

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ONLINE VÁSÁRLÁSHOZ

utolsó frissítés: 2022.05.13.

1. A JELEN FELTÉTELEK HATÁLYA

- **A jelen Feltételek tárgyi hatálya:** Ha Ön vásárlóként („Vásárló”) nálunk, a Forhercare Webáruházban („Webáruház”) vásárol, akkor a jelen általános szerződési feltételek („Feltételek”) alapján teljesítjük az Ön megrendelését és szállítunk Önnek termékeket.
- **Tanulmányozza a jelen Feltételeket:** Kérjük, figyelmesen olvassa el a jelen Feltételeket, mielőtt Ön elküldi számunkra a megrendelését. A jelen Feltételekből olyan lényeges információkat ismerhet meg, mint azt, hogy kik vagyunk, hogyan biztosítjuk Önnek a termékeket, illetőleg Ön hogyan közölhet elállást a megrendelésétől, vagy, hogy mit tegyen, ha bármely probléma merülne fel az Ön megrendelésével kapcsolatban.

- **Kizárólag fogyasztóknak értékesítünk:** A jelen webáruházon keresztül kizárólag fogyasztónak (Ptk. 8:1. § 3.) minősülő személyekkel kötünk szerződést. A webáruházban történő vásárlás lehetőségét vállalkozások számára (Ptk. 8:1 § 4.) nem biztosítjuk.
- **Tájékoztatás az elektronikus úton történő szerződéskötésről:** A megkötött szerződést elektronikusan eltároljuk, amelynek a tartalma az Önnek küldött elektronikus levelezésből rekonstruálható. A szerződést nem iktatjuk, és az Önnel megkötött szerződés nem minősül írásbelinek. A szerződés nyelve a magyar nyelv.

2. RÓLUNK SZÓLÓ INFORMÁCIÓK ÉS A KAPCSOLATFELVÉTEL MÓDJA

- **Kik vagyunk?** A jelen webáruház szolgáltatója és az eladó a *Forhercare Korlátolt Felelősségű Társaság* (továbbiakban „mi” vagy „Forhercare”, nyilvántartó bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága; Cégjegyzékszám: Cg. 01-09-356668; székhely: 1091 Budapest, Üllői út 105.; Adószám: 27912162-2-43). Nem vetettük alá magunkat magatartási kódexnek. Tárhely szolgáltatónk a KMAK Kelet-Magyarországi Adatközpont Kft. (székhely: 5071 Besenyszög, Táncsics Mihály út 10., Cg. 16-09-015111; elérhetősége: support@kmak.hu)

- **Ön hogyan léphet kapcsolatba velünk?** Ön kapcsolatba léphet ügyfélszolgálati csapatunkkal a hello@hu.forhercare.com e-mail címen.
- **Mi hogyan lépünk kapcsolatba Önnel?** Ha kapcsolatba kell lépünk Önnel, akkor ezt e-mail útján telefonon vagy írásban tesszük meg a megrendelésében megadott e-mail címen vagy postai címen.
- **Az "írásbeli forma" az e-maileket is magában foglalja.** Amikor a jelen Feltételekben az "írásos" vagy "írásbeli" kifejezéseket használjuk, ez magában foglalja az e-maileket is.

3.AZ ÖNNEL MEGKÖTÖTT SZERZŐDÉSÜNK

- **Hogyan fogadjuk az Ön megrendelését?** Az Ön megrendelésének elfogadására akkor kerül sor, amikor mi e-mailben értesítjük Önt annak elfogadásáról, és ekkor jön létre a szerződés Ön és köztünk. Kizárólag a Webáruházon keresztül leadott rendeléseket fogadunk. Telefonon, faxon, e-mailen, levélben leadott rendeléseket nem fogadunk. A vásárlásnak nem feltétele a regisztráció. A Webáruházból történő megrendelésre minden nap 0-24 óra között van lehetőség, kivéve, ha a Webáruház nem elérhető.

- **A rendelés leadása:** Ön a rendelését úgy adhatja le, hogy a feltüntetett termékek közül kiválasztja azt, vagy azon termékeket, amelyeket meg kíván vásárolni. A kiválasztással ezen termékek az Ön bevásárlókosarába kerülnek. Ön a bevásárlókosarának a tartalmát bármikor megtekintheti a „Kosár” ikonra kattintva. A megvásárolni kívánt termékek darabszáma szabadon beállítható. A kiválasztott termék kosárba helyezése nem tekinthető a termék lefoglalásának vagy a vételi szándék kinyilvánításának. Emiatt előfordulhat, hogy a kosárba helyezett termék kikerülhet az Ön bevásárlókosarából, ha azt idő közben egy másik vásárló megvásárolta, vagy a termék más okból elérhetetlenné vált.

