

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a Kamelution Organic Solutions Kft., mint a yanrata.hu Internetes Natúrkozmetikai Áruház üzemeltetője (a továbbiakban: Áruház) és Önnek, mint Áruház által nyújtott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokat igénybe vevő megrendelőnek (továbbiakban: Vevő vagy ügyis mint Ön) a jogait és kötelezettségeit tartalmazza. (Áruház és Vevő a továbbiakban együttesen: Felek). A jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Magyarország területén nyújtott minden olyan elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra, amely yanrata.hu weboldalon (a továbbiakban: Weboldal) található elektronikus Áruházon keresztül történik. Továbbá jelen ÁSZF hatálya kiterjed minden olyan kereskedelmi ügyletre Magyarország területén, amely jelen szerződésben meghatározott Felek között jön létre. A yanrata.hu Internetes Natúrkozmetikai Áruházban történő vásárlást az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ektv.) valamint a Ptk. szabályozza.

Áruház adatai

Az áruház üzemeltetője, a termékek eladója:

Kamelution Organic Solutions Kft.

1075 Budapest, Rumbach Sebestyén utca 6.

Telefonszám: +36 1 951 4977

Cégjegyzékszám: 01-09-968104

Adószám: 23491740-2-42

Nyilvántartást vezető bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Rendelésével, vásárlásával kapcsolatban Ügyfélszolgálatunk információt nyújt hétköznap 9.00-17.00 óráig a 06-1-951-4977 telefonszámon.

Amennyiben írásban szeretne ügyfélszolgálatunkhoz fordulni, kérjük, az info@yanrata.hu email címre írjon, vagy kattintson ide.

Webtárhelyet biztosító szolgáltató:

Név: ShopRenter.hu Kft.

Székhely: 4028 Debrecen, Kassai út 129.

Elérhetőség: -, info@shoprenter.hu

Weboldal: www.shoprenter.hu

Rendelés folyamata

A Kosár segítségével indíthatja el a vásárlás folyamatát. Minden ajánló-, lista-, termékoldalon, termék villámnézetben a termékek mellett/alatt egy KOSÁRBA feliratú gombot talál, amelyre kattintva a Kosarába teheti az adott terméket.

A Kosár több különböző terméket is tartalmazhat, a mennyiség megváltoztatásával akár ugyanabból a termékből többet is vásárolhat, valamint ki is veheti a kosarából azokat, melyeket nem kíván megvásárolni.

Amennyiben egy yanrata.hu webáruházban beváltható kuponnal rendelkezik, akkor a kuponkódot a pénztár oldalon tudja érvényesíteni. A kuponkódot írja a Kuponkód mezőbe, és kattintson a Beváltás gombra, a fizetendő végösszeg módosul a kupon összegével vagy kedvezmény mértékével. A kupon beírásakor fontos a kis- és nagybetű, valamint a kötőjel megadása úgy, ahogy a kuponkódban is szerepel. A kuponkódot célszerű másolással beilleszteni a megadott mezőbe, ekkor figyeljen, hogy se a kuponkód elé, se a kuponkód mögé ne másoljon szóközt. Néhány kuponból egyszerre több is beváltható (ez mindig szerepel a kapott kupon leírásában), ilyenkor pl. a megrendelés végösszegétől függően fogad el több kupont a rendszer.

Rendelését leadhatja regisztrációval vagy regisztráció nélkül.

Amennyiben regisztrációval vásárol, akkor élvezheti annak előnyeit:

- következő rendelését gyorsabb tudja leadni, mert nem kell ismét az adatok megadásával törődnie
- rendelésének állapotát nyomon követheti
- korábbi rendeléseit megtekintheti a fiókjába belépve, amit akár újra rendelhet, így még a kosárba válogatással sem kell foglalkoznia
- vásárlásai után járó törzsvásárlói hűségpontokat tud gyűjteni és beváltani, a YANRATA törzsvásárlói rendszer rendszer részletei megtalálhatók a yanrata.hu/huseg oldalon, a törzsvásárlói szabályzatot elolvashatja yanrata.hu/torzsvasarlo oldalon

