Általános szerződési feltételek

Minőségpolitika

MINŐSÉGPOLITIKA

A **HeMA Magyarország Kft.** célkitűzése a következetes, korrekt piaci magatartás gyakorlása és a vásárlói elvárásoknak való maradéktalan megfelelés, továbbá a piaci részesedés folyamatos növelése. Ennek érdekében, társaságunk kizárólag kitűnő minőségű termékeket hoz forgalomba, partnereit pedig biztos szakmai alapokon nyugvó tanácsokkal segíti.

A célkitűzések megvalósításához minőségbiztosítási alapelvek deklarálása és azok konzekvens betartása, betartatása szükséges!

MINŐSÉGPOLITIKAI ALAPELVEINK

- Maximális megfelelés a vásárlói igényeknek,
- A jogszabályi környezet maradéktalan alkalmazása,
- Minőségi elvárások a beszállítókkal és a vásárolt termékekkel szemben,
- Elhivatottság a környezetbarát technológiák és termékek iránt,
- Minőségbiztosítási rendszer alkalmazása

Minőségpolitikai célkitűzéseink megvalósítása cégünk hosszú távú érdeke, de alkalmazása kizárólag a munkatársaink összefogásával és aktív közreműködésével lehetséges, ezért annak szem előtt tartása és betartása a **társaság** egészére nézve kötelező!

Budapest, 2006. január 01.

Donáth Ernő
ügyvezető igazgató

Szolgáltató adatai

- **Név:** HeMA Magyarország Kft.
- **Székhely és levelezési cím:** 2071 Páty Határ út 12.
- **Ügyfélszolgálat:** 2071 Páty Határ út 12.
- **Telefonszáma:** +36 30 678 2583
- **E-mail cím:** hema@hema.hu
- **Cégjegyzékszám:** Cg. 13-09-152424
- **Bejegyző bíróság megnevezése:** Pest megyei Bíróság, mint cégbíróság
- **Adószám:** 13397982-2-13

Általános Szerződési Feltételek

Általános szerződési feltételek (ÁSZF)

A ***www.hema.hu*** szabadforgalmú takarmány-kiegészítők internetes rendelését és vásárlását lehetővé tevő honlap, távértékesítési rendszer. Az oldalon nem rendelhető vényköteles gyógyszer vagy speciális forgalmazói engedélyhez kötött készítmény. A vásárlás és a házhozszállítás szolgáltatása nem korlátozódik Magyarország területére. (Figyelem! A nemzetközi szállítások pillanatnyilag szünetelnek.)

A termék kiválasztása

A vásárló a kiválasztott termékre kattintva megtekintheti az egyes termékekről készült fényképeket, valamint a leírásukat, az esetleges választható kiszereléseket és a bruttó vételárukat, valamint az esetleges egyedi (árakció) és mennyiségi kedvezményeket. Vásárlási szándéka esetén a megvásárolni kívánt terméket a „*Kosárba*" gomb megnyomásával egy virtuális kosárba helyezi. A Kosár „*Megtekintés*" gombjára kattintva megtalálja a vásárlás során kosárba helyezett termékeket, valamint a számla végösszegét és a szállítási költséget. Itt ellenőrizhető a rendelés helyessége, különös tekintettel az árakra és a mennyiségekre, melyeket igény szerint módosíthat is. A kosár automatikusan kiszámítja a rendelés végösszegét.

A rendelés elküldése

Amennyiben a kosártartalom árban és mennyiségben is helyes és az ott szereplő termékek megvásárlása mellett dönt, akkor a "*Pénztár*" gomb megnyomásával tud továbblépni. Ezután dönthet, hogy már regisztrált vásárlóként szeretne-e belépni, vagy új vásárlóként akar regisztrálni, esetleg regisztráció nélkül akar vásárolni.

Amennyiben korábban már vásárolt oldalunkon, lehetőség van a regisztrációkor megadott adatokkal (e-mail cím jelszó páros) bejelentkezni. Új vásárlóként történő vásárláskor a szükséges adatok megadása mellett bárki regisztrálhat. Az adatokat a rendszer eltárolja, így a legközelebbi vásárlás alkalmával már csak be kell jelentkezni. A regisztrációval a regisztráló hozzájárul, hogy a megadott adatait az Adatkezelési Szabályzatban foglaltaknak megfelelően a HeMA Magyarország Kft. kezeli. Regisztráció nélküli vásárláskor is szükséges megadni a nevet, a számlázási és/vagy szállítási címet és a telefonszámot.

A megfelelő szállítási és fizetési mód kiválasztásával (futárszolgálat, előreutalás vagy utánvétel) léphet tovább a folyamatban. A megrendelés elküldéséhez és lezárásához a „*Megrendelés*" gombra történő kattintás szükséges.

Árak

A termékek mellett feltűntetett árak a rendelés időpontjában érvényes bruttó listaárak, tehát már tartalmazzák az Általános Forgalmi Adót (ÁFA), azonban nem tartalmazzák a szállítási költséget. A szállítási költség a pénztár folyamat során a megrendelés véglegesítése előtt, valamint a Vásárlási feltételek között is megtalálható. Amennyiben a web-shopban hiba vagy hiányosság lép fel a termékeknél vagy az áraknál, a szolgáltató fenntartja a jogot a korrekcióra. Ilyen esetben a hiba felismerése illetve módosítása után azonnal tájékoztatást kap a vevő az új adatokról, amelyre a web-shop technikai rendszerének sajátosságai miatt csak az automatikusan generált rendelést megerősítő e-mail-t követően van lehetőség. A vevő ezt követően még egyszer megerősítheti a megrendelést, vagy lehetőség van arra, hogy bármely fél elálljon a szerződéstől.

A rendelések feldolgozása

A vásárlás automatizált, ennek ellenére a beérkező rendelések feldolgozása során a szolgáltató részéről emberi ellenőrzés is történik.

Ezért a rendelések munkanapon és munkaidőben kerülnek teljes körűen feldolgozásra.

Adatbeviteli hibák javításának lehetősége

Az adatbeviteli hibák javítására a „*Megrendelés*" gomb megnyomása előtt van lehetőség, illetve utólag e-mailben vagy telefonon.

Visszaigazolás

Minden rendelésről e-mailes visszajelzést küld a web-shop robot.

Fizetési feltételek

Lehetőség van banki átutalásra, virtuális pénztárcás fizetésre (PayPal, Barion), bankkártyás fizetésre és utánvételes fizetésre. Utóbbi esetén a teljes vételárat a termék átvételekor kell kifizetni a szállítást végző futárnak.

Átutalás esetén az alábbi adatok szükségesek:

- Kedvezményezett bankja: K&H Bank Zrt.
- Kedvezményezett neve: ***HeMA Magyarország Kft.***
- Kedvezményezett számlaszáma: 10403095-50526552-67741005
- A közlemény rovatban a megrendelés száma és/vagy a Pro Forma számla száma

Szállítás

A küldemények kézbesítése, szállítása futárszolgálattal történik, a felvételt követő 24 óra múlva (munkanapokon).

Szállítási díjak

Alap szállítási díj: bruttó 1.290,- Ft

Utánvételes szállítási felár: bruttó 600,- Ft

Ingyenes szállítás nettó 35.000,- Ft-tól

Zsákos termékek esetén a szállítási díjak a következők szerint módosulnak:

0 – 300 kg-ig a szállítás bruttó 13.000,- Ft

301 kg-tól a szállítás ingyenes

A fizetési módtól függő pótdíjak:

- Utalás és előreutalás esetén: 0,- Ft,
- PayPal, Barion esetén: +2%
- Utánvét esetén +600,- Ft,

A szállítástól elállás

Amennyiben a HeMA Magyarország Kft. a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a szerződésben meghatározott áru nem áll rendelkezésére, illetve a megrendelt szolgáltatást nem áll módjában nyújtani, köteles erről a megrendelőt tájékoztatni. Noha a web-shop motornak nem áll módjában azonosítani a megrendelő (vásárló) személyét, így korát sem, ennek ellenére kiköti, hogy nem köt szerződést kiskorúakkal. A megrendelő a kereskedelmi feltételek elfogadásával nyilatkozik arról, hogy nagykorú, azaz a 18. életévét betöltötte.

Speciális esetekben a HeMA Magyarország Kft. megtagadhatja a vásárló kiszolgálását, illetve a megrendelés teljesítését. Ilyen speciális esetnek kell tekinteni, ha valamely vásárló indoklás nélkül ismétlődően nem veszi át az utánvételes fizetéssel megrendelt termékeit tartalmazó csomagot. Ismétlődőnek tekinti eladó az évenkénti kettő (2) esetet. Ilyen esetekben a HeMA Magyarország Kft. jogosult egyoldaluan módosítani a vásárló fizetési módját előreutalásra vagy végső soron kizárni a vásárlásból, megtagadva az illető megrendelésének teljesítését.

Szerződéskötés feltételeire vonatkozó tájékoztatás

A szerződéskötés nyelve magyar. A megrendelése visszaigazolásával a megrendelő és a ***HeMA Magyarország Kft.*** között távollévők között megkötött adásvételi szerződés jön létre.

A web-shopban értékesített termékek eredete igazolt, nyomon-követhetősége biztosított. A vásárlást igazoló számlán a termékek gyártási ideje és lejárati ideje tételenként jelzett.

Elállási jog / Visszaszolgáltatási garancia

Ugyan a HeMA Magyarország Kft. által forgalmazott készítmények nem igényelnek különleges tárolást, ennek ellenére fagytól és túlzott hőtől óvni kell. Mivel nincs lehetőség kontrollálni, hogy a vásárló maradéktalanul betartotta e a tárolási előírásokat, így a termék minőségét sem lehetséges egy esetleges visszaszolgáltatás esetén ellenőrizni, az elállás joga nem érvényesíthető.

Amennyiben a termékről a csomag felbontása során a kézbesítést végző személy (futár) jelenlétében derül ki, hogy bizonyítottan sérült, és a sérülés az áru átvételét megelőzően keletkezett, a termék visszavételét és cseréjét a felvett jegyzőkönyv ellenében a HeMA Magyarország Kft. azonnal biztosítja. Bármilyen nemű sérülést, tartalomhiányt a küldemény kézbesítése során az átadó-átvevő közötti tényállási jegyzőkönyvnek kell tartalmaznia! Utólagos tartalomhiányért, esetleg sérülésért a HeMA Magyarország Kft. felelősséget vállalni nem tud!

Az elállási jog gyakorlására vonatkozó 17/1999. Kormányrendelet szövegét letöltheti a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság honlapjáról.

A témában történő ügyintézés a hema@hema.hu e-mail címen, illetve a HeMA Magyarország Kft. (2071 Páty, Határ út 12.) címén történik.

Tulajdonjogi kikötés

A leszállított áru a vételár teljes kifizetéséig a szállító (HeMA Magyarország Kft.) tulajdonában marad.

Megrendelés módosítása, törlése

A 2001. évi CVIII. törvény értelmében a megrendelés leadásakor a vásárló felé azonnal értesítést küld az eladó web-shop szoftvere a rendelés felvételének tényéről. Ez az értesítés nem minősül az eladó és a vásárló között létrejött szerződésnek! Csupán jelzi a vásárlónak, hogy rendelési igényét a rendszer regisztrálta és továbbította azt feldolgozásra.

Az eladó a rendelés teljesítésének megkezdéséig megadja a lehetőséget a vásárlónak rendelése visszavonására elektronikus úton. A rendelés teljesítésének megkezdésekor a vásárló e-mailben értesítést kap a teljesítés várható időtartamáról, és a teljesítés megkezdésének tényéről, ezután már csak személyesen a "*Kapcsolat*" menüpont alatt található elérhetőségek valamelyikén keresztül van lehetőség rendelésének visszavonására.

A megrendelés utólagos módosítására csak írásos formában, e-mailben kerülhet sor (hema@hema.hu).

Reklamáció, panaszkezelés

Amennyiben nem a megrendelt terméket kapta meg, vagy elégedetlen az átvett áru minőségével, mert az hibás, panaszát, kifogását, reklamációját az alábbi elérhetőségeinken közölheti:

e-mail: hema@hema.hu

cím: ***HeMA Magyarország Kft.*** (2071. Páty, Határ út 12.)

A fogyasztó bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyv készül. A panaszt 15 napon belül kivizsgálásra és megválaszolásra kerül. Amennyiben nem a megrendelt áru került kiszállításra, a tévesen kiszállított áru visszavásárlásra kerül.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján fogyasztói jogvita esetén a fogyasztónak joga van panaszával az illetékessége szerinti békéltető testülethez fordulni. A békéltető testületek eljárásáról bővebben a www.bekeltetes.hu weboldalon tájékozódhat. A Szolgáltató székhelye szerinti illetékes békéltető testület: Pest Megyei Békéltető Testület, 1119. Budapest, Etele út 59 – 61. II/240 (pmbekelteto@pmkik.hu).

Szolgáltató adatai
HeMA Magyarország Kft.
Székhely: 2071. Páty, Határ út 12.
Cégjegyzékszám: 13-09-152424
Adószám: 13397982-2-13
Képviseli: Donáth Ernő ügyvezető igazgató
Forgalmazói engedély: *a* HU 20 2 0029
Telefonszám: +36 30 678 2583