

Általános Szerződési Feltételek

benu.hu Webáruház

Érvényes: 2025. április 7-től



Tartalom

<u>I.</u>	Általános információk és jogszabályi megfelelés	3
<u>II.</u>	Vásárlás a benu.hu internetes áruházban	5
<u>III.</u>	A megrendelés folyamata	7
<u>IV.</u>	Elállás	12
<u>V.</u>	Jótállás, kellékszavatosság és termékszavatosság	13
<u>VI.</u>	Reklamáció, panaszkezelés	15



I. Általános információk és jogszabályi megfelelés

1. A www.benu.hu domain alatt elérhető webáruház a BENU Magyarország Zrt. (székhely: 1095 Budapest, Soroksári út 30-34., cégjegyzékszám: 01 10 044223) („BENU”) és a BENU kisebbségi tulajdonában álló, illetve a franchise-hálózatához tartozó közforgalmú gyógyszerterákat működtető gazdasági társaságok („Gyógyszerterák”) közös honlapja, melyet a BENU a Gyógyszerterák megbízásából tart fenn és üzemeltet.
2. Jelen Általános Szerződési Feltételek („ÁSZF”) hatálya kiterjed minden olyan ügyletre, amely a Gyógyszerterák és a Vásárló (a továbbiakban: **„Vásárló” vagy „Ön”**) között elektronikusan jön létre a www.benu.hu domain alatt elérhető webáruházon keresztül.
3. Vásárló alatt értjük valamennyi természetes és jogi személyt, valamint a jogi személyiséggel nem rendelkező jogalanyokat. A Vásárló fogalma magában foglalja a fogyasztó fogalmát, mely a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) 8:1.§ 3. pontja értelmében fogyasztó a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.
4. Amennyiben a Vásárló a megrendelése személyes átvételére www.benu.hu oldalon Gyógyszerterát választ, mindig azzal a Gyógyszerterárral mint az online piacon működő kereskedővel köt szerződést, akit a Vásárló a megrendelése teljesítésére kiválaszt. Az így kötött szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet („Kormányrendelet”) 4 §-ának 10. pontja szerinti távollévők között kötött szerződésnek minősül. Azon Gyógyszerterák listáját és elérhetőségeit, akikkel a www.benu.hu oldalon keresztül szerződést köthet <https://benu.hu/rolunk-webshop> oldalon tekintheti meg. A kiválasztott Gyógyszerterár az áru értékesítője és a személyes adatainak adatkezelője is.
5. A megrendelt vény nélkül kapható gyógyszereket 2022.január 1-től ingyenes gyógyszerterári átvétellel és bizonyos rendelési cím esetén szakszemélyzettel történő házhoz szállítás útján tudjuk biztosítani. Ezen termékek csomagküldés általi szállítása jogszabályi tilalom alá esik a biztonságos és gazdaságos gyógyszer- és gyógyászatisegédeszköz-ellátás, valamint a gyógyszerforgalmazás általános szabályairól 2006. évi XCVIII. törvény 74 /A §-a alapján.
6. Amennyiben a Vásárló a vény nélkül kapható gyógyszer megrendelése esetén nem a gyógyszerterári személyes átvételt választja, hanem a szakszemélyzettel történő házhozszállítást (ha és amennyiben ilyen szállítási mód elérhető), valamint a webáruházban megrendelt termékeket csomagküldési szolgáltatással kívánja átvenni úgy a távollévők között kötött szerződés a Vásárló és a BENU Budapest Csillag Gyógyszerterár Korlátolt Felelősségű Társaság (1088 Budapest, Rákóczi út 39.) („BENU Budapest Csillag Gyógyszerterár”) között jön létre. A megrendelés folyamatával kapcsolatos részletes rendelkezéseket jelen ÁSZF II. és III. pontja tartalmazza.
7. Mindegyik felsorolt Gyógyszerterár rendelkezik a gyógyszer-kiskereskedelmi tevékenység végzéséhez szükséges működési engedéllyel és érvényes szakmai felelősségbiztosítással. **Azon Gyógyszerterák, akikkel a www.benu.hu oldalon szerződést köthet az adott Gyógyszerterár vezető, működtetési joggal rendelkező gyógyszerészek felügyelete alatt működnek.**
8. A benu.hu internetes webáruház gyógyszerek interneten történő rendelését lehetővé tevő, legális távértékesítési rendszer. Az internetes gyógyszer kereskedelemről és annak kockázatairól hasznos információkat talál az Nemzeti Népegészségügyi és Gyógyszerészeti Központtól („NNGYK”) által fenntartott http://www.ogyei.gov.hu/internetes_gyogyszer_kereskedelem/ oldalon. Itt érheti el az internetes gyógyszer-értékesítésre jogosult gyógyszerterák hivatalos listáját is, amelyet a 41/2007. (IX.19.) EüM rendelet 17.§ (6) bekezdésében foglaltaknak megfelelően az NNGYK vezet.
9. Az internetes webáruházon keresztül megkötött elektronikus szerződés nem tekinthető írásba foglalt szerződésnek, így az nem kerül iktatásra, és későbbiekben papír alapon nem hozzáférhető,

a szerződés tartalma azonban a Vásárlónak küldött elektronikus visszaigazoló leveleinkből rekonstruálható. A Gyógyszertárak a hozzájuk beérkezett megrendelésekről a 41/2007. EüM rendelet 19. § (1)-(2) bekezdése szerinti tartalommal módosíthatatlan nyilvántartást vezetnek, melyet az utolsó bejegyzés keltétől számított legalább 5 évig megőriznek.

10. A tárhely-szolgáltató adatai:

A tárhely-szolgáltató cégneve: Rackforest Zrt.

A tárhely-szolgáltató székhelye: 1132 Budapest, Victor Hugo utca 11. 5. em. B05001.

A tárhely szolgáltató elektronikus elérhetősége: <https://rackforest.com/>

A tárhely-szolgáltató weboldala: <https://rackforest.com/>

11. A szerződés nyelve a magyar.

12. Az internetes áruházban értékesített termékek eredete igazolt, a forgalmazott gyógyszerek hatósági engedéllyel rendelkező nagykereskedőktől származnak, lejáratú idejük nem rövidebb, mint 3 hónap, kivéve, ha külön nem jelöljük, hogy a termék közeli lejáratú.