- **Az Ön megrendelése és a mi ajánlati kööttségünk:** A megrendelés hozzánk történő megérkezése az Ön részéről ajánlatnak minősül és ajánlati kööttséget hoz létre. A megrendelés feldolgozása két lépcsőben történik. A megrendelés leadása után Önhöz e-mail útján érkezett első automatikus rendszerüzenet kizárólag tájékoztató jellegű (első, automatikus rendszerüzenet), az a megrendelés rögzítését, részleteit (név, email cím, telefonszám, számlázási és szállítási információk stb.), a rendelés azonosítóját, a rendelés dátumát, a megrendelt termékek felsorolását, mennyiségét, árát, szállítási/átvételi díjat, a fizetendő végösszeget, valamint az Ön ajánlatának a hozzánk történő megérkezését igazolja vissza és nem jelenti az Ön ajánlatának az elfogadását és az adásvételi szerződés létrejöttét.

A megrendelés elküldését követő első, automatikus rendszerüzenetet Ön legkésőbb a megrendelés beérkezését követő 48 órán belül küldi meg.

Amennyiben Ön nem kapja meg 48 órán belül ezen első, automatikus rendszerüzenetet, úgy Ön mentesül a megrendelésével kapcsolatos ajánlati kötöttsége alól. A Feltételek hatályos szövege és mellékletei PDF formátumban csatolásra kerülnek a visszaigazoló emailhez.

A rendelés leadásakor Ön a „Szállítás és fizetés” gombbal tud továbblépni. Önnek ezt követően meg kell adnia a számlázáshoz és a szállításhoz szükséges adatokat és ki kell választania a kívánt fizetési módot [online bankkártyás vagy készpénzes utánvétel]. Amennyiben a számlázási cím és a szállítási cím eltér egymástól, akkor Önnek mindkét címet külön-külön meg kell adnia. Amennyiben Ön nem adja meg adatait, nem tudja a vásárlást folytatni.

A Kosár teljes tartalmát és a megrendelés adatait a „Szállítás és Fizetés” oldal alatt tekintheti meg. Ön a megrendelési folyamat lezárása előtt minden esetben vissza tud lépni egy korábbi megrendelési szakaszba, ahol javítani tudja a bevitt adatokat vagy megtudja szakítani a megrendelési folyamatot a böngésző „vissza” gombjára történő kattintással, illetve a szerkesztést jelölő „ceruza” alakzatra kattintva a “Szállítás és Fizetés” fül „Rendelési összesítő” szekciójában. Kérjük, minden esetben ellenőrizze a rendeléshez megadott adatait és a bevásárlókosár tartalmát, valamint a megrendelendő egyes tételek típusát és darabszámát a rendelés véglegesítése előtt.

Az adatok megadását és ellenőrzését követően a „Következő” gombra kattintással tud továbblépni. Ha a “Rendelési összesítő” felületen a megrendeléssel kapcsolatosan minden adat megfelelő, a Vásárlónak

először el kell fogadnia a jelölőnégyzet kipipálásával a jelen Feltételeket, valamint egy külön jelölőnégyzet kipipálásával kifejezetten tudomásul kell vennie, hogy a megrendelése, akár online bankkártyával történő fizetés, akár utánvétes fizetés esetén is, fizetési kötelezettséget von maga után. Ön a felületen megjegyzést adhat meg a megrendelésével kapcsolatban, majd ezt követően tudja a megrendelését véglegesen elküldeni a felület alján található „Megrendelés” gombra kattintva. Online bankkártyával történő előre fizetés esetén a „Megrendelés” gombra történő kattintással az Ön böngészőjét a Barion fizetési felületére irányítjuk át és Ön az ott leírtak szerint tudja a fizetést lebonyolítani. A megrendelést a „Fizetés” gombra történő kattintással a fizetés teljesítését követően automatikusan feldolgozzuk. Sikeres fizetés esetén Önt visszairányítjuk a Webáruház weboldalára. Sikertelen fizetés esetén nem jön létre adásvételi szerződés Ön és mi közöttünk, a megrendelését elutasítjuk. A szállítási és számlázási adatok a megrendelés elküldését követően, utóbb már nem módosíthatóak.