1. Tegye kosárba a kívánt termék(ek)et.
2. Amikor befejezte a válogatást, a kosár oldalon kattintson a "Tovább a pénztárba" gombra.
3. A pénztár oldalon Elérhetőségét, a Szállítási módot, a Fizetési módot. Kérjük, ellenőrizze adatait!
4. A rendelés összegzése oldalon még minden adaton módosíthat, illetve megjegyzést fűzhet a rendeléséhez.
5. A "Megrendelem" gombra kattintva fejezheti be a vásárlást. Az ezt követő oldalon - utánvétes fizetés esetében - megköszönjük megrendelését, ekkor biztos lehet abban, hogy rendszerünk regisztrálta vásárlását. Kártyás fizetés esetében rendszerünk átirányítja Önt az SimpePay biztonságos szerverére, majd a sikeres fizetési tranzakció után zárul le a vásárlás folyamata a fent említett "Köszönöm" oldalon.

Megrendeléséről minden esetben visszaigazoló e-mailt kap tőlünk, melyet a rendelését követően automatikusan küldünk ki az Ön által megadott címre a rendelés részletes adataival. (amennyiben e-mailünket nem kapja meg a megrendelést követő néhány percen belül, kérjük ellenőrizze levelező rendszerének spam mappáját, vagy ellenőrizze le, hogy e-mail címét helyesen adta-e meg.) Ez a visszaigazoló email üzenet kizárólag a megrendelés a Áruházunkba történt beérkezését és sikeres rögzítését nyugtázza. A szerződés Ön és a Kamelution Organic Solutions Kft. között akkor jön létre, amikor az Áruház a szállítással kapcsolatban vagy az átvétellel kapcsolatban külön üzenetben értesíti. Ön és az Áruház között jelen ÁSZF alapján létrejött szerződés, magyar nyelven létrejött, írásba foglalt szerződésnek minősül, amelyet az Áruház iktatja, és annak létrejöttét követő 5 évig őrzi.

Megrendelés módosítása, törlése

A 2001. évi CVIII. törvény értelmében a megrendelés leadásakor a vásárló felé azonnal értesítést küldünk a rendelés felvételének tényéről. Ez az értesítés nem minősül az eladó és a vásárló között létrejött szerződésnek! Csupán jelzi a vásárlónak, hogy rendelési igényét rendszerünk regisztrálta, tehát ez csak a rendelés tényének a visszaigazolása.

Amennyiben a vásárlóhoz ez 12 órán belül nem érkezik meg, kérjük édeklődjön rendeléséről a Kapcsolat menüben lévő elérhetőségek valamelyikén.

Az eladó a rendelés teljesítésének megkezdéséig megadja a lehetőséget a vásárlónak rendelése visszavonására elektronikus úton.

A megrendelés utólagos módosítására csak írásos formában, e-mailben kerülhet sor.

Szállítási határidő

A rendelések feldolgozásának határideje 1-2 munkanap. Amennyiben rendelését 11 óra előtt adja le, akkor a feldolgozást még aznap megkezdjük. A rendelésének státuszát nyomonkövetheti a saját fiókjába belépve a Korábbi rendeléseim menüben az Állapot mellett feltüntetve.

Árak

Áraink a rendelés időpontjában érvényes listaárak, amelyeket a webáruházban a termékek mellett találnak. Az árak bruttó árak, az áfát tartalmazzák, de nem tartalmazzák a szállítási költséget. A szállítási költség a pénztár folyamat során a megrendelés véglegesítése előtt, valamint a Fizetés és szállítás menüben és az ÁSZF-ben is megtalálható.