13. A honlapon feltüntetett árak bruttó árak, a csomagolás költségét és az ÁFÁ-t tartalmazzák. A vásárlás során a Vásárlónak a megrendelés teljesítésére kiválasztott Gyógyszertár, valamint jelen ÁSZF 1.6. pontjában részletezett szállítási módok esetén pedig a BENU Budapest Csillag Gyógyszertár által visszaigazolt vételárat és szállítási költséget kell kifizetnie, egyéb fizetési kötelezettsége nem keletkezik, semmilyen más díjat nem köteles megfizetni.

14. Gyógyszer 18 éven aluli személynek nem adható ki. A csomag kézbesítője köteles meggyőződni az átvevő életkoráról, amennyiben az átvevő nem bizonyítja hitelt érdemlően, hogy elmúlt 18 éves, a kézbesítő az átvételt megtagadhatja.

15. Internetes webáruházunkban vényköteles (orvosi receptre kiadható), illetve társadalombiztosítási támogatásban részesülő termékek (gyógyszerek és gyógyászati segédeszközök) nem rendelhetők. A Vásárló vényeivel személyesen keresheti fel Gyógyszertárainkat. A Vásárló felkeresheti továbbá a www.benuveny.hu oldalt, melyen lehetősége van a vényköteles gyógyszerek raktári elérhetőségét ellenőrizni, és a Vásárló által kiválasztott gyógyszertárban történő átvételre lefoglalni és későbbi időpontban átvenni. A vényköteles gyógyszer lefoglalása nem minősül webáruházi értékesítésnek, csupán az adott gyógyszer ideiglenes patikai elérhetőségét hivatott biztosítani.

16. Kérjük, hogy Vásárlóink a megvásárolt vény nélkül kapható gyógyszereket, gyógyászati segédeszközöket és gyógyhatású készítményeket körültekintően használják, a betegtájékoztatót vagy a használati útmutatót az alkalmazás előtt feltétlenül olvassák el, vagy konzultáljanak kezelőorvosukkal, gyógyszerészeinkkel.

17. „Az internetes webáruházon keresztül leadott megrendelések közül csak a Magyarország területéről érkezett, illetve az oda kézbesítendő megrendeléseket tudják a Gyógyszertárak teljesíteni. Amennyiben a Vásárlónak ettől eltérő megrendelési igénye van, kérjük forduljon elektronikus úton a <https://benu.hu/ugyfelszolgalat> található elérhetőségeken a BENU Ügyfélszolgálatához.

18. A Gyógyszertárak a BENU közreműködésével jogosultak jelen ÁSZF-t bármikor, egyoldalúan módosítani. A módosított rendelkezések a hatályba lépést követően leadott megrendelésekre alkalmazandóak.

19. Jelen ÁSZF-ben szabályozott jogviszonyra a Ptk., valamint Kormányrendelet, a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet rendelkezései irányadók. Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekre irányadók továbbá az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal

összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény, valamint a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, valamint a közforgalmú, fiók- és kézi gyógyszertárak, továbbá intézeti gyógyszertárak működési, szolgálati és nyilvántartási rendjéről szóló 41/2007. (IX. 19.) EüM rendelet rendelkezései.

20. A Gyógyszertárak és a BENU az Önszabályozó Reklámtestület magatartási kódexének rendelkezéseinek megfelelően üzemelnek.

II. Vásárlás a benu.hu internetes áruházban

1. Az internetes áruházban a termékeket Vásárlóink

- a. megtalálhatják a főmenü alatt, céljuk, hatástani tulajdonságaik, az általuk kezelt probléma vagy tünet szerint alkategóriákba sorolva,
- b. közvetlen kereséssel is elérhetik. Keresni terméknévre, hatóanyagra, valamint kapcsolódó tünetre lehetséges.

2. Vásárlást a [www. benu.hu](http://www.benu.hu) oldalon regisztrált és nem regisztrált személyek is kezdeményezhetnek.

3. Az internetes áruházban megvásárolható **termékek lényeges tulajdonságai**, jellemzői az érintett termék termékoldalon kerülnek feltüntetésre, a vény nélkül kapható gyógyszerek lényeges tulajdonságait a terméklapon elérhető, szakhatóság által engedélyezett betegájékoztató tartalmazza.

4. Amennyiben Vásárlóinknak bármely termékünkkel, annak minőségével, alapvető tulajdonságával, használatával, használhatóságával kapcsolatban több információra lenne szükségük, kérjük, hogy a webshop@benu.hu címen tegyék fel kérdésüket, vagy vegyék fel velünk a kapcsolatot úrlapon keresztül vagy telefonon a benu.hu/ugyfelszolgalat oldalon található információk alapján, vagy forduljanak telefonon, illetve személyesen bármely Gyógyszertárunkhoz, melyek elérhetőségeit a benu.hu/gyogyszertaraink oldalon találják. Egyéb csatornákon beérkező megkereséseket (mint pl. közösségi csatornák, postai úton stb.) nem áll módunkban kezelni.

5. A www.benu.hu webáruházban értékesített termékek rendelkezéséről, egyes gyógyszertárakban meglévő aktuális raktárkészletéről és elérhetőségéről a www.benu.hu honlapon található információkat. E körben jelezzük, hogy a Gyógyszertárak a termékeket folyamatosan a helyszínen is értékesítik, a Gyógyszertárak készletadatai meghatározott időközönként, de időbeli késéssel frissülnek, így a honlapon megadott készletinformációk csak tájékoztató jellegűek és a frissítés időpillanatára vonatkoznak. Ha a honlapon egy termék mellett a „Online rendelhető” megjegyzés szerepel, akkor a termék az adott gyógyszertárban valószínűsíthetően készleten van, de ezen információ nem jelenti azt, hogy a termék ténylegesen meg is vásárolható. A raktárkészletre vonatkozó információkat a Gyógyszertárak szavatolni nem tudják. A Vásárló minden esetben a vásárlást követően a kiválasztott Gyógyszertár által küldött visszaigazoló elektronikus levélben kap tájékoztatást a megrendelés teljesíthetőségéről.

6. Tájékoztatjuk Vásárlóinkat, hogy egyes termékek esetén az átvétel módja korlátozott, lehetséges, hogy azokat Vásárlóink vagy csak csomagküldéssel vagy csak személyes átvétellel tudják megrendelni. Kérjük, hogy minden esetben tájékozódjanak a honlapon az átvételi lehetőségekről a megrendelést megelőzően. A termékek átvételre vonatkozó pontos információk az adott termék termékadatlapján találhatóak.