- **Ha nem tudjuk elfogadni és visszaigazolni az Ön megrendelését:** Ha nem tudjuk visszaigazolni és ezzel elfogadni az Ön megrendelését, erről mi írásban tájékoztatjuk Önt, mely esetben nem számítjuk fel Önnek a termék árát. Ennek oka lehet az, ha a termék nincs raktáron, vagy erőforrásaink váratlan korlátokba ütköznek, amelyekkel észszerűen nem tudtunk számolni, vagy ha hibát találtunk a termék árában vagy leírásában. Ha egy termék nem elérhető, Önnek lehetősége van arra, hogy e-mail címét megadva értesítést kapjon arról, ha a termék ismét elérhető és megrendelhető lesz.
- **Az Ön rendelési azonosítója:** Az Ön megrendeléséhez mi rendelési azonosítót rendelünk, és közöljük azt Önnel, amikor elfogadjuk az Ön

megrendelését. Ha jelezni tudja nekünk a rendelési azonosítót, ez segít nekünk az Ön megrendelése azonosításakor, amikor Ön a rendelésével összefüggésben kapcsolatba lép velünk.

- **Kuponok:** Önnek lehetősége van kuponkód megadására és érvényesítésére, amennyiben Ön ilyen kuponkóddal rendelkezik. A kupon által biztosított kedvezmény levonásra kerül a megrendelés végösszegéből. Mi a kuponkódot ellenőrizzük, amely érvényesítését érvénytelenség esetén jogosultak vagyunk megtagadni. Az érvényes kuponkód pontos megadása kizárólag az Ön felelőssége.
- **Használati díjak:** Az Ön által használt eszköz (pl. mobiltelefon stb.) internet-, mobil- vagy más elektronikus kapcsolatának ellenértékeként Ön egyéni előfizetői vagy más szerződése alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatója díjat számíthat fel. A használati mértéket és díjakat illető további információkért Ön az elektronikus hírközlési szolgáltatójához fordulhat.
- **Az adásvételi szerződés létrejötte:** Az Ön megrendelésének visszaigazolása után az Önnel megkötött szerződésünk alapján a jelen Feltételek szerint kötelesek vagyunk a megrendelt terméket és az arra vonatkozó dokumentumokat Önnek átadni és gondoskodni annak az Ön részére történő kiszállításáról, Ön pedig köteles a vételárat és a szállítási költséget számunkra maradéktalanul megfizetni és a terméket tőlünk átvenni. Az adásvételi szerződés létrejöttét követően Ön a teljes vételár maradéktalan megfizetésével válik tulajdonossá. A terméket a kiszállítás időpontjában kell

átadottnak tekinteni, Ön pedig köteles a kiszállítás időpontjában a terméket átvenni. A szerződés megszűnik a szerződés szerinti kötelezettségek teljesítésével. Az adásvételi szerződést megszünteti az elállási jog jogszerű gyakorlása is.

4. A TERMÉKEINK

- **A termékek eltérhetnek a bemutatott illusztrációktól:** A weboldalunkon található termékképek csak illusztrációs célokat szolgálnak, ezért az Ön által megrendelt termék eltérhet a megjelenített képektől.
- **A termékek csomagolása eltérhet:** A termék csomagolása szintén eltérhet a weboldalunkon található képeken látható illusztrációtól.
- **A termékre vonatkozó további információk:** Az egyes termékekre vonatkozó részletesebb leírását, a termék eladási árát különböző kiegészítések esetén, a termék egységárát, amennyiben az adott termék darabszámra értékesített, a termék általános jellemzőit, a termék fontosabb összetevőit, adagolását, valamint a termék használatával kapcsolatos információkat Ön úgy érheti el, hogy a termék képére vagy a terméknel elhelyezett, melletti megfelelő linkre kattint. Ön a megrendelt termék használati utasítását, illetőleg tájékoztatóját a termék átvételét követően, a használat előtt a helyes felhasználás és egészségügyi problémák elkerülése érdekében

minden esetben köteles elolvasni és megismerni azzal kapcsolatosan a gyártó előírásait.

5. AZ ÖN MÓDOSÍTÁSI JOGA

- Ha Ön változtatni szeretne a megrendelt terméken, kérjük, vegye fel velünk a kapcsolatot. Jelezni fogjuk, hogy az igényelt módosítás lehetséges-e. Ha lehetséges, tájékoztatjuk Önt a termék árának, a szállítás időzítésének vagy bármely másnak a módosításáról, ami az Ön által kért módosítás következtében szükséges, és megkérjük, hogy erősítse meg, hogy beleegyezik-e a vonatkozó változtatásba. Ha nem tudjuk végrehajtani a változtatást, vagy a változtatás következményei elfogadhatatlanok az Ön számára, akkor Ön erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatával elállhat a szerződéstől (lásd 8. pont - A SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE, ELÁLLÁS JOGA).

