás tartalmazza az egyég kedvezményekkel történő összevonását egyaránt!
- Amennyiben rendelésének kedvezménnyel csökkentett végösszege eléri a 30.000 Ft -ot, díjmentes házhoz szállítást illetve, ha rendelésének kedvezménnyel csökkentett végösszege eléri a 25.000 Ft -ot, díjmentes csomagpontra vagy automatába történő szállítást biztosítunk Magyarországon belül.
- 30.000 Ft feletti végösszegnél automatikus extra 10% végösszeg kedvezményt adunk Megrendelőinknek.
- A végösszeg kedvezmény a megrendelés szállítási és egyéb fizetéssel kapcsolatos költségek (utánvét költség) nélkül értendőek!
- Az utánvéti díj összege: 150 Ft!
- A webáruházban szereplő árak a csomagolás költségeit tartalmazzák!

Fentartjuk a jogot, a webáruházban szereplő termékek árváltoztatására!

BELFÖLDI FUTÁRSZOLGÁLATTAL TÖRTÉNŐ HÁZHOZSZÁLLÍTÁS AZ ALÁBBI TERMÉK KATEGÓRIÁKRA ÉRVÉNYES:

DR. HERTELENDY CARE KOZMETIKUMOK

SZÁLLÍTÁSI KÖLTSÉGEK Belföldön:

GLS futárszolgálattal történő HÁZHOZSZÁLLÍTÁS esetén: bruttó 1990 FT/ CSOMAG

30.000 FT FELETTI MEGRENDELÉS ESETÉN A FUTÁRSZOLGÁLATTAL TÖRTÉNŐ HÁZHOZSZÁLLÍTÁS BELFÖLDÖN DÍJMENTES!

GLS CSOMAGPONT és CSOMAGAUTOMATA kézbesítések esetén: bruttó 1400 FT/ CSOMAG

25.000 FT FELETTI MEGRENDELÉS ESETÉN A SZÁLLÍTÁS BELFÖLDÖN DÍJMENTES!

MAGYAR POSTÁVAL (MPL) történő HÁZHOZSZÁLLÍTÁS esetén: bruttó 1400 FT/ CSOMAG

30.000 FT FELETTI MEGRENDELÉS ESETÉN A HÁZHOZSZÁLLÍTÁS BELFÖLDÖN DÍJMENTES!

MPL POSTAPONT és CSOMAGAUTOMATA kézbesítések esetén: bruttó 910 FT/ CSOMAG

25.000 FT FELETTI MEGRENDELÉS ESETÉN A SZÁLLÍTÁS BELFÖLDÖN DÍJMENTES!

Megrendelés feltétele

Webáruházunkban megvásárolható különböző termékkategóriákra az alábbi szabályok vonatkoznak:

- Dr. Hertelendy CARE kozmetikumok rendelésének nincsenek életkorra valamint házhoz szállításra vonatkozó különleges szabályai, korlátozások nélkül, szabadon rendelhető termékek.

Megrendelés menete

- A nyitóoldalon található felső menüsorból választhatja ki az Ön számára legmegfelelőbb termékkategóriákat, amelyeken belül a termék nevére, vagy képére kattintva érhető el a termékjellemzése.
- Az illusztrációs kép mellett található rövid leírásban találja a legfontosabb jellemzőit a készítménynek, árát, egységárát, tömegét, mennyiségi kedvezményeit (több termék rendelése esetén olcsóbban rendelhet).vásárolt termék után járó pontgyűjtő számlán jóváírásra kerülő kedvezményt.
- A PONTGYŰJTŐ SZÁMLA KIZÁRÓLAG REGISZTRÁLT FELHASZNÁLÓINKNAK ÉRHETŐ EL HASZNÁLATA REGISZTRÁCIÓHOZ KÖTÖTT!
- Amennyiben a termék akciós áron érhető el, itt találja a kedvezmény mértékét szátzalékosan és összegszerűen is meghatározva, valamint az akció időtartamát is itt láthatja.
- Lefelé görgetve, a BŐVEBBEN ikonra kattintva részletes termékjellemzést olvashat.
- A kosárba ikonra kattintva rögzítheti a termékrendelést.
- A jobb felő sarokban található kosár ikonra kattintva, egy legördülő ablakban találja aktuális rendelését, a kosár tartalmával.
- A megrendelés ikonra kattintva, akár regisztrációval, akár regisztráció vélkül is vásárolhat.
- Regisztrált vásárlókét számos kedvezmény igénybevételére jogosult, így a termékek vásárlása után gyűjthet pontokat is és 90 napon belül levásárolhatja regisztrált megrendelőként. Használja ki a regiszráció előnyeit és vásároljon okosan, levásárolható pontokat gyűjtve webáruházunkban.

Töltse ki a megrendelés véglegesítéséhez szükséges adatokat:

- Megrendelő neve: TELJES VEZETÉK ÉS KERESZTNÉV MEGADÁSA KÖTELEZŐ!
- Megrendelő címe: IRÁNYÍTÓSZÁMMAL, HELYSÉGNÉVVEL, UTCA HÁZSZÁM MEGADÁSA KÖTELEZŐ!
- Kapcsolattartó e-mail címe
- Telefonszáma FONTOS HOGY KIZÁRÓLAG +36 ELŐHÍVÓ SZÁMMAL , AZAZ MAGYARORSZÁGON BEJEGYZETT TELEFONSZÁMMAL ADHAT LE MEGRENDELÉST, mivel a logisztikai partner belföldön kizárólag mayar telefonszámot tud rögzíteni belföldi szállítás esetén!
- Számlázási adatok alatti: név, irányítószám, telpülés, utca, házszám adatokat, majd válasszon szállítási és fizetési módot, majd ezt követően véglegesítse megrendelését, a megrendelem ikonra kattintással. Vállalkozások, cégek esetében számlázási adatoknál adószám feltüntetése is kötelező, belföldi és külföldi adóalanyok esetében!
- Szállítási adatok: Név, cím, mobiltelefonszám, e-mail cím.

A MEGRENDELÉSBEN SZEREPLŐ HIBÁS VAGY HIÁNYOS SZÁLLÍTÁSI ÉS VAGY SZÁMLÁZÁSI ADATOKÉRT A MEGRENDELŐT TERHELI A FELELŐSSÉG!

- Válasszon szállítási és annak megfelelő fizetési módot.
- A megrendelésről e-mail címére visszaigazolást küldünk. Az automatikusan visszaigazolt megrendeléseket, belföldön általában a visszaigazolás napját követő munkanapon, de legkésőbb a visszaigazolás napjától számított legfeljebb 5 munkanapon belül teljesítjük. Amennyiben a megrendelés teljesítésére a fenti határidőben rajtunk kívül álló okból (ideiglenes készlethiány, alapanyaghiány a nagykereskedőknél) nincs lehetőség, úgy erről, illetve a szállítás várható határidejéről soron kívül, elektronikus levélben és/vagy telefonon értesítjük. Ha a későbbi kiszállításra, vagy személyes átvételre a vásárlási szándéka már nem áll fenn, lehetősége van a megrendeléstől történő elállásra, ebben az esetben bankkártyás, vagy előre utalásos fizetési mód esetén, a teljes vételárat átutalással visszafizetjük.

Fizetés

Webáruházunkban az alábbi fizetési módok közül választhat:

1.1 Utánvéttel

Az utánvétes csomagot a feladó átadja a futárnak vagy a postának, a címzett pedig akkor tudja azt átvenni, ha a csomag megérkezésekor kifizeti a megrendelt termékeket és szállítást végző szolgáltató által meghatározott utánvét összegét.

Amennyiben rendszerünk szerint, bármely szállítási móddal rendelt utánvétes csomagot nem vett át a megrendelő, úgy a következő rendelései során webáruházunkban kizárólag bankkártyás fizetési módot választhat.

1.4 Bankártyás fizetés

Webáruházunk a CIB Bank által biztosított biztonságos bankkártyás fizetési megoldást nyújtja vásárlóinak. A biztonságot az adatok szétválasztása alapozza meg. A Webáruház a megrendeléssel kapcsolatos információkat kapja meg a vásárlótól, a CIB Bank pedig kizárólag a fizetési tranzakcióhoz szükséges kártyaadatokat a 256 bites TLS titkosítással ellátott fizetőoldalon. A fizetőoldal adattartalmáról a Webáruház nem értesül, azokat csak a CIB Bank érheti el. A tranzakció eredményéről a fizetést követően a Webáruház oldala tájékoztatja. A kártyás fizetéshez az Ön internet böngésző programjának támogatnia kell a TLS titkosítást.

Sikertelen bankkártyás fizetés esetén a webáruházunkban leadott megrendelést törölhetjük. A megrendelés törléséről e-maiben értesítjük.

Sikertelen bankkártyás fizetés esetén, a megrenelés rögzítését követő 15 percben egy automatikus e-mailt fog kapni, amelyben tájékoztatjuk a sikertelen bankkártyás tranzakcióról, valamint a megrendeléséhez tartozó bankkártyás fizetést, ebben az e-mailben kapott fizetési linkre kattintva újra tudja kezdeni.

Sikeres fizetéskor a vásárolt áru/szolgáltatás ellenértéke, a kifizetett összeg azonnal zárolásra kerül kártyaszámláján. Kérjük, olvassa el részletes tájékoztatónkat!

Az alábbiakban röviden ismertetjük, hogy miképp intézheti biztonságos módon vásárlását.

Mire figyeljen a vásárláskor?

- Olvassa el Webáruházunk ismertetőjét, a vásárlás kondícióit és a kiszállítás és a fizetés feltételeit!
- Tanulmányozza át a Webáruház biztonsági feltételeit, hiszen ezzel garantálják az Ön adatainak biztonságát!
- Tartsa nyilván a vásárlásával kapcsolatos adatait!
- Tartsa nyilván a fizetéssel kapcsolatos tranzakciós adatait! (tranzakció azonosító, engedélyszám)
- Biztosítsa, hogy titkos kártyaadataihoz illetéktelen személy soha ne férhessen hozzá.
- Használjon olyan böngészőt, amely támogatja a TLS titkosításhoz szükséges opciót!

A biztonságról

A TLS, a Transport Layer Security elfogadott titkosítási eljárás rövidítése. A Bank rendelkezik egy 256 bites titkosító kulccsal, amely a kommunikációs csatornát védi. A VeriSign nevű cég teszi lehetővé a CIB Bank-nak a 256 bites kulcs használatát, amely segítségével biztosítjuk az TLS alapú titkosítást. Jelenleg a világ elektronikus kereskedelmének 90%-ában ezt a titkosítási módot alkalmazzák. A vásárló által használt böngésző program az TLS segítségével a kártyabirtokos adatait az elküldés előtt titkosítja, így azok kódolt formában jutnak el a bankhoz, ezáltal illetéktelen személyek számára nem értelmezhetőek.

Elfogadott kártyák

A CIB bank internetes fizetési rendszere a Mastercard/Maestro, a VISA termékcsaládba tartozó VISA és VISA Electron (az Electronnál csak abban az esetben, ha azt a kibocsátó bank engedélyezi) bankkártyák használatát, valamint internetes használatra alkalmas webkártyával való fizetést teszi lehetővé.

Fizetés lépései

1. Ön a Webáruház oldalán választja ki az árut/szolgáltatás melynek összegét bankkártyás fizetéssel kívánja teljesíteni.
2. Ezt követően Ön átkerül a CIB Bank biztonságos fizetést garantáló oldalára, ahol a fizetés megkezdéséhez kártyaadatait szükséges kitöltenie.
3. A kártyaadatok megadását követően a Fizetés gombra kattintva indíthatja el a tranzakciót
4. A fizetést követően Ön visszatér a Webáruház oldalára, ahol a tranzakció eredményéről kap visszaigazolást.

A bankkártyával történő fizetés esetén a sikeres tranzakciót követően – ez a bankkártya érvényessége és a fedezet ellenőrzése utáni elfogadást jelenti –, a CIB Bank elindítja a Kártyabirtokos számlájának megterhelését az áru vagy szolgáltatás ellenértékével.

Amennyiben Ön nem kerül visszairányításra a fizetőoldalról a Webáruház oldalára, úgy a tranzakció sikertelennek minősül. Amennyiben a banki fizetőoldalon a böngésző „Vissza/Back" vagy a „Frissítés/Refresh" gombjára kattint, ill. bezárja a böngésző ablakot mielőtt visszairányításra kerülne az áruházba, a fizetés sikertelennek minősül.

Amennyiben a tranzakció eredményéről, annak sikertelensége esetén, okáról, részleteiről bővebben kíván tájékozódni, kérjük, vegye fel a kapcsolatot számlavezető bankjával.

Kérdések és válaszok internetes kártyás fizetésről

KÁRTYAELFOGADÁS

Milyen típusú kártyákkal lehet fizetni?

A VISA és a Mastercard dombornyomott kártyáival, ill. egyes VISA Electron, V Pay kártyákkal. A VISA Electron kártyák interneten történő használatának lehetősége a kártyát kibocsátó banktól függ. A CIB által kibocsátott VISA Electron típusú bankkártya használható interneten történő vásárlásra.

Mely bankok kártyái alkalmasak internetes fizetésre?

Minden olyan VISA és Mastercard/Maestro kártyával, mely internetes fizetésre a kártyakibocsátó bank által engedélyeztetve lettek, valamint a kifejezetten internetes használatra hivatott webkártyák.

Lehet-e vásárlókártyákkal fizetni?

Hűségpontokat tartalmazó, kereskedők/szolgáltatók által kibocsátott pontgyűjtő kártyákkal nem lehet interneten fizetni.

Lehet-e co-branded kártyákkal fizetni?

Bármilyen olyan co-branded kártyával lehetséges fizetni, mely internetes fizetésre alkalmas MasterCard vagy VISA alapú kártya.

FIZETÉS FOLYAMATA

Hogyan működik az online fizetés banki háttérfolyamata?

A vásárló a kereskedő/szolgáltató internetes oldalán a bankkártyás fizetési mód választását követően a fizetést kezdeményezi, melynek eredményeként átkerül a Bank biztonságos kommunikációs csatornával ellátott fizetőoldalára. A fizetéshez szükséges megadni kártyaszámát, lejárati idejét, és a kártya hátoldalának aláíráscsíkján található 3 jegyű érvényesítési kódot. A tranzakciót Ön indítja el, ettől kezdve a kártya valós idejű engedélyezésen megy keresztül, melynek keretében a kártyaadatok eredetisége-, fedezet-, vásárlási limit kerül ellenőrzésre. Amennyiben a tranzakció folytatásához minden adat megfelel, a fizetendő összeget számlavezető (kártyakibocsátó) bankja zárolja a kártyáján. Az összeg számlán történő terhelése (levonása) számlavezető banktól függően néhány napon belül következik be.

Miben különbözik az internetes kártyás vásárlás a hagyományostól?

Megkülönböztetünk kártya jelenlétével történő (Card Present) és kártya jelenléte nélküli (Card not Present) tranzakciókat. A Card Present tranzakció POS terminál eszköz segítségével történik. A kártya lehúzását és a PIN kód beütését követően a terminál kapcsolatba lép a kártyabirtokos bankjával, az engedélyező központon keresztül, és a kártya típusától, illetve a kártya kibocsátójától függően a VISA vagy MasterCard hálózaton keresztül. Itt megtörténik az érvényesség és fedezetvizsgálat (authorizáció). Az előbbi útvonalon visszafelé haladva a POS terminál (illetve a kereskedő) megkapja a jóváhagyást vagy elutasítást. A vásárló aláírja a bizonylatot. A Card not Present olyan tranzakció, melynek lebonyolításakor a bankkártya fizikailag nincs jelen. Ide tartoznak a levélben, telefonon, illetve az elektronikus úton (internet) lebonyolított tranzakciók, amelyek esetében a vásárló (kártyabirtokos) a tranzakciót biztonságos (256 bites titkosítású) fizetőoldalon bekért kártyaadatok megadásával indítja. A sikeres tranzakcióról Ön kap ún. engedélyszámot, mely megegyezik a papír alapú bizonylaton található számmal.

Mit jelent a foglalás?

A tranzakciót a bank tudomására jutásakor azonnal foglalás (zárolás) követi, hiszen a tényleges terheléshez előbb a hivatalos adatoknak be kell érkezniük, mely néhány napot igénybe vesz és az alatt a vásárolt összeg újra elkölthető lenne. Ezért a foglalással a levásárolt vagy felvett pénzt elkülönítik, foglalás alá teszik. A foglalt összeg hozzátartozik a számlaegyenleghez, azaz jár rá kamat, de még egyszer nem költhető el. A foglalás biztosítja azon tranzakciók visszautasítását, melyre már nincs fedezet, noha a számlaegyenleg erre elvben még lehetőséget nyújtana.

SIKERTELEN FIZETÉSEK ÉS TEENDŐK

Milyen esetben lehet sikertelen egy tranzakció?

Általában a kártyát kibocsátó bank (tehát ahol az ügyfél a kártyát kapta) által el nem fogadott fizetési megbízás; de bankkártya használat esetében ez lehet olyan okból is, hogy távközlési vagy informatikai hiba miatt az engedélykérés nem jut el a kártyát

kibocsátó bankhoz.

Kártya jellegű hiba

- A kártya nem alkalmas internetes fizetésre.
- A kártya internetes használata számlavezető bank által tiltott.
- A kártyahasználat tiltott.
- A kártyaadatok (kártyaszám, lejárat, aláíráscsíkon szereplő kód) hibásan lettek megadva.
- A kártya lejárt.

Számla jellegű hiba

- Nincs fedezet a tranzakció végrehajtásához.
- A tranzakció összege meghaladja a kártya vásárlási limitét.

Kapcsolati jellegű hiba

- A tranzakció során valószínűleg megszakadt a vonal. Kérjük, próbálja meg újra.
- A tranzakció időtúllépés miatt sikertelen volt. Kérjük, próbálja meg újra.

Technikai jellegű hiba

- Amennyiben a fizetőoldalról nem tért vissza a kereskedő/szolgáltató oldalára, a tranzakció sikertelen.
- Amennyiben a fizetőoldalról visszatért, de a böngésző "back", "reload" illetve "refresh" segítségével visszatér a fizetőoldalra, tranzakcióját a rendszer biztonsági okokból automatikusan visszautasítja.

Mi a teendő a fizetési procedúra sikertelensége esetén?

A tranzakcióról minden esetben generálódik egy tranzakcióazonosító, melyet javaslunk feljegyezni. Amennyiben a fizetési kísérlet során tranzakció banki oldalról visszautasításra kerül, kérjük vegye fel a kapcsolatot számlavezető bankjával.

Miért a számlavezető bankkal kell felvenni a kapcsolatot a fizetés sikertelensége esetén?

A kártyaellenőrzés során a számlavezető (kártyakibocsátó) bank értesíti az összeget beszedő kereskedő (elfogadó) bankjának, hogy a tranzakció elvégezhető-e. Más bank ügyfelének az elfogadó bank nem adhat ki bizalmas információkat, arra csak a kártyabirtokost azonosító banknak van joga.

Mit jelent az, ha bankomtól azonban SMS kaptam az összeg foglalásáról/zárolásáról, azonban a kereskedő/szolgáltató azt jelzi, hogy sikertelen volt a fizetés?

Ez a jelenség olyan esetben fordulhat elő, ha a kártya ellenőrzése megtörtént a fizetőoldalon, azonban Ön nem tért vissza kereskedő/szolgáltató internetes oldalára. A tranzakció ebben az esetben befejezetlennek, így automatikusan sikertelennek minősül. Ilyen esetben az összeg nem kerül terhelésre kártyáján, a foglalás feloldásra kerül.

BIZTONSÁG

Mit jelent a VeriSign és a 256 bites titkosítású TLS kommunikációs csatorna?

A TLS, a Transport Layer Security elfogadott titkosítási eljárás rövidítése. Bankunk rendelkezik egy 256 bites titkosító kulccsal, amely a kommunikációs csatornát védi. A VeriSign nevű cég teszi lehetővé a CIB Bank-nak a 256 bites kulcs használatát, amely segítségével biztosítjuk a TLS alapú titkosítást. Jelenleg a világ elektronikus kereskedelmének 90%-ában ezt a titkosítási módot alkalmazzák. A vásárló által használt böngésző program a TLS segítségével a kártyabirtokos adatait az elküldés előtt titkosítja, így azok kódolt formában jutnak el a Bankhoz, ezáltal illetéktelen személyek számára nem értelmezhetőek.

A fizetés után figyelmeztetett a böngészőm, hogy elhagyom a biztonsági zónát. A fizetésem biztonsága így garantált?

Teljes mértékben igen. A fizetés folyamata 256-bites titkosított kommunikációs csatornán folyik, így teljesen biztonságos. A tranzakciót követően Ön a kereskedő honlapjára jut vissza, amennyiben a kereskedő oldala nem titkosított, a böngészője figyelmezteti, hogy a titkosított csatornát elhagyta. Ez nem jelent veszélyt a fizetés biztonságát illetően.

Mit jelent a CVC2/CVV2 kód?

A MasterCard esetében az ún Card Verification Code, a Visa esetében az ún. Card Verification Value egy olyan, a bankkártya mágnescsíkján kódolt numerikus érték, melynek segítségével megállapítható egy kártya valódisága. Az ún. CVC2 kódot, mely az Mastercard/Maestro kártyák hátoldalán található számsor utolsó három számjegyében szerepel, az internetes vásárlások során kell megadni.

Mit jelent a Verified by Visa?

A Verified by Visa rendszerben regisztrált Visa kártyabirtokosok jelszót választanak a kártyát kibocsátó banknál, mely segítségével azonosíthatják magukat internetes vásárlás esetén, és amely védelmet nyújt a Visa kártyák jogosulatlan használata ellen. A CIB Bank elfogadja a Verified by Visa rendszer keretein belül kibocsátott kártyákat.

Mit jelent a Mastercard SecureCode?

A Mastercard SecureCode rendszerben regisztrált Mastercard/Maestro kártyabirtokosok jelszót választanak a kártyát kibocsátó banknál, mely segítségével azonosíthatják magukat internetes vásárlás esetén, és amely védelmet nyújt a Mastercard/Maestro kártyák jogosulatlan használata ellen. A CIB Bank elfogadja a Mastercard SecureCode rendszer keretein belül kibocsátott kártyákat.

Mit jelent a UCAF kód?

MasterCard/Maestro kártyák esetén az Ön kártyakibocsátó bankjától esetlegesen kapott egyedi kód. Ha nem kapott ilyet, hagyja üresen a mezőt.

Szállítás, szállítási költségek

I. SZÁLLÍTÁSI LEHETŐSÉGEK:

Futárszolgálatok:

A hétfőtől péntekig a 14 óráig leadott megrendeléseket, a megrendelés napján készítjük össze és adjuk át az Ön által választott futárszolgálatnak. (GLS, Magyar Posta)

Péntek 14 órától hétfő 8 óráig leadott megrendeléseket pedig a hétfői napon adjuk át a futárszolgálatnak. Tájékoztatjuk kedves Megrendelőinket, hogy a **Személyes átvétel gyógyszertárunkban átvételi lehetőség 2026.07.01-től megszűnt!**

A fentiektől való eltérés jogát fenntartjuk, amennyiben a megrendelt termék nincs készleten illetve ha a megrendelés bármilyen jellegű egyeztetést igényel. Ez esetben erről a megrendelőt telefonon vagy e-mailben értesítjük.

II. CSOMAGÁTVÉTEL:

Magyar Postával történő házhozszállítás esetében:

A Posta a küldeményt a címhelyen két alkalommal kísérli meg kézbesíteni. Sikertelen kézbesítés esetén az értesítőben szereplő postán átvehető a csomag **5 munkanapon belül**.

MPL Postán maradó küldemények átvétele a posták teljes nyitvatartási idejében lehetséges.

MPL Partner PostaPontra címzett üldeményeket töltőállomásokon és a Magyar Posta partnereinek üzleteiben tudják átvenni a címzettek.

MPL Csomagautomaták a hét minden napján akár 0-24 órában hozzáférhetők. A címzettnek **2 munkanap** áll a rendelkezésére, hogy a csomagját a neki megfelelő időpontban átvegye. Az átvételi határidő után az át nem vett küldeményt beszállítják az automatához tartozó postára, ahol további átvételi lehetőség biztosított.

GLS CSOMAGPONT, GLS CSOMAGAUTOMATA:

Igazítsa saját idejéhez a csomagátvételt a GLS Automaták és GLS Csomagpontok segítségével.
A GLS Automaták többsége elhelyezkedésüknek köszönhetően 0-24 óráig rendelkezésére áll. A csomag átvételére az értesítésben szereplő PIN kód megadásával **5 munkanap** áll rendelkezésre.

GLS CsomagPontok esetén a csomag átvételére érvényes személyi okmány bemutatásával szintén **5 munkanap** áll rendelkezésre. A csomagok minden szállítási mód esetében a feladást követő munkanapon kiszállításra kerülnek. GLS csomagpontra történő szállítási mód esetén webáruházunkban kizárólag bankkártyás vagy előre utalásos fizetési módót választhat!
25 Celsius fok feletti külső hőmérséklet esetén nem javasoljuk a csomagautomatás szállítási módot a krémek minőségének megóvása érdekében!