Mindent megteszünk annak érdekében, hogy a webáruházban a mindenkor helyes adatok kerüljenek feltüntetésre. Amennyiben ennek ellenére téves adat, hibás ár kerül feltüntetésre, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0" Ft-os vagy "1" Ft-os árra, akkor az Áruház nem köteles a terméket a tévesen feltüntetett áron szállítani. Az Áruház nem felelős a webáruházban közzétett árazási vagy egyéb hibákért és az ezekből esetlegesen eredő bármilyen kárért és fenntartja a jogot a félreértésen alapuló megrendelések törlésére, azok teljesítésének megtagadására. A megrendelés teljesítése előtt mindvégig lehetőség van az esetleges adatbeviteli hibák azonosítására és kijavítására. A pontatlan adatbevitel alapján történő teljesítésért felelősséget nem vállalunk. Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a rosszul megadott e-mail cím vagy a postafiókhoz tartozó tárhely telítettsége a visszaigazolás kézbesítésének hiányát eredményezheti és meggátolhatja a szerződés létrejöttét.

Utánvétes fizetés

Rendelését kifizetheti átvételkor készpénzben vagy bankkártyával, függetlenül az átvételi módtól.. Tehát akár az átvételi ponton, akár a futárnak fizethet ilyen módon. A pénztár oldalon a fizetés résznél jelölje be, hogy utánvétellel kíván fizetni.

Bankkártyás fizetés

A fizetés bármely bank által kibocsátott VISA, VISA Electron, MasterCard, Maestro és JCB kártya használatával lehetséges. Felhívjuk figyelmét, hogy egyes bankok korlátozhatják a bankkártyákkal végrehajtható tranzakciók körét.

Bankkártyás fizetést választva a rendelés utolsó lépéseként a SimplePay oldalára jut, ahol az alábbi mezőket kell kitöltenie:

Kártyaszám a kártya előlapján található
Kártyabirtokos nev a kártyán szereplő név
Lejárat dátum (hónap és év) a kártya előlapján található
Ellenőrző szám (CVC vagy CVV kód) a kártya hátoldalán található

PayPal fizetés

A PayPal fizetéshez szüksége van egy PayPal fiókra, amelyet 2 perc alatt tud regisztrálni, erről további információkat itt talál. Az internetes vásárlások során nem kell bizalmas hitelkártya- vagy számlaadatokat megadni, hanem a PayPal felhasználói név valamint a jelszó megadása a fizetés lebonyolítható. Egyszerű, gyors, biztonságos.

PayPal fizetést választva a rendelés utolsó lépéseként a PayPal oldalára jut, ahol meg kell adni a PayPal felhasználó nevét és jelszavát. Ellenőrző szám (CVC vagy CVV kód) a kártya hátoldalán található

Személyes átvételi lehetőség

SZEMÉLYES ÁTVÉTEL PICK PACK CSOMAGÁTVÉTELI PONTOKON

Amennyiben rendelését munkanapokon 12 óráig leadja, akkor a feldolgozást már aznap megkezdjük. Megrendelését nyomon követheti a yanrata.hu oldalon bejelentkezést követően a Fiókjában a "Korábbi rendelések" menüpont alatt, valamint e-mailben tájékoztatást küldünk, ha megrendelését feldolgoztuk.

A 240 településen található több mint 700 pont között találják az Inmedio és a Relay üzleteket. Előbbiek megtalálhatóak a bevásárlóközpontokban, hipermarketekben, nagyvárosaink sétálóutcáin, míg utóbbiak a főbb közlekedési csomópontoknál mint például a MÁV, BKV, Volán társaságok, vagy a Budapest Airport területén. Továbbá az autóval közlekedők számára kitűnő lehetőséget teremtenek a csomagátvételre a MOL, OMV, Avanti és Avia töltőállomások.

Az átvételi lehetőségek részét képezik a Playersroom, Sportfactory, valamint Playmax üzletek is, melyek megtalálhatóak minden nagyobb plázában és bevásárlóközpontban. Szintén Pick Pack Pont partnerek a Coop hálózat boltjai.

Az átvételkor bankkártyával és készpénzzel is fizethet.

Díjszabás:

5.000 Ft alatti rendelési összeg esetén: **990 Ft**

5.000 Ft és 9.999 Ft közötti rendelési összeg esetén: **590 Ft**

10.000 Ft feletti rendelési összeg esetén **ingyenes**

Megrendelése 5 napig vehető át a kiválasztott ponton. Amennyiben nem tudja ezalatt átvenni, kérjük jelezze ügyfélszolgálatunknak ide kattintva.