6. A TERMÉKEK MEGKÜLDÉSE

- **Szállítási költségek:** A szállítási költségeket a weboldalunkon feltüntetett módon számítjuk fel az Ön megrendelésével összefüggésben. A szerződésre a rendelés időpontjában a weboldalunkon is közzétett érvényes szállítási díj – bruttó 690 Ft (azaz bruttó hatszázkilencven Forint) - alkalmazandó.

- **Mikor küldjük meg termékeket?** A rendelési folyamat során tájékoztatjuk Önt arról, hogy mikor fogjuk a termékeket megküldeni Önnek. A szállítási határidő általában 1 – 3 munkanap, mely határidő tájékoztató jellegű, mivel az kivételesen a feltüntetettnél hosszabb is lehet.
- **Kizárólag Magyarország területén belül szállítunk:** A szállítás az Ön által megadott számlázási címre vagy a számlázási címtől eltérő magyarországi címre történik. A tőlünk megrendelt termékek kiszállítása a jelen Feltételek hatálya alatt kizárólag Magyarország területére, létező magyarországi címre történik. A megrendelt termék postafiók címre vagy postahivatalba történő kézbesítésére nincs lehetőség. Kérjük, hogy olyan szállítási címet adjon meg, ahol a választott szállítási időpontban Ön elérhető vagy Ön által megbízott nagykorú személy a megrendelést át tudja venni.
- **Kiszállítás futárszolgálat útján:** A megrendelt termék kiszállítását a GLS General Logistics Systems Hungary Csomag-Logisztikai Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 2351 Alsónémedi, GLS Európa utca 2., cégjegyzékszám: 13 09 111755) végzi.

Az Ön által megadott elérhetőségi és cím adatokat (név, lakcím, telefonszám) az Adatkezelési Tájékoztatóknak megfelelően - a kiszállítás teljesítése céljából, a logisztikai partnerünkön keresztül továbbítjuk a szerződött futárszolgálat részére. A futárszolgálat a megvásárolt termék

átvételét követően tájékoztató e-mailt küld Önnek a kiszállítással kapcsolatban, így annak várható időpontjáról és a kiszállítás nyomon követésével kapcsolatos adatokról és a futárszolgálat közvetlen elérhetőségéről. A kiszállítással kapcsolatos kérdésekről a futárszolgálattól kaphat további információt. A futárszolgálat a kézbesítést három alkalommal kísérli meg. Három sikertelen kézbesítést követően jogosultak vagyunk a szerződéstől elállni és a kiszállítással kapcsolatban felmerült költségeinket – bruttó 690 Ft-ot (azaz bruttó hatszázkilencven Forintot) - érvényesíteni.

- **Nem vagyunk felelősek a rajtunk kívülálló késedelemért:** Ha a termékek szállítása általunk nem befolyásolható esemény indokából késik, akkor a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül értesítjük erről Önt, és lépéseket teszünk a késedelem hatásának csökkentése érdekében. Amennyiben ezt megtesszük, nem felelünk az esemény által okozott késedelemért, ám Ön kapcsolatba léphet velünk a szerződés megszüntetése érdekében, és elállást követően visszakaphatja a kifizetett, de kézhez nem kapott termékek árát.
- **Tulajdonjog fenntartása.** A termék akkor kerül az Ön tulajdonába, amely áru, ha azért a teljes vételár kifizetést megkaptuk.

7. ÁR ÉS FIZETÉSI MÓDOK

- **Hol találja a termék árát?** A termék ára (amely tartalmazza az ÁFA-t) a megrendelés leadásakor feltüntetett ár. Minden tőlünk telhető intézkedést megteszünk annak érdekében, hogy a termék Önnel közölt ára pontos legyen. Kérjük azonban, olvassa el a 7.3. pontot arról, hogy mi történik, ha hibát fedezünk fel az Ön által megrendelt termék árában. A Webáruházban a termékek mellett feltüntetett árak magyar forintban értendők és tartalmazzák a törvényben rögzített ÁFA-t. Ön a megvásárolt termék kiszállításával kapcsolatban a vételáron felül a szállítási díj fizetésére, valamint készpénzes utánvételi mód választása esetén kezelési díj megfizetésére köteles részünkre. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítője és megrendelést visszaigazoló e-mail alapján minden költséget tartalmaz, beleértve vételárat és a szállítás díját.
- **Árkedvezmények:** Az árkedvezménnyel forgalmazott termékek esetében az árkedvezmény ténye és mértéke kerül feltüntetésre. Amennyiben valamely termék esetében időszakos árcsökkentést hajtunk végre, akkor a termék eredeti, árcsökkentést legalább 30 nappal megelőző ára áthúzásra kerül és mellette feltüntetésre kerül az új, akciós ár. Az akciós ajánlatok csak a megjelölt időszakokban, az általunk előre meghatározott egyes termékeknél meghatározott mennyiség, vagy a készlet erejéig érvényesek, kérjük, hogy megrendelésénél legyen erre figyelemmel.
- **Mi történik, ha az ár hibás?** Bármikor előfordulhat, hogy minden igyekezetünk ellenére az általunk értékesített termékek némelyike hibásan vagy tévesen van beárazva. Rendszerint ellenőrizzük az