7. A weboldalon feltüntetett árak a Vásárló által kiválasztott Gyógyszertártól és szállítási/átvételi opciótól (csomagküldés vagy amennyiben gyógyszerek esetén elérhető, szakszemélyzet általi házhoz szállítás) függően változhatnak.
8. Ha Ön személyes átvétellel kívánja a terméket megvásárolni, akkor Ön a termék maximalizált fogyasztói árát fogja látni a rendelés leadásakor, amennyiben az Ön által átvételi pontként kiválasztott BENU Gyógyszertár ennél alacsonyabb áron értékesíti a terméket, úgy Ön az átvétel során ezen az áron fogja tudni megvásárolni. Amennyiben a vásárló vény nélkül kapható gyógyszer megrendelése esetén nem a gyógyszertári személyes átvételt választja, hanem a szakszeméllyzettel történő házhozszállítást (ha és amennyiben ilyen szállítási mód elérhető), valamint a webáruházban megrendelt termékeket csomagküldési szolgáltatással kívánja átvenni a webáruházban a BENU Budapest Csillag Gyógyszertár adott termékre vonatkozó vételárai jelennek meg.
9. Egyes termékek árkedvezménnyel csökkentett, akciós áron is elérhetők, ezt minden esetben külön feltüntetjük, illetve ezen ajánlatok külön menüpontba is megtalálhatók, „Akciók” címen, továbbá a Vásárlóknak lehetőségük van a keresési szűrő használatával a honlapon található akciós termékekre keresést indítani. Az akciós ajánlatok csak a megjelölt időszakokban, az egyes termékeknél meghatározott mennyiségben, vagy a készlet erejéig érvényesek, kérjük, hogy megrendelésük leadásánál legyenek erre figyelemmel.
10. Egyes termékek esetében „Törzsvásárlói ár” jelenik meg a Vásárló számára az oldalon, amely az adott termék bruttó fogyasztói árából 5 % árkedvezményt tartalmaz. A „Törzsvásárlói ár” a BENU Hűségprogramban résztvevő BENU Hűségkártyával rendelkező Vásárlók számára elérhető, amennyiben a Vásárló a vásárlási folyamat során a BENU Hűségkártya egyedi azonosítószámát megadja. A BENU Hűségprogram részletes feltételei megtalálhatók a www.benu.hu/husegprogram oldalon.
11. A BENU központi akcióit a BENU Magyarország Zrt., mint akciószervező bonyolítja. Az akcióban az akciószervezőtől jogilag független BENU gyógyszertárak vesznek részt, a központi akcióban meghatározott feltételek eladáshelyen történő betartásáért a gyógyszertárak felelősek. A központi akciós kommunikációkban feltüntetésre kerül az akciós termék ajánlott eredeti ára, maximált akciós ára, valamint a hozzá kapcsolódó százalékos kedvezmény. Az akciós termék központi akcióban feltüntetett eredeti ára a BENU Magyarország Zrt., mint központi akciószervező által az akciót megelőző 30 napban alkalmazni ajánlott ár, melytől az akcióban résztvevő gyógyszertárak eltérhetnek. Az akciós termék központi akcióban feltüntetett akciós ára maximált fogyasztói ár, amelynél az akcióban résztvevő gyógyszertárak alacsonyabb árakat is meghatározhatnak. Az akciós termékre vonatkozó, központi akcióban feltüntetett százalékos kedvezmény az akciós termék ajánlott, akciót megelőző eredeti ára és a maximált akciós ára figyelembevételével kerül kiszámításra, az akcióban résztvevő egyes gyógyszertárak ennél magasabb kedvezményt is biztosíthatnak. A kiválasztott akciós termék adott Gyógyszertárban elérhető vételárára vonatkozóan az átvételre kiválasztott Gyógyszertár kijelölését követően nyújtunk pontos tájékoztatást.
12. Amennyiben a BENU és a Gyógyszertárak minden gondossága és körültekintése ellenére hibás ár kerül feltüntetésre a www.benu.hu webáruházban, akkor a megrendelés teljesítésére kiválasztott Gyógyszertár, valamint a BENU Budapest Csillag Gyógyszertár nem köteles a terméket hibás áron értékesíteni, hanem haladéktanul értesíti a Vásárlót a hibás árfeltüntetésről és felajánlhatja Vásárlónak a helyes és tényleges áron történő teljesítést, amelynek ismeretében Vásárló elállhat vásárlástól.

III. A megrendelés folyamata

1. A szerződés elektronikus úton való megkötéséhez szükséges technikai lépések leírásáról az alábbiakban tájékoztatjuk Vásárlóinkat: A megrendelési folyamat annak a terméknek a kiválasztásával kezdődik, amit megvásárolni tervez és a „Kosárba” helyez. Ezt követően lesznek láthatóak a „Kosárban” lévő termékekhez tartozó átvételi módok. A „Kosár” tartalmát bármikor megtekintheti a „Kosár” ikonra kattintva vagy a kiválasztott termék „Kosár” ikonra ráállva a felugró ablakként megjelenő „Mini-kosár” nézetben.
 - a. A Kosár tartalmát az internetes áruház üzemeltetője jogosult módosítani abban az esetben, ha egy termék státusza megváltozik abban az időszakban, amikor a termék kosárba került (pl. korábban vény nélkül kapható termék vagy nem támogatott termék bekerül a kosárba, később vényköteles vagy támogatott lesz).
 - b. A megvásárolni kívánt termék(ek) darabszáma szabadon beállítható. A „törlés” ikon használatával a kosárba tett tétel kikerül a kosárból. Jelentős megrendelési mennyiség esetében az internetes áruház üzemeltetője fenntartja a jogot, hogy felülvizsgálja a megrendelési mennyiséget, és szabadon határozat úgy, hogy nem szolgálja ki a megrendelést. Az, hogy mi minősül jelentős megrendelési mennyiségnek, a gyógyszerár vezetője – mint megfelelő szakmai kompetenciával rendelkező személy – szabadon állapítja meg. Jelentős mennyiségű gyógyszernek minősül például az a mennyiség, amelynek felhasználhatósága a kiadás napjától számítva - az előírt adagolás figyelembevételével - nem biztosított a lejáratí időn belül.
 - c. A kosár tartalmának módosítását követően az adatok automatikusan frissülnek.
 - d. Amennyiben Ön a megvásárolni kívánt termék(ek) esetén konkrét terméknevre keresve vagy szabadszavas módon keresést hajt végre az internetes webáruházban az ott működtetett keresőmotor használatával, úgy keresési lekérdezése nyomán megjelenő ajánlatok rangsorolását a paraméterek alapján fogja megkapni.

A keresési találatok az alábbiak szerint kerülnek meghatározásra:

 - Keresési kifejezés egyezés a termék azonosító, terméknev, kategória, gyártó, hatóanyag, vitamintípus, terméktípus esetén
 - Szinonimák (kulcsszó- és termékszinonima eszköz segítségével)
 - Termékek aggregált népszerűsége, melyet a keresőmodul a felhasználók által végzett interakciókból számít (találat kattintás, kosárhoz adás, megrendelés).
 - A Kapcsolódó termékek modul a fentiekén kívül az aggregált felhasználói viselkedésből tanul.

Az aggregált adatok esetében nem kerülnek a felhasználók azonosításra.

A rangsorolás ellenérték fejében nem befolyásolható.
2. A „Vásárlás folytatása” gomb használatával visszatérhet az internetes áruházba és a kosár tartalmát újabb termékekkel egészítheti ki.
3. A „Kosár megtekintése” gomb megnyomásával eljut a „Kosár” felületre.
4. A „Kosaram” felületen áttekintheti, módosíthatja a kosárban lévő termékeket vagy törölheti a teljes kosár tartalmát. A megrendelési folyamat során, annak véglegesítése előtt bármikor módja van ellenőrizni, és szükség esetén bármikor javítani az adatbeviteli hibákat. A vásárlási folyamat a „Tovább a rendeléshez” gombbal folytatható, míg a „Vissza a termékekhez” gombbal a főoldalra jut.

5. Amennyiben Ön még nem regisztrált az internetes áruházban, a regisztráció során Önnek el kell fogadnia a jelen ÁSZF rendelkezéseit, valamint szükséges hozzájárulnia ahhoz, hogy adatait a megrendelést teljesítő gyógyszertárat működtető társaság kezelje, illetve hozzájárulhat ahhoz, hogy a BENU Magyarország Zrt. Önnek direkt marketing céllal üzenetet (hírlevelet) küldjön, a honlapon megtalálható adatkezelési nyilatkozat szerint
6. Amennyiben Ön regisztráció nélkül vásárol az internetes áruházban, úgy a vásárlás véglegesítése előtt el kell fogadnia a jelen ÁSZF rendelkezéseit, valamint hozzájárulását kell adnia, hogy adatait a megrendelést teljesítő gyógyszertárat működtető társaság kezelje, illetve hozzájárulhat ahhoz, hogy a BENU Magyarország Zrt. Önnek direkt marketing céllal üzenetet (hírlevelet) küldjön, a honlapon megtalálható adatkezelési nyilatkozat szerint.
7. Amennyiben a korábbi vásárlásai során már regisztrált az internetes áruházban, e-mail cím és jelszó megadásával beléphet és így a korábban megadott személyes adataival folytathatja a vásárlást, azonban ebben az esetben is minden vásárláskor el kell fogadnia jelen ÁSZF rendelkezéseit, mely elfogadással igazolja, hogy elolvasta, megértette e dokumentum tartalmát. Jelen ÁSZF a www.benu.hu weboldal nyitóoldalán elérhető, és a szerződéskötést megelőzően hozzáférhető és megismerhető.
8. Amennyiben Ön BENU Hűségkártyával szeretne vásárolni és igénybe venni az 5% törzsvásárlói árkedvezményt, de még nem rendelkezik BENU Hűségkártyával, úgy a vásárlási folyamat során szükséges az „Aktiválom a BENU Hűségprogramot” gombra kattintania. Ezt követően az Ön BENU Hűségkártya számát a vásárlási folyamat végén küldjük meg Önnek e-mail üzenetben, amely BENU Hűségkártyát és a vele elérhető 5% törzsvásárlói árkedvezményt az aktiválást követő 24 óra múlva tudja felhasználni.
9. Amennyiben Ön BENU Prémium Hűségkártyával rendelkezik vagy azt a vásárlás folyamata során regisztráció mellett igényli, úgy az 5% törzsvásárlói árkedvezményt a vásárlás során már meglévő BENU Prémium Hűségkártyával azonnal igénybe tudja venni, amennyiben a regisztrációtól eltelt 24 óra. Új BENU Prémium Hűségkártya igénylése esetén pedig a regisztráció befejezésétől számított 24 óra múlva vehető igénybe a törzsvásárlói kedvezmény.
10. Regisztráció során az alábbi személyes adatok megadása szükséges:
 - Név
 - E-mail cím
 - Számlázási adatok
 - Jelszó
 - Nyilatkozat arról, hogy elmúlt-e 18 éves

A regisztrációhoz a jelen Általános Szerződési Feltételek megtekintése és elfogadása szükséges.

A regisztráció során lehetősége nyílik feliratkozni a honlap üzemeltetésében közreműködő BENU Magyarország Zrt. által kezelt Hírlevélre. A Hírlevélre történő feliratkozás önkéntes.

11. A vásárlás regisztráció nélkül is végrehajtható. Ebben az esetben a vásárláshoz a következő adatok megadása szükséges:
 - Név
 - e-mail cím
 - Számlázási adatok
 - Nyilatkozat arról, hogy elmúlt-e 18 éves

A következő pont a számlázási adatok megadása. A számlázási adatokhoz a következő adatokra van szükség:



- a. Név, opcionálisan cégnév
 - b. E-mail cím: itt fogjuk értesíteni rendelésének állapotáról
 - c. Telefonszám: szükség esetén rendelésével kapcsolatban itt tudjuk Önnel felvenni a kapcsolatot
 - d. Cím (utca, házszám)
 - e. Város
 - f. Irányítószám
12. Amennyiben Ön már regisztrált, de megrendelését korábban más gyógyszertár teljesítette, mint amelyiket későbbi megrendelése teljesítésére kiválaszt, úgy Önnek szükséges hozzájárulnia ahhoz, hogy a korábbi megrendelést teljesítő gyógyszertári társaság az adatait továbbítsa a későbbi megrendelést teljesítő gyógyszertárnak.
13. Amennyiben Ön már regisztrált és BENU Hűségkártyával rendelkezik, úgy a Kosárba még a Törzsvásárlói árkedvezmény nélküli ár kerül feltüntetésre, de amennyiben továbblép a „Pénztár” felületre és ott a BENU Hűségkártya felületen megadja egyedi BENU Hűségkártyájának számát, melyet a vásárlás során használni kíván, úgy a rendelési összesítőben Ön már a törzsvásárlói kedvezménnyel csökkentett árat tudja megtekinteni és a terméket ezen az áron tudja megvásárolni.
14. A belépési felületen lehetősége van elfelejtett jelszavát megváltoztatni.
15. A vásárlási folyamat során (szállítási) módot választhat, ennek során kiválasztja azt a Gyógyszertárat is, ahol a megrendelését át kívánja venni, és amelyet üzemeltető gazdasági társasággal szerződést köt a megrendelése teljesítésére.
16. Az internetes áruházban az alábbi szállítási módok érhetők el:
- a. Személyes átvétel a Gyógyszertárak valamelyikében. Ebben az esetben a szerződéskötés az átvételi pontként kiválasztott Gyógyszertárat üzemeltető társasággal történik, a megrendelést is ez a Gyógyszertár fogja visszaigazolni. A szerződéskötés akkor történik meg, amikor a Vásárló által a rendelés átvételére kiválasztott Gyógyszertár a rendelés teljesíthetőségét elektronikus úton visszaigazolja a Vásárlónak. Ezen szerződés a Kormányrendelet 4 § 10. pontja szerinti távollevők között kötött szerződésnek minősül. (Ebben az esetben az adatkezelő a kiválasztott Gyógyszertárat üzemeltető társaság.)

Ezen szállítási módok esetében meg kell adnia számlázási és szállítási címét, valamint egy elérhetőségi telefonszámot is. BENU gyógyszertárban történő személyes átvétel esetében a megrendelés teljesítésére kiválasztott Gyógyszertár a megrendelés átvételéről szóló értesítésben megjelölt átvételi dátumot követő 3 naptári napig tartja rendelkezésre a megrendelt termékeket. Amennyiben a Vásárló nem veszi át rendelését az átvételi értesítő kézhezvételétől számított 3 naptári napon belül, a termék átvételére kiválasztott Gyógyszertár fenntartja magának a jogot, hogy a szerződéstől elálljon. Ebben az esetben a Vásárló részére az esetlegesen kifizetett vételár visszatérítésre kerül. A személyes átvételi pontként működő gyógyszertárak listáját megtalálja a <https://benu.hu/rolunk-webshop> oldalon. Gyógyszertárak nyitvatartása, további elérhetőségeit itt találhatja: <https://benu.hu/gyogyszertaraink/>
 - b. MPL csomagküldés az Ön által megadott címre.

- c. MPL Postapont, csomagautomata
 - d. FOXPOST Csomagautomata
 - e. Vény nélkül kapható nem támogatott gyógyszerek szakszeméllyel történő kiszállítása – Budapest területén
17. A 13. b-e. átvételi módok esetében a szerződéskötés a **BENU Budapest Csillag Gyógyszertárral** történik, a szerződéskötés a megrendelés **BENU Budapest Csillag Gyógyszertár általi visszaigazolásával történik meg**. Ezen szerződés a Kormányrendelet 4 § 10. pontja szerinti távollevők között kötött szerződésnek minősül. A rendelés visszaigazolását és teljesítését is a **BENU Budapest Csillag Gyógyszertár** végzi. Ezen szállítási módok esetében meg kell adnia számlázási és szállítási címét, valamint egy elérhetőségi telefonszámot is.
18. Tájékoztatjuk, hogy amennyiben Ön szakszeméllyel történő házhoz szállítást igényelt, azonban megrendelt termékei között erre okot adó termék (vény nélkül kapható nem támogatott gyógyszerek és gyógyászati segédeszközök) nem található, úgy a kiszállítást végző gyógyszertár fenntartja a jogot, hogy csomagját más szállítási kategóriába sorolja és azt Önnek csomagküldés útján küldje meg a fenti csomagküldési módok egyikével, melyről Önt telefonon vagy e-mailben előzetesen értesítik.
19. **A 13. b.-c. pontban felsorolt kézbesítés a Magyar Posta Zrt. mint közreműködő bevonásával valósul meg.**
- A Magyar Posta Zrt. MPL szolgáltatásának feltételeit az alábbi linken elérhető Üzletszabályzat tartalmazza:**
- https://www.posta.hu/static/internet/download/EASZF_I_MPL_Uzleti_csomag_fuvarozas_ASZF.pdf
- A kiszállítások időbeni szervezését a Magyar Posta végzi.
- Az át nem vett csomagokat a Posta 5 napig megőrzi és a sikertelen kézbesítés esetén felveszi a vevővel a kapcsolatot.
- Futárszolgálat elérhetőségei/Telefonszámuk: 061 333 77777
- A csomagok kézbesítése munkanapokon történik 8-17 óra közötti időszakban.
- **MPL csomagküldés esetében** a szállítási cím megadása szükséges. Szállítási címként bármely magyarországi település címadatai megadhatók. A szállítási címen kívül megadhat külön számlázási címet. A számlázási adatokat a szállítási cím rögzítése után lehet megadni. Szállítási címnek olyan adatokat adjon meg, ahol valószínű, hogy át is tudja venni a megrendelt csomagot. A rendeléskor megadott szállítási címet utólag nem lehet módosítani!
 - **MPL Postapont, csomagautomata** esetében a megadott listából kell kiválasztani a megfelelő MPL Postapontot, csomagautomatát, ahol a csomagot át kívánjuk venni.
20. **A 13.d pontban felsorolt kézbesítés a FOXPOST Zrt, mint közreműködő bevonásával valósul meg.** A megadott listából kell kiválasztani a megfelelő csomagautomatát, ahol a csomagot át kívánjuk venni.