Csomagról információ kérése:

Ügyfélszolgálat elérhetősége: 06 1 881 2615

E-mail: pickpackpont@sprinter.hu

Csomagkereső: <http://www.pickpackpont.hu>

Az átvételkor – az Ön biztonsága érdekében – szükséges hogy igazolja személyazonosságát. A csomagod átvétele előtt be kell mutatni a személyazonosságot igazoló hatósági igazolványt (személyi igazolvány, jogosítvány, útlevél). Ha nem a csomagon szereplő személy veszi át a csomagot, akkor két tanú aláírásával ellátott meghatalmazás is szükséges a csomag átvételéhez. A személyazonosságát igazoló hatósági igazolvány elnevezését, betűjelét és a számát, valamint ha a csomagot a címzett veszi át a „Címzett” megjelölést, ha a csomagot nem a címzett veszi át, akkor az átvétel jogcímeiként a „Helyettes átvevő” megnevezést kizárólag az átadónál maradó példányra kell feljegyezni. Az átadási bizonylat tárolása, valamint a meghatalmazás őrzése a vonatkozó szabályoknak megfelelően történik meg. A meghatalmazást az átadási bizonylattal együtt átadó megőrizni köteles.

Házhozszállítás

SPRINTER FUTÁRSZOLGÁLAT

Belföldre a Sprinter futárszolgálattal szállítjuk ki a megrendelt termékeket.

Amennyiben rendelését munkanapokon 12 óráig leadja, akkor a feldolgozást már aznap megkezdjük. Megrendelését nyomon követheti a yanrata.hu oldalon bejelentkezést követően a Fiókjában a "Korábbi rendelések" menüpont alatt, valamint e-mailben tájékoztatást küldünk, ha megrendelését feldolgoztuk.

A futárszolgálatnak bankkártyával és készpénzzel is fizethet.

Szállítási díjak

5.000 Ft alatti rendelési összeg esetén: **990 Ft**
5.000 Ft és 9.999 Ft közötti rendelési összeg esetén: **590 Ft**
10.000 Ft feletti rendelési összeg esetén a kiszállítás **ingyenes**

Csomagról információ kérése:
Ügyfélszolgálat elérhetősége: 06 1 881 2615
E-mail: info@sprinter.hu
Csomagkereső: www.sprinter.hu

Elektronikus számlázás

A yanrata.hu a Billingo elektronikus számlázási szolgáltatását használja. Számláit papír alapú számla helyett elektronikus formában kapja e-mailben, mely egy hivatkozást tartalmaz, amire kattintva letölthető a küldött számla. Az elektronikus számlát a kézbesítés után állítjuk ki.

Felhívjuk figyelmét, amennyiben a számlázási adatoknál a Cégnév mező kitöltésre kerül, akkor az adószám kitöltése is kötelező.

Törzsvásárlói rendszer

A YANRATA törzsvásárlói rendszerünk keretében minden a termékünk után a vásárlásának 10%-át pontok formájában jóváírjuk Önnek, még az akciós termékek árából is. Törzsvásárlói hűségpontjait a jóváírástól számított 365 napon belül használhatja fel. A beváltáskor 1 pont egyenértékű 1 Ft-tal. Minden YANRATA natúrkozmetikum vásárlásakor 10 Forintonként 1 pontot jóváírunk, tehát kivételt képeznek a webáruházban kapható vásárlási és ajándékutalványok, és az esetleges szállítási díj. Az adott vásárlással megszerezhető pontok jóváírása akkor történik meg felhasználói fiókjában, amikor a rendelés állapota teljesítetté válik, tehát átveszi rendelését. A jóváírás az átvételt követő munkanapon automatikusan megtörténik.

Minden hűségpont a jóváírástól számított 365 napig érvényes.