árakat, mielőtt visszaigazoljuk és elfogadjuk az Ön megrendelését, így amennyiben a termék helyes ára a megrendelés időpontjában alacsonyabb, mint a megrendelés időpontjában megadott árunk, akkor mi az alacsonyabb árat számítjuk fel Önnek. Ha a termék helyes ára az Ön megrendelésének időpontjában magasabb, mint az Önnek megadott ár, akkor a megrendelés elfogadása előtt felvesszük Önnel a kapcsolatot, hogy további utasításokat kérjünk ezzel kapcsolatban Öntől. Ha az ár nyilvánvalóan hibás, mivel a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült áráról jelentősen eltér az ára (például ez a helyzet 0 Ft-os vagy 1 Ft-os árák esetén), és ez a hiba nyilvánvaló és félreérthetetlen, mivel Ön azt észszerűen felismerhette volna, hogy hibás vagy téves árról van szó, akkor mi megszüntethetjük a szerződést, visszatérítjük az Ön által kifizetett összegeket, és egyben visszakereshetjük az Önnek átadott termékeket.

- **Önnek mikor és hogyan kell fizetnie és mely fizetési módokat fogadunk el?** Online bankkártyás fizetést vagy készpénzes utánvétes fizetést fogadunk el Öntől. A termékekért főszabály szerint Önnek még azelőtt kell fizetnie, mielőtt elküldjük Önnek azokat.
- **Online bankkártyás fizetés:** ezen fizetési mód esetén a megrendelést követően előre történik a fizetés a Barion fizetőfelületén. A fizetéshez a fizetési szolgáltató oldalán megadott bankkártyák használhatók fel. Az internetes fizetőfelületre történő átirányítással egyidejűleg a vásárláshoz szükséges tranzakciós adatokat továbbítjuk a Barion részére, és mi az Ön bankkártya adatait nem kezeljük. A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013. Az online bankkártyás fizetés választására tekintettel külön díjat, költséget vagy

egyéb fizetési kötelezettséget nem számítunk fel, illetve nem állapítunk meg.

- **Utánvétel útján való készpénzes fizetés:** Amennyiben Ön a rendelés értékét a csomag kézhezvételekor kívánja kiegyenlíteni, akkor kérjük, válassza a készpénzes utánvétel fizetési módot. Ekkor kizárólag készpénzben van lehetőség a vételárat megfizetni, amellyel kapcsolatban mi további kezelési díjat számítunk fel bruttó 195 Ft (azaz bruttó százkilencvenöt Forint) összegben.

- **Számlázás:** A számlát, egyszerűsített bizonylatot vagy ezek elektronikus elérhetőségét Ön elektronikus úton, számlázási partnerünk útján, a megrendeléskor megadott e- mail címre kapja meg.

- **Mi a teendő, ha úgy gondolja, hogy hibás a kiállított számlánk?** Ha Ön úgy gondolja, hogy a számla hibás, kérjük, haladéktalanul lépjen kapcsolatba velünk, hogy ezt tudassa velünk.

8.A SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE, ELÁLLÁS JOGA

- **Önt megilletik a szerződés megszüntetésével kapcsolatos törvényes jogok:** Az Ön jogai a szerződés megszűnésekor attól függenek, hogy Ön mit vásárolt, hibás-e a termék, hogy mi hogyan teljesítettünk, és hogy Ön mikor dönt a szerződés megszüntetése mellett.

- **Az indokolás nélküli elállás joga:** A legtöbb online vásárolt termék esetében Önnek joga van ahhoz, hogy 14 napon belül bármikor meggondolja magát és elállást közöljön velünk. Ez azt jelenti, hogy Ön indoklás nélkül elállhat a velünk megkötött szerződéstől. Az elállási határidő attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön (vagy az megbízottja) a terméket átveszi. Az elállási jog Önt megilleti a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is.
- **Az elállási jog korlátai:** Felhívjuk a figyelmet, hogy Ön nem jogosult az elállási jog gyakorlására, ha az érintett termék romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék (pl. meghatározott hőfokon tárolandó termékek stb.) vagy olyan zárt csomagolású termékek esetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza (pl. fogkefe, golyósdezodor, fehérnemű, masszázsolaj, szexuális segédeszköz, kozmetikumok, étrend-kiegészítők stb.). Ezekről a korlátozásokról további információt a Feltételek sz. melléklete tartalmaz.
- **Az elállás közlése:** Ha Ön szeretné megszüntetni a velünk megkötött szerződést, kérjük, azt jelezze felénk a hello@hu.forhercare.com címre történő e-mail küldésével. Kérjük, a megrendelés könnyebb azonosíthatósága miatt adja meg a nevét, lakcímét, a megrendelés részleteit, valamint - amennyiben rendelkezésre áll - telefonszámát és e-mail címét.