Futárszolgálattal történő házhozszállítás esetében:

Amennyiben bármilyen sérülést (törést) tapasztalnának, *kérjük, vetessen fel A FUTÁRSZOLGÁLAT ALKALMAZOTTJÁVAL jegyzőkönyvet – aki köteles megvárni az áruk átnézését, s a jegyzőkönyv felvételét is el kell végeznie. a csomagátvétel során észlelt sérülés jegyzőkönyvét ügyfélszolgálatunk e-mailcímére a ugyfelszolgalat@drhertelendy.com címre küldje el, a megrendelés azonosító, a bontatlan sérült csomag fényképével együtt.*

A panaszkezelés menüpont alatt találja a részletes teendőket!

Az utólagos fényképfelvétel önmagában nem elegendő!

III. SZÁLLÍTÁSI KÖLTSÉGEK:

Belföldi csomagok szállítása a ***Magyar Posta*** által:

Házhoz kézbesítés esetén:

- bruttó 1400 Ft/ csomag
- 30.000 Ft feletti megrendelés esetén díjmentes házhozszállítást biztosítunk!

Postára, Posta Pontra, Automatába kézbesítve:

- bruttó 910 Ft/ csomag
- 25.000 Ft feletti megrendelés esetén díjmentes házhozszállítást biztosítunk!

Belföldi csomagok házhoszállítása esetén ***GLS*** által:

Házhoz kézbesítés esetén:

- bruttó 1990 Ft/ csomag
- 30.000 Ft feletti megrendelés esetén díjmentes házhozszállítást biztosítunk!

GLS csomagpontra, GLS csomagautomatába kézbesítve:

- bruttó 1400 Ft/ csomag
- 25.000 Ft feletti megrendelés esetén díjmentes házhozszállítást biztosítunk!

Elállási jog

ELÁLLÁSI JOGGAL KAPCSOLATOS INFORMÁCIÓK:

1.1. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy Ön nem gyakorolhatja elállási jogát a 45/2014 (II.26.) Korm. Rendelet 29. §. (1) bekezdésében foglalt *e) pont értelmében:* olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza!

Amennyiben elállási jogával szeretne élni és a megrendelt terméket visszaküldeni, a termék dobozának sértetlen csomagolással kel rendelkeznie és a benne lévő terméket ne haszálja!

1.2 **45/2014. (II.26.) Korm. rendelet értelmében a megrendelés és a termék átvételétől számított 14 naptári napig élhet elállási jogával.** A elállási jogának érvényesítését megteheti on-line módon a főmenűben talalható ELÁLLÁS A SZERZŐDÉSTŐL menüpontban, ahol elektronikus űrlap kitöltésével, gyorsan tudja a megrendelt termék/ek elállási jogát érvényesíteni.

1.3. Ha Ön eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást. A visszatérítés során átutalásos fizetési módot alkalmazunk.

E visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli.

1.4. A visszatérítést mindaddig visszatarthatjuk, amíg vissza nem kaptuk a kiszolgáltatott készítményt.

Elállási nyilatkozat minta

Címzett: Dr. Hertelendy és Társai Kft.

8192 Hajmáskér Tábori út 11.

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat 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 vételárat az alábbi bankszámlaszámra kérem visszautalni (abban az esetben töltse ki, ha szeretné, hogy a vételárat banki átutalással fizessük vissza):

……

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

……

Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás

Tájékoztatjuk, haogy a 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet 9. § (3) bekezdése, valamint a 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet apalján az alábbi fogyasztói jogok alkalmazását gyakorolhatja:

1. Kellékszavatosság

Amennyiben webáruházunk hibásan teljesítette megrendelését, vagy a kiszállított készítmény hibás minőségű, a Vásárló kellékszavatossági igényt érvényesíthet az alábbiak szerint:

1.1 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.

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

1.3 Kellékszavatossági igényét a hiba felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Tetkintettel az egyedi magisztrális gyógyszerkészítményeink hat hónapos felhasználhatósági időtartamára, valamint kozmetikumaik egy éves felhasználjatósági időtartamára, jelen esetekben a jogszabályban rögzített, a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőre vonatkozó kellékszavatossági jogok nem relevánsak.

1.4 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.

2. Termékszavatosság:

A kiszállított készítmény hibája esetén Ön – választása szerint – a kellékszavatossági igényt vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

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

2.2 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.

2.3 Termékszavatossági igényét kizárólag webáruházunk üzemeltetőjével szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.

2.4 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.

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

3. Jótállás:

3.2 Jótállás csak a 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet Mellékletében felsorolt 10.000,- forintnál drágább tartós fogyasztási cikkre vonatkozik, amely alól webáruházunk termékköre mentesül.

Panaszkezelés

1. Hibás teljesítés esetén, vagy a készítmény minőségi kifogása esetén kérjük jelezze panaszát az alábbi elérhetőségeink valamelyikén:

E-mail: ugyfelszolgalat@drhertelendy.com

Posta cím: Dr. Hertelendy és Társai kft. 8192 Hajmáskér Tábori út 11.

Tel:+36/20/9648-418 - Dr. Hertelendy Márta

2. Szállítással kapcsolatos reklamáció:

Szállítás során sérült csomagolásból eredő panaszigény bejelentést a csomag átvételének napján köteles jelezni az ügyfeélszolgálat felé az ugyfelszolgalat@drhertelendy.com címen. A kiszállítástól számított tíz nap lejárta után szállítási sérülésekkel kapcsolatos reklamációt nem áll módunkban elfogadni. A szállítás során sérült csomag reklamáció az esetben fogadható el, amennyiben CSOMAGOLÁS FÉNYKÉPÉT, A SÉRÜLT TERMÉK FÉNYKÉPÉT IS ÉS A KÁRFELVÉTELI JEGYZŐKÖNYVET CSATOLNI melléketben a panaszközlő levélben.

A panaszkezelés során az ugyfelszolgalat@drhertelendy.com címre küldött levélben fel kell tűntetni a megrendelés azonosítót, a bontatlan csomag teljes képét, a sérült készítmény képét egyaránt.

Amennyiben a futártól való csomagátvétel során már látható a csomag sérülése, vagy átázása, a Megrendelő köteles A CSOMAG ÁTVÉTEL SORÁN a futárnál kárfelvételi jegyzőkönyvet kitöltetni és a panaszkezelő e-mail mellékleteként csatolni.

4. A reklamációt a bejelentést követő 5 munkanapon belül kivizsgáljuk. A nem rendeltetésszerű használatból eredő hibák esetén a szavatossági igény nem érvényesíthető. A szavatossági igény leértékelt áru esetén is érvényesíthető, ilyenkor is lehet minőségi kifogással élni, amennyiben a kereskedő nem jelölte meg a leértékelés okát.

5. Gyógyszertárunknak bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet kötelesek felvenni, amelyben rögzíti vevő nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez, az eladott készítmény megnevezését, vételárát, teljesítésének időpontját, a hiba leírását és bejelentésének időpontját, és az érvényesíteni kívánt jogot. Ezen túlmenően a gyógyszertár rögzíti a szavatossági igényre adott válaszát. A jegyzőkönyvről a fogyasztó kérésére tartós adathordozón másolatot biztosít. A jegyzőkönyvet a gyógyszertárak három évig kötelesek megőrizni.

6. Előfordulhat az is, hogy egy termék csomagolása a webáruház frissítését megelőzően megváltozik, és Ön ugyanazt a terméket más csomagolásban kapja meg. Ezen esetekben panaszát nem áll módunkban orvosolni, mert ez nem hibás teljesítés.

7. Tájékoztatjuk, hogy a gyógyszertári tevékenységre a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex nem áll rendelkezésre.

8. Tevékenységünkkel kapcsolatos panaszát, a területileg illetékes Járási hivatalokban is meteheti:

Elérhetőségeket itt találhatnak: http://jarasinfo.gov.hu/

10. Kielégítetlen fogyasztói igényével kapcsolatosan a Veszprém Megyei Békéltető Testülethez is fordulhat:

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. (Fsz. 115-116.)
Tel.: +36-88-814-121 (ügyfélfogadási időben), +36-88-814-111 (VKIK titkárság)
Fax: +36-88-412-150 (VKIK fax)
E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu
Web: www.bekeltetesveszprem.hu, www.veszpremikamara.hu/bekelteto-testulet

http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/bekeltetes.html

11. Panaszkezelési lehetőséget biztosít az Európai Bizottság által létrehozott ONLINE VITARENDEZÉSI PLATFORM, amelynek elérhetősége az alábbi linken található:

https://webgate.ec.europa.eu/odr

Hajmáskér, 2025.10.01.