A FOXPOST Zrt. szolgáltatásainak feltételei az alábbi linken érhető el:

https://foxpost.hu/uploads/documents/hu/foxpost_aszf.pdf



21. A megrendelés időpontjában hatályos kiszállítási díjakat a megrendelés folyamata során a honlapon jól láthatóan feltüntetjük, illetve a <https://benu.hu/fizetes-szallitas> oldalon kerül feltüntetésre.
22. Az internetes áruházban az alábbi **fizetési módok** közül választhat:
- „Személyesen átvételkor”- Ebben az esetben az átadó Gyógyszertárban használatos fizetési módok közül lehet a helyszínen választani.
 - Utánvét
 - Paypal fizetés (technikai okok miatt jelenleg szünetel)
 - SimplePay fizetés
23. SimplePay fizetés választása esetén a Vevő tudomásul veszi, hogy BENU Gyógyszertár Budapest Csillag (Székhelye: 1088 Budapest, Rákóczi út 39.) adatkezelő által a <https://benu.hu/> felhasználói adatbázisában tárolt és kizárólag a BENU Gyógyszertár Budapest Csillag számára hozzáférhető vevői személyes adatok átadásra kerülnek az OTP Mobil Kft., (Székhelye: 1143 Budapest, Hungária körút 17-19.) mint adatfeldolgozó részére. (Az adatkezelő által továbbított vevői adatok köre az alábbi: Név, lakcím, telefonszám, e-mail cím) Az adatfeldolgozó által végzett adatfeldolgozási tevékenység részletes leírása a Benu.hu Online Gyógyszertár Webáruház adatkezelési tájékoztatójában, illetve a SimplePay Adatkezelési tájékoztatóban, az alábbi linken tekinthető meg: <http://simplepay.hu/vasarlando>
24. A vásárlás befejezésekor a „Tovább” gombra kattintva a megrendelés minden fontos adata összesítő képernyőn jelenik meg.
25. Amennyiben ez szándékában áll, az összes lényeges adat ismeretében fizetési kötelezettséggel járó megrendelést adhat le (szerződést köthet) a rendelését fogadó, Ön által kiválasztott Gyógyszertárral, illetve a BENU Gyógyszertár Budapest Csillaggal. A megrendelés leadásával Ön kifejezetten tudomásul veszi, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után. A megrendelés leadása ugyanakkor önmagában nem eredményezi, hogy a megrendelés átvételére kiválasztott Gyógyszertár (ideértve a BENU Gyógyszertár Budapest Csillag) és Ön közötti között létrejött.
26. A vásárlási folyamat bármely fázisában lehetősége van, hogy az egyes előző menüpontokra visszalépjen, vagy vásárlását megszakítsa. A megrendelés leadása után a megrendelés tételeit, az átvételi és fizetési módot már nem módosíthatja.
27. Amennyiben a benu.hu internetes webáruházon keresztül, elektronikus úton megrendelést ad le a megrendelés teljesítésére kiválasztott Gyógyszertár a megrendelés beérkezésétől számított 1 munkanapon belül visszaigazolást küld Önnek a megrendelése tudomásul vételéről és feldolgozásáról. A szerződés Ön és a megrendelés teljesítésére kiválasztott Gyógyszertár, valamint a BENU Gyógyszertár Budapest Csillag között tehát ezen visszaigazolás megküldésével jön létre, melyben a Gyógyszertár megerősíti, hogy az Ön által leadott megrendelést elfogadta. Ezen visszaigazolás a 41/2007. EüM rendelet 19. § (1) bekezdése szerinti érdemi visszajelzésnek minősül. Az automatikus visszaigazolás folyamata a Gyógyszertárak erre kijelölt dolgozói által felügyelt, a Gyógyszertárak nyitvatartási idején kívül kiküldött üzenetek a következő munkanapon ellenőrzésre kerülnek és amennyiben a megrendelés nem teljesíthető erről a megrendelőt a megrendelés teljesítésére kiválasztott Gyógyszertár haladéktalanul értesíti.
28. A visszaigazolt megrendeléseket belföldön általában a visszaigazolás napját követő munkanapon, de legkésőbb a visszaigazolás napjától számított legfeljebb 3 munkanapon

belül teljesíti a megrendelés teljesítésére kiválasztott Gyógyszertár, illetve a BENU Gyógyszertár Budapest Csillag . Amennyiben a megrendelés teljesítésére a fenti határidőben a megrendelés teljesítésére kiválasztott Gyógyszertáron, illetve a BENU Gyógyszertár Budapest Csillagon kívül álló okból (ideiglenes készlethiány a nagykereskedőnél) nincs lehetőség, úgy erről, illetve a szállítás várható határidejéről soron kívül, elektronikus levélben és/vagy telefonon értesítjük. Ha a későbbi kiszállításra tekintettel a vásárlási szándéka már nem áll fenn, lehetősége van a megrendeléstől történő elállásra, ebben az esetben a teljes vételárat visszafizetjük.

29. Amennyiben Ön első alkalommal vásárol az internetes áruházban és a vásárlását megszakítja, megrendelést nem ad le, úgy az Ön által megadott adatok az adatbázisunkból azonnal törlésre kerülnek. Az internetes áruházba regisztrálni csak megrendelés leadása mellett, gyógyszerár (adatkezelő) választását követően lehetséges.
30. A megrendelt termékek szállításra való átadásáról elektronikus levélben értesítést küld a megrendelést teljesítésére kiválasztott Gyógyszertár, valamint a BENU Gyógyszertár Budapest Csillag. A pontos szállításról a Magyar Posta, illetve a FOXPOST tájékoztatja az ügyfelet. Ha a megrendelt termékek a megrendelés teljesítésére kiválasztott Gyógyszertárban személyesen átvehetőek a Gyógyszertár külön értesítést küld Önnek.
31. A fizetendő végösszeg a megrendelés összesítése és visszaigazoló levél alapján minden költséget tartalmaz. A számviteli bizonylatot (számlát) és a jótállási jegyet a megrendelt termékekből összeállított csomag tartalmazza. A csomagot köteles kézbesítéskor a futár előtt megvizsgálni, és termékeken, csomagoláson észlelt esetleges sérülés esetén jegyzőkönyv felvételét kérni, sérülés esetén a csomagot átvételét megtagadhatja.