- **Bizonyítási teher az elállás közlésével kapcsolatban:** Minden esetben Önt terheli annak bizonyítása, hogy az elállási jogát a jelen Feltételekben kikötött rendelkezésekre figyelemmel megfelelő módon és határidőben gyakorolta felénk.

A termékek visszaküldése a szerződés megszűnése esetén: Ha bármilyen okból Ön megszünteti a szerződést, miután a termék(ek)et elküldtük Önnek, vagy Ön átvette az(oka)t, Önnek indokolatlan késedelem nélkül vissza kell küldenie a(zoka)t nekünk. A Forhercare Kft. székhelyén nem történik visszáru kezelés, e tevékenységet a Forhercare Kft. megbízásából a Richter Gedeon Nyrt. végzi. A terméket postai úton kell visszaküldenie a Forhercare Kft. megbízásából eljáró Richter Gedeon Nyrt. részére, a 1103 Budapest, Vaspálya utca 50. címre. A visszaküldés során Önnek jól látható módon fel kell tüntetnie a visszaküldendő termék csomagolásán: "Forhercare webáruház". Ha Ön él az elállási jogával, akkor az árut a szerződés megszüntetésére vonatkozó szándékának közlésétől számított 14 napon belül kell visszaküldenie nekünk. Ez a határidő megtartottnak tekintendő, ha a 14 napos határidő letelte előtt Ön elküldi nekünk a terméket.

- **Mikor álljuk mi a visszaküldés költségeit?** A visszaküldés költségeit mi viseljük akkor:
 - ha a termék hibás vagy annak leírása volt hibás;
 - ha Ön azért szünteti meg a szerződést, mert akár a termék, akár annak leírása hibás, a szállítás késedelme nekünk felróható és nem rajtunk kívülálló körülmény indokából következett be.

- **Mikor viseli Ön a visszaküldés költségeit?** Az előző pontokban rögzítettektől eltérő minden más esetben, beleértve azt is, ha Ön az indokolás nélküli elállás jogával él, Önnek kell viselnie a visszaküldés költségeit és mi azt a költséget nem térítjük meg Önnek. A termék visszajuttatásának költségén kívül Önt más költség nem terheli. Nem vagyunk kötelesek az Ön része megtéríteni azon többletköltségeket, amely az Ön részére felkínált legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő szállítási mód választásából adódnak.
- **Hogyan térítjük vissza az Ön pénzét?** Visszatérítjük Önnek a termékekért fizetett vételárat, beleértve a szállítási költségeket is, ha annak viselésére mi vagyunk kötelesek, az Ön által használt fizetési móddal egyezően. Amennyiben Ön ebbe kifejezetten beleegyezik, akkor az igénybe vett fizetési módtól eltérő módon térítjük vissza az Ön pénzét. Az eltérő visszatérítésből adódóan Önt semmilyen többletdíj nem terheli. Az árból azonban az alábbiakban leírtak szerint levonásokat eszközölhetünk. Amennyiben Ön csak részben áll el a szerződéstől, akkor csak a visszaküldött termékek vételárát térítjük vissza.
- **A visszatérítésből történő levonások, ha Ön él az elállás jogával:** Mi csökkenthetjük a visszatérített árat (a szállítási költségek nélkül), hogy tükrözze az áru értékének csökkenését, ha ezt az okozta, hogy Ön olyan módon kezelte az árut, ami egy üzletben nem lenne megengedett, mivel az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

- **Mikor történik a visszatérítés?** Az Önt megillető visszatérítéseket a lehető leghamarabb teljesítjük. A visszatérítést mindaddig visszatarthatjuk, amíg a terméket vissza nem kaptuk, vagy Ön megfelelően nem igazolta azt, hogy azt visszaküldte nekünk.

9. KELLÉKSZAVATOSSÁG, TERMÉKSZAVATOSSÁG, JÓTÁLLÁS

Az Önt megillető kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról részletes információt a 3. sz. mellékletként csatolt mintatájékoztatóban talál.

