

BENU Hűségprogram és BENU Hűségprogram Prémium Általános Szerződési Feltételek

Érvényes: 2025. április 7.

Módosítva: 2025. augusztus 14.

Tartalom

<u>I.</u>	Általános rendelkezések	3
<u>II.</u>	A BENU Hűségprogram feltételei	5
<u>III.</u>	A BENU Hűségprogram Prémium feltételei	7
<u>IV.</u>	A BENU Hűségkártya és BENU Hűségkártya Prémium használata, elvesztése, letiltása és megszüntetése	9
<u>V.</u>	Reklamáció, panaszkezelés	10
<u>VI.</u>	Vegyes rendelkezések	11

Általános rendelkezések

1. A BENU Hűségprogram és a BENU Hűségprogram Prémium tulajdonosa és működtetője a BENU Magyarország Zrt. (székhely: 1095 Budapest, Soroksári út 30-34., cégjegyzékszám: 01 10 044223, továbbiakban: „Szolgáltató”).
2. A Szolgáltató a BENU Hűségprogramot azzal a céllal hozta létre, hogy a BENU Gyógyszertár brand alatt működő gyógyszertárhálózat tagjainak (továbbiakban: „BENU Gyógyszertárak”) vásárlói (a továbbiakban: „Vásárló”) számára egységes kedvezményadási gyakorlaton alapuló törzsvásárlói programot biztosítson. Szolgáltató a BENU Hűségprogramot az abban részt venni kívánó BENU Gyógyszertárak megbízásából működteti.
3. Szolgáltató működteti továbbá a BENU Hűségprogram Prémiumot, amelynek keretében szerződéses partnerei kedvezményes vásárlási és szolgáltatási ajánlatokat kínálnak fel azon Vásárlók részére, akik a BENU Hűségprogram Prémiumba is regisztrálnak.
4. Jelen Általános Szerződési Feltételek („ÁSZF”) hatálya kiterjed minden olyan ügyletre, amely a BENU Gyógyszertárak és a Vásárló között a BENU Hűségprogram, vagy Szolgáltató és a Vásárló között a BENU Hűségprogram Prémium keretében jön létre.

5. **Fogalom magyarázat:**

„**Vásárló**” alatt értünk valamennyi természetes- és jogi személyt, valamint a jogi személyiséggel nem rendelkező jogalanyt, aki a BENU Hűségprogramban részt vesz. A Vásárló fogalma magában foglalja a fogyasztó fogalmát, melyet a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. számú törvény 2.§ 10. pont határoz meg, ahol „fogyasztó”:

- a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró 18. életévét betöltött természetes személy,
- továbbá az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet,
- valamint az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is

„**Regisztrált Vásárló**” az a természetes személy Vásárló, aki 18. életévét betöltötte és a BENU Hűségprogram Prémiumban való részvétel érdekében személyes adatait megadva regisztrált Szolgáltatónál, nem tartozhatnak ebbe a körbe a jogi személyek és a jogi személyiséggel nem rendelkező jogalanyok

„**BENU Hűségprogram Prémium**” a Szolgáltató által fenntartott, BENU Hűségprogramtól elkülönülten működtetett törzsvásárlói program, amelyben az abban résztvevő Regisztrált vásárló a Szolgáltató- vagy a Szolgáltató szerződött partnerei által biztosított, jelen ÁSZF szerinti kedvezmények igénybe vételére válik jogosulttá

„**BENU Hűségkártya és BENU Hűségkártya Prémium**” a Vásárló, illetve a Regisztrált vásárló részére kiállított egyedi azonosítóval ellátott, digitális és/vagy fizikai kártya (plasztikkártya) formátumú, a jelen ÁSZF szerinti kedvezmények igénybe vételére jogosító kártya. A BENU Hűségkártya színe a zöld, mely a plasztikkártya egyik oldalán található; a BENU Hűségkártya Prémium színe a kék, mely a plasztikkártya másik oldalán található

„**Százalékos árkedvezmény**” a jelen ÁSZF-ben meghatározott mértékű százalékos kedvezmény, amelyet a BENU Hűségprogramhoz csatlakozott BENU Gyógyszertárak biztosítanak a Vásárlóknak a jelen ÁSZF-ben meghatározott termékek vásárlása esetén. Százalékos árkedvezmény alatt értjük:

- az 5% Százalékos árkedvezményt általános kedvezmény jelleggel (**Általános kedvezmény**) amely a meghatározott termékkörből történő vásárlás esetén érvényesíthető, továbbá
- eseti jelleggel az Általános kedvezménytől eltérő - annál magasabb - Százalékos kedvezményt, amely meghatározott időtartamon keresztül és/vagy meghatározott termékekre vonatkozik (**Extra kedvezmény**).

Az Extra kedvezmény az Általános kedvezménnyel nem vonható össze, azonban egy vásárlás során mindkét kedvezmény igénybe vehető. Az aktuálisan igénybe vehető Extra kedvezmény pontos feltételeire vonatkozó tájékoztatás megtalálható a <https://benu.hu/husegprogram> oldalon valamint a BENU mobilapplikációban.

Jelen ÁSZF-ben a Százalékos kedvezmény alatt érteni kell az Általános kedvezményt, valamint amennyiben adott időszakban rendelkezésre áll és az ÁSZF szabályainak megfeleltethető az Extra kedvezményt is.

„**Prémium kupon**” a BENU Hűségprogram Prémiumhoz csatlakozott szerződéses partnerek ajánlatai, melyeket a Regisztrált vásárlók a BENU mobilapplikáción keresztül érhetnek el és érvényesíthetnek

„**BENU webshop**” a Szolgáltató és a BENU Gyógyszertárak által üzemeltetett gyógyszerári termékek vásárlására létrehozott online áruház, amely elérhető a www.benu.hu oldalon és amelyen való vásárlás során a BENU Hűségprogram által biztosított Százalékos kedvezmény igénybe vehető

„**BENU mobilapplikáció**” a Szolgáltató által üzemeltetett, mobiltelefonra letölthető alkalmazás, melyen keresztül a BENU Hűségkártya és BENU Hűségkártya Prémium igényelhető, aktiválható valamint a Prémium kuponok beválthatók. A BENU mobilapplikáció elérhető és ingyenesen letölthető az App Store és Google Play áruházakban

6. Azon BENU Gyógyszertárak listáját és elérhetőségeit, akik a BENU Hűségprogramhoz csatlakoztak, a <https://benu.hu/gyogyszertaraink> oldalon és BENU mobilapplikációban tekintheti meg. A listában szereplő BENU Gyógyszertár az áru értékesítője személyes vásárlás, pick up pontként való kiválasztás esetén, egyben a Százalékos árkedvezmény adója is. A BENU webshopban való rendelés esetén amennyiben a szállítás módja házhoz szállítás vagy csomagküldés a BENU Budapest Csillag Gyógyszertár az áru értékesítője és a Százalékos kedvezmény adója. Mindegyik résztvevő BENU Gyógyszertár rendelkezik a gyógyszer-kiskereskedelmi tevékenység végzéséhez szükséges működési engedéllyel és érvényes szakmai felelősségbiztosítással, valamint az adott BENU Gyógyszertárat vezető, személyes gyógyszerár működtetési joggal rendelkező gyógyszerész felügyelete alatt működik.

7. A Szolgáltató által működtetett BENU gyógyszertárhálózatban működő BENU Gyógyszertárak önállóan döntenek arról, hogy részt vesznek-e a BENU Hűségprogramban, így Hűségkártyája használata előtt a Vásárló tájékozódni köteles a résztvevő BENU Gyógyszertárak köréről.
8. A BENU Hűségprogrammal és a BENU Hűségprogram Prémiummal kapcsolatos mindenkor hatályos feltételek a BENU Hűségprogram webhelyén <https://benu.hu/husegprogram>, a BENU mobilapplikáción, illetve a BENU Hűségprogramhoz csatlakozott BENU Gyógyszertárakban érhetőek el.
9. A szerződés nyelve magyar. A szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek.
10. Jelen ÁSZF tartalmazza a Szolgáltató által üzemeltetett BENU Hűségprogramban és BENU Hűségprogram Prémiumban való részvétel általános szerződési feltételeit. Személyes adatainak kezelését az Adatkezelési Tájékoztató szabályozza, mely elérhető a <https://benu.hu/adatkezelesi-tajekoztato> oldalon és a BENU mobilapplikációban.
11. Az ÁSZF Vásárló általi elfogadása a BENU Hűségkártya igénylésével történik, mint ráutaló magatartás és a BENU Hűségkártya aktiválása során kerül rögzítésre a Szolgáltató által, a felhasználói adatok részeként, melyek pontos körét az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.
12. A Szolgáltató jogosult jelen ÁSZF-et bármikor, egyoldalúan módosítani. A módosított rendelkezések a hatályba lépést követően irányadók.
13. A Szolgáltató az Önszabályozó Reklámtestület Magatartási Kódexének rendelkezéseinek megfelelően működik.
14. Jelen ÁSZF-ben szabályozott jogviszonyra a Ptk., a Gyftv., valamint a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, valamint a közforgalmú, fiók- és kézigyógyszertárak, továbbá intézeti gyógyszertárak működési, szolgálati és nyilvántartási rendjéről szóló 41/2007. (IX. 19.) EüM rendelet rendelkezései irányadók.

A BENU Hűségprogram feltételei

1. A Szolgáltató a BENU Gyógyszertárak közreműködésével a csatlakozó Vásárlók számára digitális vagy fizikai formában használható BENU Hűségkártyát biztosít, melyet a Vásárló aktiválást követően Százalékos árkedvezmény igénybevételére tud annak bemutatásával felhasználni a meghatározott termékkörre a BENU Hűségprogramban résztvevő BENU Gyógyszertárakban és a BENU webshopban.
2. A BENU Hűségprogram keretében a BENU Hűségprogramban résztvevő BENU Gyógyszertárak és a BENU webshop a termékek bruttó vételárából
 - 5% Százalékos árkedvezményt biztosítanak általános kedvezmény jelleggel **(Általános kedvezmény)** a meghatározott termékkörből történő vásárlás esetén, továbbá

- eseti jelleggel az Általános kedvezménytől eltérő - annál magasabb - Százalékos kedvezményt biztosítanak meghatározott időtartamon keresztül és/vagy meghatározott termékekre vonatkozóan (**Extra kedvezmény**), mely Extra kedvezmény az Általános kedvezménnyel nem vonható össze, azonban egy vásárlás során mindkét kedvezmény igénybe vehető. Az aktuálisan igénybe vehető Extra kedvezmény pontos feltételeire vonatkozó tájékoztatás megtalálható a <https://benu.hu/husegprogram> oldalon valamint a BENU mobilapplikációban

A jelen pontban felsorolt kedvezményeket a Vásárló a vásárlás minden formája esetén, azonos módon veheti igénybe.

3. A BENU Hűségprogram keretében az egyes BENU Gyógyszertárakban és a BENU webshopen keresztül történő vásárlás esetén az elérhető Százalékos árkedvezménnyel igénybe vehető termékek a gyógyszertárban forgalmazható termékek, kivéve **a vényköteles és vény nélkül kapható gyógyszerek, valamint vényköteles vagy társadalombiztosítási támogatással forgalmazott termékek. („Meghatározott termékkör”)**. Extra kedvezmény esetén lehetséges, hogy a kedvezmény a Meghatározott termékkörön belül megjelölt egyes termékcsoporthoz vehető igénybe, ebben az esetben a Vásárlók az Extra kedvezménnyel vásárolható termékcsoporthoz részletes tájékoztatást találnak a <https://benu.hu/husegprogram> oldalon és a BENU mobilapplikációban.
4. A BENU Hűségprogram keretében az egyes BENU Gyógyszertárakban és a BENU webshopen elérhető Százalékos árkedvezmény más kedvezménnyel és/vagy akcióval nem vonható össze. Ugyanazon termékre érvényes több akciós ajánlat esetén a Vásárló mindig a számára kedvezőbb, alacsonyabb bruttó árból részesül a Százalékos kedvezményben. Az árak az egyes BENU Gyógyszertárakban eltérhetnek, a Százalékos kedvezmény minden esetben az adott eladási helyen érvényes bruttó árból kerül levonásra. Amennyiben a személyes átvétel során a BENU Gyógyszertár eladási ára alacsonyabb, mint a BENU webshopen a rendelés időpontjában feltüntetett a rendelt termékre vonatkozó eladási ár, úgy a Vásárló a Százalékos kedvezményt a számára kedvezőbb, alacsonyabb bruttó eladási árból kapja meg.
5. A BENU Hűségprogram keretében az egyes BENU Gyógyszertárakban és a BENU webshopen elérhető Százalékos árkedvezmény levonásakor a matematikai kerekítés szabályai, valamint az 1 és 2 forintos címletű érmék bevonása következtében szükséges kerekítés szabályairól szóló 2002. évi III. törvény rendelkezései irányadók. Így egyes kerekítési szabályok miatt a Százalékos kedvezmény mértéke minimálisan eltérhet a megadott 5% Általános kedvezménytől, mint például:

Termék eredeti ára	Kedvezmény érték (5%)	Kerekítés nélkül fizetendő	Kerekítés utáni kedvezmény érték	Kerekítés után készpénzzel fizetendő	Kedvezmény %
2 049,00	102,45	1 946,55	102,00	1 945,00	5,08%

67,00	3,35	63,65	3,00	65,00	2,99%
1 909,00	95,45	1 813,55	95,00	1 815,00	4,92%

Ugyanezen kerekítési szabályok vonatkoznak az Extra kedvezmény számítására is, amennyiben az adott időszakban elérhető.

6. A BENU Hűségkártya igénylése és aktiválása:

- A Vásárló, amennyiben részt kíván venni a BENU Hűségprogramban, úgy BENU Hűségkártya igénylésére jogosult, melyet megtehet a BENU Hűségprogramban résztvevő BENU Gyógyszertárakban személyesen kérve a Hűségkártyát, ahol részére fizikai kártyát – plastikkártyát – adnak át egyedi azonosítóval ellátva, vagy digitális formában igényelheti azt a BENU mobilapplikáción keresztül vagy a BENU webshop Hűségprogram oldalán, amely a <https://benu.hu/husegprogram> linken található. Egy vásárlónak egyszerre lehet ugyanazon egyedi azonosítóval fizikai és digitális kártyája is, amennyiben a rendelkezésére álló fizikai kártyát a BENU mobilapplikációban vagy a BENU webshopban is aktiválja az egyedi azonosító megadásával. Mind a fizikai, mind a digitális BENU Hűségkártya azonos módon és feltételek mellett használható. Egy vásárlás során egy BENU Hűségkártya használható.
- A BENU Hűségprogramhoz csatlakozni kívánó Vásárlóhoz a BENU Hűségkártya aktiválása után egy egyedi azonosító kerül hozzárendelésre, amely egyedi azonosítóhoz kapcsolódóan a Vásárlót megillető Százalékos árkedvezmény kerül nyilvántartásba.
- A BENU Hűségkártya fizikai formában a BENU Hűségprogramban résztvevő BENU Gyógyszertárakban, digitálisan a BENU mobilapplikációban, illetve a BENU Hűségprogram weboldalán (<https://benu.hu/husegprogram>) online igényelhető és aktiválható.
- A BENU Hűségkártya aktiválásának módjai:
 - fizikai BENU Hűségkártya igénylésével egyidőben a BENU Hűségprogramban résztvevő BENU Gyógyszertárak a BENU Hűségkártyát a Hűségkártya rendszerbe szkennelve automatikusan aktiválják
 - digitális BENU Hűségkártya igénylése esetén az online kártyaigénylési folyamat befejezése a BENU mobilapplikációban vagy a BENU Hűségprogram weboldalán automatikusan aktiválja a BENU Hűségkártyát
- Az aktivált BENU Hűségkártya által biztosított Százalékos árkedvezmény az aktiválást követő 24 óra múlva vehető első alkalommal igénybe a Meghatározott termékkörre. Ezt követően a BENU Hűségkártya bármikor használható a BENU Hűségprogramban résztvevő BENU Gyógyszertárakban vagy a BENU webshopon való vásárlás során időbeli vagy területi korlátozás nélkül.

A BENU Hűségprogram Prémium feltételei

1. A BENU Hűségprogram Prémium tulajdonosa és üzemeltetője a Szolgáltató, aki annak feltételeit önállóan jogosult meghatározni.

2. A BENU Hűségprogram Prémiumban minden 18. életévét betöltött természetes személy, mint Regisztrált vásárló részt vehet, aki elfogadta a jelen ÁSZF-et és az Adatkezelési Tájékoztatót. Jogi személyek és jogi személyiséggel nem rendelkező szervezetek nem jogosultak részt venni a BENU Hűségprogram Prémiumban.
3. A BENU Hűségprogram Prémiumhoz a BENU mobilapplikáción, illetve a BENU Hűségprogram Prémium weboldalán - <https://benu.hu/husegprogram> - végzett online regisztrációval lehet csatlakozni, a Regisztrált vásárlók a BENU mobilapplikációban digitálisan hozzáférhetnek Prémium kuponjaikhoz, továbbá lehetőségük van módosítani a megadott kapcsolattartói adataikat, hozzájárulni további marketing tartalmú hírlevelek küldéséhez vagy törölni regisztrációjukat és adataikat.
4. A regisztráció során a Szolgáltató az Adatvédelmi tájékoztatóban megjelölt személyes adatokat kezeli.

A Vásárlónak, amennyiben már rendelkezik BENU Hűségprogram kártyával – mind fizikai, mind digitális kártya esetén -, lehetősége van arra, hogy azzal bármikor a BENU mobilapplikáción vagy a BENU Hűségprogram Prémium weboldalán keresztül a BENU Hűségprogram Prémiumba is regisztráljon, amennyiben a Regisztrált vásárló fogalmának megfelel. Regisztráció nélkül a BENU Hűségkártya kizárólag a Százalékos árkedvezmény igénybevételére jogosít. Mindemellett a Regisztrált vásárlónak lehetősége van, hogy kizárólag a Prémium kuponokat vegye igénybe regisztrációt követően, anélkül, hogy a BENU Hűségprogramban részt venne vagy felhasználná a Százalékos árkedvezményt.

5. A BENU Hűségprogram Prémiumba történő regisztrációval a Regisztrált vásárló elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglaltakat és kijelenti, hogy megértette és tudomásul vette annak tartalmát.
6. Szolgáltató a BENU Hűségprogram Prémium keretében szerződött partnerei által megjelölt termék vagy szolgáltatások körére kedvezményes kupon ajánlatokat (**Prémium kuponok**) tesz közzé, melyekkel a Regisztrált vásárló a partner által meghirdetett kedvezményes termék vagy szolgáltatás igénybevételére jogosult a Prémium kuponon megjelölt feltételek szerint. Emellett Szolgáltató Regisztrált vásárlói számára lehetővé teszi a digitális hozzáférést a BENU mobilapplikációban az általa kiadott BENU Akciós újság következő számához, a nyomtatott formában való megjelenés előtt 2 nappal.
7. Az aktuális Prémium kuponokat a Regisztrált vásárló a BENU mobilapplikációban érheti el.
8. A Prémium kupont a Regisztrált Vásárló a BENU mobilapplikációban aktiválhatja, majd ezt követően a kuponakciót meghirdető szerződéses partnernél használhatja fel, a Prémium kuponon megjelölt feltételek szerint.

9. A Prémium kuponok által kínált kedvezmények pontos feltételei (mértéke, határideje, egyéb kikötései) minden esetben a BENU mobilapplikációban kerülnek részletesen feltüntetésre.

A BENU Hűségkártya és BENU Hűségkártya Prémium használata, elvesztése, letiltása és megszüntetése

1. A BENU Hűségkártya a Százalékos árkedvezményhez, a BENU Hűségkártya Prémium a Prémium kuponokhoz való jogosultság tanúsítását szolgálja.

A BENU Hűségkártya kizárólag a BENU Hűségprogramhoz csatlakozott BENU Gyógyszertárakban és BENU webshopen használható, a BENU Hűségkártya Prémium a Szolgáltató szerződéses partnerei által kínált Prémium kupon ajánlatok igénybevételére jogosít.

2. A fizikai BENU Hűségkártya elvesztése esetén a Vásárló a BENU Gyógyszertárakban igényelhet új kártyát fizikai/plasztikkártya formában. Amennyiben korábban regisztrálta a fizikai BENU Hűségkártyáját a BENU Hűségprogram Prémium weboldalán vagy a BENU mobilapplikációban, úgy a digitális kártya továbbra is azonos módon használható, de ahhoz ugyanolyan fizikai kártya a továbbiakban nem kérhető.
3. Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy bármiféle visszaélés, vagy jogosulatlan módon történő használat gyanúja esetében bármelyik általa kiállított BENU Hűségkártyát/Prémium Hűségkártyát saját hatáskörében, választása szerint felfüggeszse, letiltsa vagy a hozzá kapcsolódó regisztrációt törölje.
4. A BENU Hűségkártya/Prémium Hűségkártya letiltásából, vagy a regisztráció törléséből eredő károkért Szolgáltató nem vállal felelősséget. Sem Szolgáltató, sem a BENU Gyógyszertárak, sem Szolgáltató szerződött partnerei nem felelnek a BENU Hűségkártyákkal/Prémium Hűségkártyákkal kapcsolatos harmadik személynek felróható visszaélésekért, valamint a BENU Hűségkártya/Prémium Hűségkártya elvesztése, ellopása, megsemmisülése következtében keletkezett károkért.
5. A BENU Hűségkártya program regisztrált tagság nélkül működik, így az elektronikusan bármikor törölhető vagy a plasztikkártya a BENU Hűségprogramhoz csatlakozott BENU Gyógyszertárakban leadható. A BENU Hűségkártya Prémium programhoz csatlakozott Regisztrált vásárló regisztrációja megszüntethető a BENU mobilapplikációban, vagy a BENU Hűségprogram weboldalán. A BENU Hűségprogram és a BENU Hűségprogram Prémium egymástól elkülönülten működik, azokat ezért egymástól függetlenül lehet megszüntetni, a BENU Hűségprogram törlése nem befolyásolja a fennálló BENU Hűségprogram Prémium tagságot és viszont. A Szolgáltató fenntartja a jogot részvétel megszüntetésére, ha a Vásárló 1 éven keresztül inaktív, azaz nem használja a kártyáját. A Szolgáltató továbbá jogosult a Vásárló/Regisztrált vásárló kizárására a BENU Hűségprogramból/BENU Hűségprogram Prémiumból vagy annak bármely eleméből, ha a

Vásárló/Regisztrált vásárló nem felel meg a jelen ÁSZF rendelkezéseinek, vagy bármely egyéb előre meghirdetett Százalékos árkedvezmény igénybevételére jogosító vagy Prémium kupon feltételeinek, vagy bármilyen más módon megsérti a BENU Hűségprogramot vagy a BENU Hűségprogram Prémiumot. A regisztrált BENU Hűségprogram Prémium tagságból való kizárásról a Regisztrált vásárló elektronikus úton értesítést kap, valamint a Prémium kuponok érvénytelenné válnak, és ezzel összefüggésben a Regisztrált Vásárló semmilyen igény, kompenzáció vagy kártérítés előterjesztésére nem jogosult a Szolgáltatóval szemben.

Reklamáció, panaszkezelés

A. BENU Hűségprogram

1. A BENU Hűségprogrammal kapcsolatban felmerült (fogyasztói) panasz, reklamáció során a Szolgáltató a BENU Gyógyszertárak panaszkezelési tevékenységéhez adminisztrációs és jogi segítséget nyújt, melynek keretében az alábbi elérhetőségen a BENU Hűségprogrammal kapcsolatos panaszbejelentéseket fogadó ügyfélszolgálati telefonközpontot üzemeltet hétköznapokon 8-19 óra között:

Panaszbejelentési telefonszám: 06 1 585 8585

A Szolgáltató panaszbejelentési telefonszámon tett fogyasztói panasz során folytatott telefonbeszélgetését rögzíti, 5 évig megőrzi és kérésére díjmentesen – elektronikus formában – rendelkezésére bocsátja.

2. Panasz esetén Vásárló a BENU Hűségprogramban résztvevő öt kiszolgáló BENU Gyógyszertár bármelyik expedíálásra (vevőkiszolgálásra) jogosult munkatársához is fordulhat, a Gyógyszertárak munkatársai készséggel segítenek.
3. A Vásárló panaszát a fenti panaszbejelentési telefonszám mellett az alábbi elérhetőségeken is közölheti:

elektronikus levél: webshop@benu.hu

posta: BENU Hűségprogram 1095 Budapest Soroksári út 30-34.

Elektronikus űrlap: <https://benu.hu/ugyfelszolgalat>

4. Az ügyfélszolgálati telefonközpontban tett azonnal nem orvosolható és az írásbeli reklamációt, a bejelentést követő 15 naptári napon belül a Szolgáltató kivizsgálja és érdemben írásban megválaszolja, továbbá intézkedik a válasz közzétevése iránt. Amennyiben a BENU Gyógyszertárban tett panasz szóbeli volt, és a Vásárló kifogását nem sikerült rendezni a panaszról, a BENU Gyógyszertár munkatársa jegyzőkönyvet vesz fel és a jegyzőkönyvet az érdemi válasszal együtt megküldi a kifogást előterjesztőnek és a Szolgáltatónak. Szolgáltató a panaszt 15 napon belül kivizsgálja és írásban tájékoztatja a kifogást előterjesztőt.

B. BENU Hűségprogram Prémium

5. A BENU Hűségprogram Prémium kapcsán érkezett panaszbejelentéseket a Szolgáltató azon szerződéses partnere felé kell megtenni, aki a Prémium kupon ajánlatot a Regisztrált vásárló részére

meghirdette. Amennyiben a Regisztrált vásárló a panaszt a Szolgáltató felé teszi meg, úgy ő azt, a panasz rögzített beérkezését követő lehető legrövidebb időn, de legfeljebb 3 munkanapon belül a szerződött partner felé továbbítja és erről a Regisztrált vásárlót tájékoztatja. A Szolgáltató és a BENU Gyógyszertárak semmilyen módon nem tartoznak felelősséggel a Prémium kuponokkal kapcsolatban felmerült (fogyasztói) panasz, reklamáció esetén, az minden esetben a szerződött partnerrel szemben érvényesíthető. A Szolgáltató és a BENU Gyógyszertárak nem részesei a Prémium kupon teljesítésének és így velük szemben ilyen igény nem érvényesíthető.

C. Általános panaszkezelési szabályok

6. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon Vásárló által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett panasz kivizsgálását a Szolgáltató mellőzheti.
7. A közforgalmú gyógyszertárak felett hatósági felügyeletet az NNGYK gyakorol, a regionális tisztifőgyógyszerészek elérhetőségét az alábbi linken találja: https://www.ogyei.gov.hu/tisztifogyogyszereszek_elerhetosege/
8. A Vásárló panasszal fordulhat a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A hatáskörrel és illetékességgel rendelkező fővárosi és megyei kormányhivatalok listája és elérhetőségei a <https://kormanyhivatalok.hu/> honlapon érhetők el.
9. A fogyasztói jogvita bíróságon kívüli rendezése céljából amennyiben a Vásárló/Regisztrált vásárló természetes személy fogyasztói eljárást kezdeményezhet a jogvitával érintett BENU Gyógyszertár székhelye szerint illetékes Békéltető Testületnél, valamint a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testületnél. A BENU Gyógyszertár székhelye szerinti illetékes békéltető testületek listáját az alábbi weboldalon érheti el <https://mkik.hu/a-bekelteto-testuletek-teruleti-honlapjai>

Vegyes rendelkezések

1. A Szolgáltató bármikor jogosult a jelen ÁSZF módosítására vagy megszüntetésére. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF BENU Hűségprogramra vonatkozó rendelkezéseit módosítja, azt közzéteszi 30 nappal korábban a résztvevő BENU Gyógyszertárakban és a BENU Hűségprogram weboldalán, valamint a BENU mobilapplikációban. Amennyiben a Szolgáltató a BENU Hűségprogram Prémiumra vonatkozó rendelkezéseit módosítja, erről a Regisztrált vásárló előzetes tájékoztatást kap 30 nappal korábban a BENU mobilapplikációban és a BENU webshop Hűségprogramra vonatkozó oldalán, illetve a regisztráció során megadott e-mail címre küldött e-mail útján. Ha az értesítést követően a Regisztrált vásárló továbbra is használja a BENU Prémium Hűségkártyát, úgy azzal elfogadja az ÁSZF módosítást.
2. A személyes adatok védelmére vonatkozó rendelkezések a Szolgáltató Adatvédelmi Tájékoztatójában található, amely <https://benu.hu/adatkezelesi-tajekoztato> oldalon érhető el.

3. A jelen ÁSZF-ben foglalt bármely jog vagy rendelkezés gyakorlásának vagy betartatásának elmulasztása nem jelenti az ilyen jogról vagy rendelkezésről való lemondást. Amennyiben a jelen ÁSZF bármelyik feltételét az illetékes bíróság érvénytelennek találja, a Vásárló/Regisztrált vásárló is egyetért abban, hogy a bíróságnak törekednie kell a feleknek a rendelkezésben foglalt eredeti szándékának érvényre juttatására, és a jelen szerződés egyéb rendelkezései teljes mértékben érvényesek és hatályban maradnak.
4. Az ÁSZF azon rendelkezései, amelyek célja a jelen Általános Szerződési Feltételek megszűnését követően történő hatályban maradás, a jelen Általános Szerződési Feltételek megszűnését követően is hatályosak maradnak.
5. Az ÁSZF korábban hatályos verzióit Szolgáltató tárolja és folyamatosan elérhetővé teszi weboldalán keresztül.
6. Jelen Általános Szerződési Feltételek 2025. április 7. napján léptek hatályba, 2025. augusztus 14. napján módosultak, és visszavonásig érvényesek.