

Ügyfélszolgálat működése

A Webáruház 0-24h-ig (non-stop) nyitva áll az internetes vevők előtt, a rendeléseket automatikusan fogadja a nap 24 órájában!

Rendelést rögzíti a rendszer, és arról automatikus visszaigazoló e-mailt küld. A rendelés kézi feldolgozását követően arról e-mail-ben is megy egy visszaigazolás.

A rendelések feldolgozása, az ügyfélszolgálat nyitva tartási ideje alatt történik, hétköznap 10-18 óráig.

Ez időben a következő telefonszámokon érdeklődhet a rendelésről: +3670/5458000

Általános tudnivalók, feltételek

Webáruházunkban a vásárláshoz regisztráció szükséges.

Regisztrált felhasználóink személyes menüjükben folyamatosan figyelemmel kísérhetik megrendelésük állapotát.

A felhasználó bármikor kérheti regisztrációjának törlését belépést követően a REGISZTRÁCIÓS ADATAIM menüpontban.

Keresés

Keresni tud kategóriák, kiadók szerint, illetve szerző, cím, a címben szereplő szavak, szótöredékek, kiadó, kategória, illetve a termékleírás alapján.

Rendelés

Az adott áru megrendelésének időpontja az az időpont, amikor megrendelését online áruházunkon keresztül hozzánk eljuttatja.

Megrendelése akkor lép életbe, ha azt e-mail-ben visszaigazoljuk.

Ez a megrendelés beérkezését követő percekben belül megtörténik.

Kérjük, mindenki csak olyan létező e-mail címet adjon meg, amit rendszeresen látogat, mert a megrendelésekkel kapcsolatos értesítéseket, tájékoztatásokat vagy esetleg kérdéseinket e-mail-ben továbbítjuk.

Néhány ingyenes levelező szerverről (pl.: indamail, freemail, mailbox, citromail stb.) érkezett megrendelések feladóinak kérésünkre meg kell erősíteniük rendelésüket, igazolva ezzel, hogy megérkeznek leveleink.

Amennyiben egy ilyen kérésünkre nem érkezik válasz, a rendelést nem teljesítjük..

A vételár minden esetben a termékek mellett feltüntetett ár. A megrendelés végösszege tartalmazza a kiszállítás költségét is.

A megrendelésekhez a jogszabályokban előírt tartalmú tételes számlát állítunk ki, melyet környezetvédelmi és költségcsökkentési okokból távszámla rendszeren továbbítunk a megadott e-mail címre, ám a megrendelők a rendelés összeállításakor kérhetik papír alapú számla küldését.

Fizetési feltételek és kiszállítás

Fizetés bankkártyával titkosított **Barion** banki felületen, előre utalással bankszámlára, illetve az áru átvételekor készpénzben történik.

Előre utalással történő számlakiegyenlítés választása esetén a megrendelés elküldése után mindenképpen várja meg az utalással kapcsolatos tájékoztató e-mail-ünket. A díjbekérő számlát csak akkor küldjük el, ha az összes megrendelt könyvet szállítani tudjuk.

A Notabene 94 Bt. felelősséget vállal a megrendelt könyveknek az átutalás beérkezése utáni azonnali kiszállításáért.

25000,- Ft feletti megrendelés esetén csak előre utalással lehetséges a számlafizetés.

A szállítási módokról és fizetési lehetőségekről a **Fizetés és szállítás** menüpontban adunk tájékoztatást.

A vásárlástól való elállás

A megrendelő a könyvek átvételét követő tizennégy naptári napon belül indoklás nélkül elállhat megrendelésétől. Az elállási szándékáról szóban vagy írásban tájékoztatnia kell vállalkozásunkat a **Kapcsolat** menüpontban megadott elérhetőségeink valamelyikén. Ebben az esetben a rendelt könyveket 14 naptári napon belül sértetlen, eredeti állapotában, a kapott számlával együtt kell visszaküldenie, melynek költsége a megrendelőt terheli. Portós, vagy utánvétellel visszaküldött küldeményeket nem veszünk át. A sértetlen küldemények visszaérkezése után a Notabene 94 Bt. 14 naptári napon belül visszautalja a termék árát.

Panaszkezelés

Az Országgyűlés a 2015. évi CXXXVII. törvénnyel módosította a hatályban lévő fogyasztóvédelmi törvényt. Törvényi kötelezettségünknek eleget téve az Általános Szerződési Feltételekben adunk tájékoztatást a panaszkezelés módjáról, helyéről, a panasz benyújtásának menetéről.

A Notabene 94 Bt, mint a Gazdakönyv webáruház üzemeltetője mindent megtesz megrendelői minél tökéletesebb kiszolgálására, biztosítjuk panasz benyújtását szolgáltatásunkkal

összefüggésben.

A panaszkezelésben eljáró személy Várvölgyi József ügyvezető.

A panasz elbírálásának helye a Notabene 94 Bt. **székhelye**

A panasz előadható szóban, vagy írásban.

A panasz kivizsgálását a panaszkezeléssel megbízott képviselő a beérkezést követően azonnal megkezdi. Telefonos megkeresés esetén egyeztet a panasz benyújtójával, írásban történő benyújtás esetén pedig a megadott elérhetőségeken felveszi a kapcsolatot a megrendelővel és javaslatot tesz a vitás kérdés rendezésére.

Amennyiben a megrendelő a felajánlott megoldást nem fogadja el, lehetősége van békéltető testülethez fordulni. A békéltető testülethez be kell nyújtania a szolgáltatással kapcsolatban felmerült panaszát, leírni a társaságunk által felajánlott megoldási javaslatot. A Békéltető Testületek listája innen tölthető le: **Békéltető Testületek listája**

A békéltető testület a beérkezett panaszt megvizsgálja, esetlegesen kiegészítést kérhet a panaszostól, állásfoglalást kér a szolgáltatótól, majd dönt a két fél személyes meghallgatásáról. A meghallgatáson mindkét fél kifejtheti álláspontját, javaslatot tehet a megoldásra. A Békéltető testületi eljárás részletes leírása itt található: **Békéltető testületi eljárás menete**

Társaságunk nyilatkozik, hogy minden ilyen ügyben aláveti magát a Békéltető Testület döntésének.