10. FELELŐSSÉGÜNK AZ ÖN ÁLTAL ELSZENVEDETT VESZTESÉGEKÉRT VAGY KÁROKÉRT

- **Felelősséggel tartozunk Önnek az általunk okozott, előre látható veszteségekért és károkért:** Ha nem tartjuk be a jelen Feltételekben foglaltakat, akkor felelősek vagyunk az Önt ért olyan veszteségért vagy kárért, amely a szerződészegésünk vagy az ésszerű gondosság és szakértelem elmulasztásának előrelátható következménye, de nem vagyunk felelősek olyan veszteségért vagy kárért, amely nem előrelátható. A veszteség vagy kár akkor előrelátható, ha vagy

nyilvánvaló, hogy bekövetkezik, vagy ha a szerződés megkötésének időpontjában mind mi, mind pedig Ön tudott arról, hogy bekövetkezhet, például, ha az értékesítési folyamat során Ön azt egyeztette velünk.

- **Felelősségkizárás korlátai:** Nem zárjuk ki vagy korlátozzuk semmilyen módon az Önnel szembeni felelősségünket, ha ez jogszabályba ütközne.

11. PANASZKEZELÉS

- **Panasz bejelentése:** Ha Önnek panaszja van, azt írásban bejelentheti nekünk a 2.2 pontban megjelölt elérhetőségeink útján. Az írásban megtett panaszt harminc napon belül szintén írásban válaszoljuk meg. Az így tett panaszokat egyedi azonosító számmal látjuk el. A válaszhoz csatoljuk a panaszról felvett jegyzőkönyvet is. A rögzített panasz a panaszos nevét, címét, a panasz leírását, valamint a jogszabályban előírt adatokat tartalmazza. A panasz elutasításakor tájékoztatjuk Önt az elutasítás indokairól.
- **Vitarendezés:** Amennyiben egy esetlegesen fennálló jogvita a közöttünk folytatott tárgyalások során nem rendeződnek, Ön bírósági eljárást kezdeményezhet, illetve fogyasztói jogvita esetén az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet:

- panaszt tehet az illetékes járási hivatalnál;
- kezdeményezheti az illetékes békéltető testület eljárását.

- **Békéltető testülethez fordulás joga:** A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: *fogyasztói jogvita*) bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani. A Forhercare székhelye szerint illetékes békéltető testület: Budapesti Békéltető Testület, 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

- **Online vitarendezési platform:** Amennyiben Ön a fogyasztói jogvitát online szeretné lefolytatni és rendezni, azt megteheti a <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU> alatt található online vitarendezési platformon keresztül. Ön szintén ezen az oldalon kaphat részletes tájékoztatást

az online vitarendezés lehetőségéről és feltételeiről. Ezt az internetalapú platformot az EU azoknak a fogyasztóknak hozta létre, akik panasszal kívánnak élni az általuk online vásárolt termékekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban, és fel szeretnének kérni egy semleges harmadik felet (vitarendezési testületet) a panasz kezelésére. Az online vitarendezési platformról és használatáról, a vitarendezés módjáról további információkat a fenti link használatával elérhető weboldalon talál.

12. EGYÉB LÉNYEGES FELTÉTELEK

- **A jelen szerződésre a magyar jog irányadó:** A jelen Feltételekben foglaltak nem értelmezhetők úgy, hogy azok a fogyasztók törvényes jogait bármiben korlátoznák.
- **Érvénytelenség:** A jelen Feltételek bármely rendelkezésének érvénytelensége nem érinti a Feltételek többi rendelkezésének érvényességét. A felek ilyen esetben minden elvárható intézkedést megtesznek azért, hogy az érvénytelen vagy végrehajthatatlan rendelkezést egy olyan érvényes és végrehajtható rendelkezéssel helyettesítsék, amely célját és hatását tekintve leginkább megfelel az eredeti rendelkezés gazdasági és jogi tartalmának.

Mellékletek

1.számú melléklet: (Azon termékek listája, ahol feltételhez kötött a Vásárló elállási joga)

2. számú melléklet: (Elállási nyilatkozat minta)

3. számú melléklet: (A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló 45/2014 (II. 26.) Kormány rendelet szerinti mintatájékoztató)

1.számú Melléklet – Azon termékek listája, ahol feltételhez kötött a Vásárló elállási joga

Termék neve

GYNOSITOL POR 2,1 G 60X HU

GRAVIDA OPTIMA FTB/CAP 84+84X HU

GRAVIDA OPTIMA FTB/CAP 28+28X HU

2. számú Melléklet – Elállási nyilatkozat minta

Elállási nyilatkozat

(csak a szerződéstől való elállási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza)

Címzett: **Forhercare Korlátolt Felelősségű Társaság**

Címzett postai címe: 1091 Budapest, Üllői út 105.