IV. Elállás

1. Amennyiben Ön bármely okból meggondolja magát, valamennyi jelen ÁSZF hatálya alatt megkötött szerződéstől elállhat, azaz a szerződést a megkötés napjára visszamenő hatállyal megszüntetheti azokat a Kormányrendelet 20 § (1) bekezdése alapján. Elállását nem kell megindokolnia.
2. Az elállási jog jelen ÁSZF hatálya alatt szerződő jelen ÁSZF I. 3 pontjában felsorolt valamennyi Vásárlót megillet, tehát természetes személy fogyasztókon kívül, jogi személyeket és jog személyiséggel nem rendelkező jogalanyokat is.
3. Az elállási jogát a megrendelés III/27. pont szerinti visszaigazolásától (tehát a szerződés megkötésének napja és az áru átvételének napja közötti időszakban), illetve a megrendelés átvételének napjától számított 14 naptári napon belül, indoklás nélkül gyakorolhatja. A több tételből álló megrendelés esetén, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik: az utoljára szolgáltatott terméket átvételét követően indul a 14 napos határidő .Ön akkor gyakorolja határidőben az elállási jogát, ha a fent megjelölt 14 napos határidő lejárt előtt elküldi elállási nyilatkozatát a megrendelés teljesítésére kiválasztott Gyógyszertárnak, vagy a BENU Ügyfélszolgálatának (webshop@benu.hu), aki továbbítja jelzését a megrendelését kezelő Gyógyszertárnak. A jelen ÁSZF III. 13 b-e) pontban említett szállítási módok esetén elállási nyilatkozatát a BENU Gyógyszertár Budapest Csillag részére, illetve a BENU Ügyfélszolgálatának (webshop@benu.hu) küldheti el.
4. Az elállással érintett terméket
 - személyesen is visszaviheti vagy visszaküldheti a megrendelést teljesítő Gyógyszertárba,
 - a jelen ÁSZF III. 13 b-e) pontban említett szállítási módok esetén pedig visszaküldheti a BENU Gyógyszertár Budapest Csillagba, amelynek címe: 1088 Budapest, Rákóczi út 39

5. Elállását megfogalmazhatja az [alábbi linken elérhető nyilatkozat-minta](#) felhasználásával is.
6. Ha Ön eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül a megrendelést teljesítő Gyógyszertár, illetve a BENU Gyógyszertár Budapest Csillag visszatéríti az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is. A visszatérítést az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot kapja meg, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli.
7. A visszatérítést a megrendelést teljesítő Gyógyszertár, illetve a BENU Gyógyszertár Budapest Csillag kifizetését visszatarthatja, amíg vissza nem kapta az elállással érintett terméket, vagy Ön hitelt érdemlően nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.
8. Ön köteles a megrendelést teljesítő Gyógyszertár, illetve a BENU Gyógyszertár Budapest Csillag részére a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy visszavinni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt visszahozta a megrendelést teljesítő Gyógyszertárba, illetve a BENU Gyógyszertár Budapest Csillag részére a terméket postára adja, illetve átadja a futárnak a terméket.
9. A termék visszaküldésének közvetlen költségét Ön viseli. Az elállással érintett termék visszaküldési költségén kívül az elállás kapcsán a Vásárlót semmilyen más költség nem terheli.
10. Ön kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.
11. A www.benu.hu internetes áruházban kapható termékek jelentős része olyan zárt csomagolású termékeknek minősülnek, amelyek tekintetében 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. § (1) e) pontja alapján – egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontást követően – nem gyakorolhatja elállási jogát, azok nem küldhetők vissza. Fentieknek megfelelően tápszert, gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású terméket, étrend-kiegészítőt vagy kozmetikumot csak bontatlan csomagolásban van lehetősége visszaküldeni. Orvostechnikai eszköz, gyógyászati segédeszköz vásárlása esetén csak kipróbálás előtt élhet az elállás jogával.
12. A 44/2004. (IV.28.) ESZCSM rendelet 21/B.§ (1) bekezdése alapján tévesen kiszolgáltatott gyógyszer vagy az NNGYK által visszahívott gyógyszer kivételével gyógyszert visszavenni nem lehet. Fentiek alapján csak azon vény nélkül kapható gyógyszer tekintetében gyakorolhatja elállási jogát, amely helyett Ön más rendelt és a gyógyszert esetlegesen tévedésből küldtük ki Önnek, illetve amelyet az NNGYK visszahívott.

V. Jótállás, kellékszavatosság és termékszavatosság

1. Felhívjuk a Vásárlók figyelmét, hogy a webáruházban megvásárolt termékekkel kapcsolatos szavatossági, termékszavatossági és jótállási igényeiket minden esetben az adott terméket értékesítő Gyógyszertárral szemben gyakorolhatják. Mivel a BENU a webáruházban megvásárolt terméknek nem az értékesítője, így a termékekért sem szavatossági, vagy termékszavatossági, sem jótállási kötelezettséggel nem tartozhat. Az internetes áruházat üzemeltető Gyógyszertárak szavatossági és jótállási felelősségére a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Kormányrendelet, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti

szervződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletben foglaltak az irányadók. A jótállási és szavatossági, valamint termék-szavatossági igényekkel kapcsolatos mintatájékoztató a jelen ÁSZF mellékletében érhető el.

V/A Jótállás

2. Jogszabály által biztosított jótállás csak a 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet Mellékletében felsorolt 10.000,- forintnál drágább tartós fogyasztási cikkekre vonatkozik. A 10.000 forintot el nem érő bruttó fogyasztási árú fogyasztási cikkekre nem vonatkozik jótállási kötelezettség.
3. A termékkel kapcsolatos, jótállásra vonatkozó információk webáruházunkban a jótállással érintett termékek adatlapján olvashatóak. A jótállásra kötelezett Gyógyszertár csak akkor mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.
4. Egyes termékre a termék gyártói önkéntesen is biztosíthatnak jótállást, mely esetén a jótállásra kötelezett a termékhez csatolt jótállási nyilatkozaton szereplő vállalkozás. A gyártói jótállásra a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet rendelkezései, valamint a jótállási nyilatkozatban szereplő feltételek irányadók.

V/B Kellékszavatosság

1. Ön az internetes áruházat üzemeltető gyógyszertárak hibás teljesítése esetén kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.
2. Ön - választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:
 - a. Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen, vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna.
 - b. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással javíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.
3. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.
4. Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított 2 hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított 2 éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.
5. A teljesítéstől számított 12 hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket a benu.hu internetes áruházon keresztül vásárolta meg a Gyógyszertártól. A teljesítéstől számított 12 hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

V/C Termékszavatosság



1. Az ön által megrendelt termék hibája esetén Ön - választása szerint – vagy a fent részletezett kellékszavatossági jogait vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.
2. Termékszavatossági igényként Ön kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.
3. 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.
4. Termékszavatossági igényét Ön a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított 2 éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével jogosultságát elveszti.
5. Termékszavatossági igényét kizárólag a termék gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.
6. A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:
 - a. a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
 - b. a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
 - c. a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.
7. Felhívjuk figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.
8. Felhívjuk a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Önt a jótállásból fakadó jogok a VII-VIII. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

VI. Reklamáció, panaszkezelés

1. A webáruházban vásárolt termékekkel kapcsolatban a (fogyasztói) szerződés, minden esetben a terméket értékesítő Gyógyszertár és a vásárló között jön létre és így a vásárlással (valamint a vásárláshoz kapcsolódó igényekkel, mint pl. elállási, szavatossági és jótállási igényrel) összefüggésben felmerült (fogyasztói) panasz, reklamáció minden esetben a Gyógyszertárral szemben érvényesíthető. A BENU nem részese a (fogyasztói) szerződésnek és így a BENU-val szemben ilyen igény nem érvényesíthető. A BENU a Gyógyszertárak panaszkezelési tevékenységéhez adminisztrációs és jogi segíthet nyújthat, valamint a hozzá érkezett panaszt továbbíthatja az érintett Gyógyszertár részére. Amennyiben nem a megrendelt terméket kapta meg, vagy elégedetlen az átvett áru minőségével, mert az hibás, panaszát, kifogását, reklamációját az alábbi elérhetőségeinken közölheti.

elektronikus levél: webshop@benu.hu

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

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

2. Panasz esetén a megrendelését teljesítő Gyógyszertár bármelyik expedíálásra (vevőkiszolgálásra) jogosult munkatársához is fordulhat, a Gyógyszertárak munkatársai készséggel Önnek. A www.benu.hu oldalon történt vásárlásoknál ugyanazok a szavatossági jogok illetik meg Önt, mint a bolti vásárlásnál. Ha az Önnel szerződő Gyógyszertár, vagy szerződéses partnereink mulasztása miatt nem megfelelő terméket szállítottunk Önnek, természetesen elállhat a szerződéstől, az árut visszavesszük, a kifizetett vételár és szállítási költség Önnek visszajár.
3. Az írásbeli reklamációt a bejelentést követő 7 munkanapon belül a címzett Gyógyszertár kivizsgálja és érdemben írásban megválaszolja, továbbá intézkedik a válasz közlése iránt. Amennyiben szóbeli panasz volt és a Vásárló kifogását nem sikerült rendezni a panaszról a Gyógyszertár munkatársa jegyzőkönyvet vesz fel és a jegyzőkönyvet az érdemi válasszal együtt megküldi a kifogást előterjesztőnek. A panaszt elutasító döntését a Gyógyszertár írásban indokolja.
4. A nem rendeltetésszerű használatból eredő hibák esetén a szavatossági igény nem érvényesíthető. A szavatossági igény csökkentett árú áru esetén is érvényesíthető, ilyenkor is lehet minőségi kifogással élni, amennyiben a vásárlással érintett Gyógyszertár nem jelölte meg az árcsökkentés okát.
5. Gyógyszertáraink a náluk bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet kötelesek felvenni, amelyben rögzítik a Vásárló nevét, címét, szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát, szerződés gyógyszerár általi teljesítésének időpontját, a hiba bejelentésének időpontját, a hiba leírását, szavatossági vagy jótállási igény alapján a Vásárló által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát, valamint a Vásárló nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez. Ezen túlmenően a Gyógyszertár rögzíti a szavatossági igényre adott válaszát. A jegyzőkönyvről a Gyógyszertár másolatot biztosít a Vásárlónak. A jegyzőkönyvet a Gyógyszertárak három évig kötelesek megőrizni. Ha a Vásárló szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor a Gyógyszertár nem tud nyilatkozni, a Gyógyszertár álláspontjáról, az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is 5 munkanapon belül, igazolható módon értesíti a Vásárlót.
6. Előfordulhat az is, hogy egy termék csomagolása az internetes áruház tartalmának frissítését megelőzően megváltozik, és Ön ugyanazt a terméket más csomagolásban kapja meg. Ezen esetekben panaszát nem áll módunkban orvosolni, mert ilyen esetben hibás teljesítés nem történt.
7. 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 címzett Gyógyszertár mellőzheti.
8. A közforgalmú gyógyszertárak felett hatósági felügyeletet az NNGYK gyakorol, a regionális tisztifőgyógyszerészek elérhetőségét az alábbi linken találja: https://www.oqyei.gov.hu/tisztifogyogyszereszek_elerhetosege/
9. Amennyiben kifogását az érintett Gyógyszertárral közvetlenül nem sikerült rendeznie, 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.
10. A fogyasztói jogvita bíróságon kívüli rendezése céljából amennyiben Ön természetes személy fogyasztó eljárást kezdeményezhet a jogvitával érintett Gyógyszertár székhelye szerint

illetékes Békéltető Testületnél, valamint a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél. A Gyógyszertár székhelye szerinti illetékes békéltető testületek listáját az alábbi weboldalon érheti el <https://mkik.hu/a-bekelteto-testuletek-teruleti-honlapjai> . A BENU Budapest Csillag Gyógyszertár székhelye szerint illetékes a Budapesti Békéltető Testület. Elérhetőségei: Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310; Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10. Telefonszáma: + 36 1 488 2131; E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu).

11. Vitarendezési eljárás az Európai Unió online vitarendezési platformján keresztül: Online adásvételi szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén lehetőség van arra, hogy a fogyasztók az online vásárláshoz kapcsolódó, határon átnyúló jogvitáikat elektronikusan rendezzék a következő linken <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU> keresztül elérhető online platformon keresztül beadott elektronikus panasz útján.

Budapest, 2025- április 7.



A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló mintatájékoztató

1. Kellékszavatosság

1.1. Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön a Gyógyszertár (továbbiakban jelen mellékletben: „**vállalkozás**”) hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

1.2. Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását, vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja, vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Fogyasztó és vállalkozás közötti – ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló – szerződés esetén Ön a kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a vállalkozás költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt. Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

1.3. Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő, de legalább egy év.

1.4. Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

2. Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

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

3. Termékszavatosság

3.1. Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön – választása szerint – az 1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

3.2. Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

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

3.3. 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.



3.4. Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

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

3.5. Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

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

3.6. 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.

Felhívom 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.

4. Jótállás

4.1. Milyen esetben élhet Ön a jótállási jogával?

Hibás teljesítés esetén a vállalkozás jótállásra lehet köteles. A jótállás terjedelméről és a jótállás alapján érvényesíthető jogokról a webáruházban külön tájékoztatás érhető el.

4.2. 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.

Felhívom a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Önt a jótállásból fakadó jogok az 1. és a 2. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