Miután bejelentkezett, kattintson felhasználói fiókjára, ennek az aljára görgetve láthatja aktuális egyenlegét, illetve az esetlegesen még jóváírásra váró pontokat. Rendelés leadásakor a Pénztár oldalon szintén láthatja aktuális hűségpontjait, és ott a Hűségpont megadása mezőbe írja be a beváltandó pontok értékét, majd kattintson a Beváltás gomra. A beváltás során annyi forinttal csökken a fizetendő végösszeg, ahány pontot váltott be. Szállítási díj fizetésén kívül bármilyen termék megrendelésének kifizetéséhez beválthaja a pontjait.

Amennyiben rendelése részben vagy egészben lemondásra kerül, akkor korábban az adott rendelésre jóváírt hűségpontjai a lemondás arányában csökkennek. Ugyanez vonatkozik a nem teljesült megrendelésekre is, amely lehet a yanrata.hu részéről bármilyen okból át nem adott, vagy a Megrendelő által megrendelt, de át nem vett termékek után számított pontokra is. Ha a megrendelését nem veszi át megrendelése (vásárlása) törlésre kerül, az adott vásárláshoz tartozó pontjaival együtt. A hűségprogram igénybevételének feltétele, hogy regisztrált felhasználóként adja le rendelését. Az adott rendelésért járó pontokat a nyomon kísérheti a Kosár és Pénztár oldalakon, valamint a rendelés visszaigazolásban is.

1. A yanrata.hu webáruház törzsvásárlói rendszer tagja lehet minden természetes és jogi személyiségű vásárló, aki jelen törzsvásárlói szabályzatot elfogadja, webshopban regisztrál.
2. A regisztráció során az ÁSZF elfogadásával jelen törzsvásárlói szabályzat is elfogadásra kerül, így a vásárló kifejezi szándékát a törzsvásárlói rendszerbe való belépésre, és hozzájárulását adja ahhoz, hogy adatait a rendszergazda kizárólag a YANRATA törzsvásárlói rendszer keretében használja fel. Az adatkezelés csak a regisztráció során megadott adatokra vonatkozik.
3. Törzsvásárlói hűségpontjait a vásárló automatikusan kapja, nincs törzsvásárlói kártya vagy törzsvásárlói szám. Mindaddig tagja marad a törzsvásárlói rendszernek a vásárló, amíg regisztrált felhasználója a yanrata.hu webshopnak.
4. Minden YANRATA natúrkozmetikum vásárlásakor 10 Forintonként 1 pontot jóváírunk, tehát kivételt képeznek a webáruházban kapható vásárlási és ajándékutalványok, és az esetleges szállítási díj. Az adott vásárlással megszerezhető pontok jóváírása akkor történik meg felhasználói fiókjában, amikor a

rendelés állapota teljesítetté válik, tehát átveszi rendelését. A jóváírás az átvételt követő munkanapon automatikusan megtörténik.

5. Amennyiben rendelése részben vagy egészben lemondásra kerül, akkor korábban az adott rendelésre jóváírt hűségpontjai a lemondás arányában csökkennek. Ugyanez vonatkozik a nem teljesült megrendelésekre is, amely lehet a yanrata.hu részéről bármilyen okból át nem adott, vagy a Megrendelő által megrendelt, de át nem vett termékek után számított pontokra is.

6. Minden hűségpont a jóváírástól számított 365 napig érvényes

7. Jelen törzsvásárlói rendszer a yanrata.hu webshopban biztosít levásárolható hűségpontokat. A beváltáskor 1 pont egyenértékű 1 Ft-tal.

A törzsvásárlói kör részére az üzemeltető eseti akciókat indíthat.

8. A törzsvásárlói rendszerrel kapcsolatos Adatkezelési tájékoztatónkat itt olvashatja el.

9. A törzsvásárlói státusz nem átruházható.

10. A törzsvásárlói rendszert üzemeltető Kamelution Organic Solutions Kft. egyoldalú döntéssel bármikor visszavonhatja vagy egyoldalúan módosíthatja a törzsvásárlói szabályzatot.

A Kamelution Organic Solutions Kft. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. Tv. rendelkezései valamint az Európai Unió jogi aktaiban foglalt rendelkezések szerint köteles eljárni. Arra az esetre, ha a szerződés teljesítéséhez a Kamelution Organic Solutions Kft. harmadik személyt vesz igénybe, a törzsvásárló felhatalmazza a Kamelution Organic Solutions Kft.-t, hogy ezen harmadik személy részére, a harmadik személy által ellátandó feladat elvégzéséhez szükséges adatokat kiadja.

30 napos pénzvisszafizetési garancia

A Yanrata bio natúrkozmetikumokra 30 napos pénzvisszafizetési garanciát vállalunk. Ha bármilyen oknál fogva élni szeretne a pénzvisszafizetési garanciával, azt 30 napon belül megteheti és indoklás nélkül elállhat a vásárlástól. Nincs más dolga, mint a termék legalább 50%-át visszaküldeni számunkra az eredeti csomagolásában, és töltsse le az elállási nyilatkozatot a <https://www.yanrata.hu/custom/yanrata/image/data/Dokumentumok/elallasi-felmondasi-nyilatkozat.pdf> címről, és kitöltve küldje vissza a rendeles@yanrata.hu címre.

A termék visszaérkezése után a vételár 100%-át visszafizetjük az Ön részére.

Amennyiben csomag ajánlattal élt, úgy a visszafizetési garancia a teljes csomagra vonatkozik, nem pedig egyesével a csomagban lévő termékekre, hiszen a csomagban a termékek összevonva fognak megjelenni az Ön számláján is.

Ajándékutalványokra, kuponokra, a pénzvisszafizetési garancia nem érvényesíthető, viszont 14 napig elállhat a vásárlásról amennyiben az ajándékutalványt/kupont még nem aktiválta.

Ön határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárt előtt elküldi elállási nyilatkozatát.

Ha Ön eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Ön az általunk felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.) A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli. A visszatérítést mindaddig visszatartjuk, amíg vissza nem kaptuk a terméket, vagy Ön nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

Ön köteles számunkra a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket. A termék visszaküldésének közvetlen költségét Ön viseli.

Panaszkezelés

Ön a vásárlás során esetlegesen felmerülő panaszait az 1. és 2. pont szerint teheti meg. Panaszkezelésünk minden esetben térítésmentes.

1.) Szóbeli panasz

A szóbeli panaszát telefonos elérhetőségünkön teheti meg, és haladéktalanul megvizsgáljuk, és lehetőség szerint azonnal orvosoljuk. Amennyiben Ön a panaszkezelés módjával nem ért egyet vagy a panasz azonnali orvoslására nincsen lehetőség, úgy a panaszáról jegyzőkönyvet veszünk fel, és annak tartalmát egyeztetjük és jóváhagyatjuk Önnel. A jegyzőkönyv másolati példányát emailben elküldjük Önnek. A panaszt annak beérkezését követően megvizsgáljuk és a panasszal kapcsolatos álláspontunkról a benyújtástól számított 30 napon belül indokolással ellátott választ küldünk. A panaszról készült jegyzőkönyv a következők adatokat tartalmazza:

- a) az Ön neve;
- b) az Ön lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének ideje és módja;
- d) az Ön panaszának részletes leírása
- e) az Ön által vásárolt termék cikkszáma vagy egyéb termék beazonosításra alkalmas azonosító
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy neve

2.) Írásbeli panasz

Írásbeli panasz esetén a panaszügyet a beérkezést követően megvizsgáljuk és vizsgálat eredményéről Önnek a panasz közlését követően haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül írásbeli választ küldünk emailben. A panaszt a hatályos jogszabályi előírások alapján vizsgáljuk ki, utasítjuk el, vagy orvosoljuk.

A válaszlevélben kitérünk a panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, a panasz orvoslása érdekében tett intézkedésekre, elutasítás esetén pedig az elutasítás indokaira. A tájékoztatásunkat egyértelmű, közérthető indokolással látjuk el, melynek során egyszerű nyelvezetet használunk, kerülve a jogi szakkifejezések indokolatlan használatát. Törekszünk arra, hogy válaszlevelünkben Ön valamennyi kifogására érdemi választ adjunk.

3.) Adatkezelés és panasznyilvántartás

A panaszkezelés során következő adatokat kérhetjük el Öntől:

- Ön neve
- Ön lakcíme, székhelye, levelezési címe
- Ön telefonszáma
- email címe
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás cikkszáma vagy egyéb azonosító száma
- panasz leírása, oka
- Ön panasszal kapcsolatos igénye
- a panasz alátámasztásához szükséges, az Ön birtokában lévő dokumentumok másolata
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

A panaszkezelés során benyújtott adatait az információs és önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeljük.

Az írásbeli panaszokat beleértve a szóbeli panaszról készült jegyzőkönyvet is továbbá az azokra adott válaszokat öt évig archiváljuk. A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) leselejtezzük. A panasznyilvántartásban rögzített személyes adatokat kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának céljából használjuk fel.

4.) Jogorvoslat

Amennyiben panaszát teljes vagy részlegesen elutasítjuk, vagy a panasz kivizsgálására fent megszabott határidő eredménytelenül letelt, úgy a lakóhelye szerinti illetékes fogyasztóvédelmi szervhez, békéltető testülethez illetve bírósághoz fordulhat.

A fogyasztóvédelmi szervek listáját itt találja meg: <http://jarasinfo.gov.hu/jarasok-lista>

A békéltető testületek elérhetőségeit pedig itt: <http://fogyasztovedelem.kormany.hu/node/8579>

Bíróság: Az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság (<http://www.birosag.hu>)

A 524/2013/EU rendelet 14. cikke alapján Önnek lehetősége van továbbá, hogy a <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU> címen elérhető online vitarendezési platformon az interneten vásárolt termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos jogvitáit, bírósági út igénybevétele nélkül rendezze.

Gyűjtse a csomagolást

Minden tőlünk telhetőt megteszünk, hogy csökkentjük a Föld szennyezését, és az ökológiai lábnyomunkat, ezért szeretnénk, ha bio natúrkozmetikumok csomagolása is újra hasznosulna. Ebben szeretnénk segítséget nyújtani Önöknek és még jutalmat is adunk érte. Biztosítunk egy öko futártasakot vevőink számára a 10. termék rendelésekor, amelyben visszaküldhetik megüresedett YANRATA bio natúrkozmetikumok csomagolását, és mi gondoskodunk azok megfelelő újra hasznosításáról.

A 10 db összegyűjtött és részünkre visszaküldött YANRATA termék csomagolásért cserébe 3000 Ft értékű kedvezmény kupont adunk az Ön részére. A termékeknek nem kell egyezniük, bármilyen variációban küldheti őket, nem probléma, ha sérült a külsejük, a lényeg, hogy 10 db YANRATA bio natúrkozmetikum csomagolása legyen. Ezáltal Ön duplán is jól jár, hiszen tudja, hogy megüresedett termékeinek csomagolása újra lesz hasznosítva, ezáltal Ön is segített Földünknek, illetve 3000 Ft-nak megfelelő kedvezmény kupont küldünk Ön részére, amikor megkapjuk a csomagolást, amelyet a kiállításától számított 1 éven belül bármelyik vásárlása alkalmával szabadon felhasználhat.

Amikor összegyűjt a 10 db üres csomagolás, a webshopban helyezze kosárba a "védjük együtt a Földet" szolgáltatást, mellyel megrendeli visszaküldési szolgáltatásunkat. Ez a szolgáltatásunk 1 Ft-ba kerül az Ön részére. A futárszolgálat munkatársai a megszokott módon értesíti időponttal kapcsolatban, hogy mikor fognak Önhöz érkezni felvenni a csomagot és azt részünkre visszaszállítják. Amennyiben ezzel együtt rendelést is ad le a YANRATA webshopban, úgy szintén a megszokott módon mennek a futárszolgálat munkatársai, kiszállítják az Ön megrendelését és felveszik Öntől a futártasakba elhelyezett üres csomagolást tartalmazó csomagot.

Kérjük tartsa észben, hogy amennyiben a munkahelyére vagy otthonától kívüli helyszínre kéri a kézbesítést, legyen Önnél a "védjük együtt a Földet" öko futártasak is.

Budapest, 2021. február 13.