Címzett e-mail címe: hello@hu.forhercare.com

Alulírott kijelentem, hogy gyakorlom elállási jogomat az alábbi termék/ek adásvételére irányuló szerződés tekintetében:[1]

.....
.....

.....
.....

Megrendelés száma[2]:

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:[3]

A Vásárló neve:

A Vásárló címe:

A Vásárló aláírása:[4]

Kelt:,

**3. Melléklet - A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a
jótállásról szóló 45/2014 (II. 26.) Kormány rendelet szerinti
mintatájékoztató**

1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet a Vásárló a kellékszavatossági jogával?

A Vásárló a Forhercare hibás teljesítése esetén a Forhercarerel szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg a Vásárlót kellékszavatossági igénye alapján?

A Vásárló - választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

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

A Vásárló a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban a Vásárló viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a Forhercare adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti a Vásárló kellékszavatossági igényét?

A Vásárló köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívjuk a Vásárló szíves figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog értékesítésére a Webáruházon keresztül nem kerül sor.

Kivel szemben érvényesítheti a Vásárló a kellékszavatossági igényét?

A Vásárló a vállalkozással, azaz a Forheracerel 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 a Vásárló igazolja, hogy a terméket a Forhercare vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már a Vásárló köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

1. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet a Vásárló a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén a Vásárló - választása szerint – a „I. Kellékszavatosság„ pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg a Vásárlót a termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként a Vásárló 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 a Vásárló a termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét a Vásárló 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 a Vásárlónak 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 a Vásárló szíves 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.

- **Jótállás**

Milyen esetben élhet a Vásárló a kellékszavatossági jogával?

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

A Vásárlót milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

A jótállási határidő a terméknek a Vásárló részére történő átadásával kezdődik meg. A jótállási idő egy évkivéve, ha a termék gyártója ennél

hosszabb gyártói jótállást vállal. A jótálláson alapuló javításhoz szükséges a kitöltött, lepecsételt jótállási jegy vagy az ellenérték megfizetését igazoló bizonylat (számla bemutatása).

A jótállás azon termékekre vonatkozik, amelyek tartós fogyasztási cikknek minősülnek és amelynek értéke meghaladja a 10.000 Forintot.

Ha a Vásárló a jótállás körébe tartozó terméket az átadástól számított hat hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a termék átadásának napja. A termék kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a Vásárló a terméket a hiba miatt rendeltetészerűen nem használhatta.

Jótállás körébe tartozó hiba esetén a Vásárló választása szerint:

- Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül a Vásárló által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Forhercare számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna.
- Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte a Vásárló, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a Forhercare költségére Vásárló is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy a Szerződéstől is elállhat, ha már nem fűződik érdeke a termék kijavításához vagy kicsereléséhez.

Ha a jótállási időtartam alatt a termék első alkalommal történő javítása során Forhercare részéről megállapítást nyer, hogy a termék nem javítható, a Vásárló eltérő rendelkezése hiányában Forhercare köteles a terméket nyolc napon belül kicserélni. Ha a termék cseréjére nincs lehetőség, Forhercare köteles a Vásárló által bemutatott, a termék ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat nyolc napon belül a Vásárló részére visszatéríteni.

Ha a jótállási időtartam alatt a termék három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik – a Vásárló eltérő rendelkezése hiányában –, valamint, ha a Vásárló nem igényli a vételár arányos leszállítását a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés b) pontja alapján és a Vásárló nem kívánja a terméket a vállalkozás költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, Forhercare köteles a terméket nyolc napon belül kicserélni. Ha a termék kicserélésére nincs lehetőség, Forhercare köteles a Vásárló által bemutatott a termék ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

Ha a termék kijavításra a kijavítási igény Forhercare részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, - a Vásárló eltérő rendelkezése hiányában – Forhercare köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, Forhercare köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott

számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a Vásárló részére visszatéríteni.

Jelentéktelen hiba miatt nincs helye elállásnak. Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan a Vásárló nem érvényesíthet.

Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Felhívjuk a Vásárló szíves figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont a Vásárlót a jótállásból fakadó jogok a „I. Kellékszavatossági” és a „II. Termékszavatosság” pontokban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

[1] Kérjük ide írja be, hogy mely Forhercare-től megrendelt termék tekintetében kívánja elállási jogát gyakorolni.

[2] Nem kötelezően kitöltendő mező.

3 Kérjük, hogy jelölje meg, hogy melyik alkalmazandó, mivel a szerződés megkötését követően, de még a termék átvételét megelőzően is jogosult elállni a szerződéstől.

4 Kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén.