

## Általános Szerződési Feltételek

### 1. Általános információk

#### 1.1. A patikam.hu webáruház

- A patikam.hu webáruházon való vásárlás feltétele az alább részletezett Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) elfogadása. A patikam.hu webáruház egy legálisan működő gyógyszerek, étrend-kiegészítők és kozmetikumok kereskedésével foglalkozó webáruház. Az oldal szerepel az Országos Gyógyszerészeti és Élelmezés-egészségügyi Intézet (OGYÉI) internetes gyógyszer-értékesítésre jogosult gyógyszertárak hivatalos listáján, melyet az alábbi linken tekinthető meg: [https://www.ogyei.gov.hu/internetes\\_gyogyszer\\_kereskedelem/](https://www.ogyei.gov.hu/internetes_gyogyszer_kereskedelem/).
- A patikam.hu webáruházon történő vásárlás esetén a vásárló mindig a webáruház mögötti gyógyszertárat üzemeltető gazdasági társasággal (Szent István 2000 Bt.) köt szerződést, a továbbiakban együtt: kereskedő. A Szent István 2000 Bt. rendelkezik gyógyszer-kiskereskedelmi tevékenység végzéséhez szükséges működési engedéllyel és érvényes szakmai felelősségbiztosítással is.
- A webáruházon keresztül megkötött elektronikus szerződés nyelve magyar. A szerződés nem papír alapon kerül tárolásra, hanem az a vásárló e-mail címére küldött visszaigazolásból rekonstruálható. A gyógyszertárak a hozzájuk beérkezett megrendelésekről a 41/2007. EüM rendelet 19. § (1)-(2) bekezdése szerinti tartalom szerint kötelesek nyilvántartást vezetni, melyet a megrendeléstől számított 5 évig kötelesek megőrizni.
- A patikam.hu webáruházban kapható gyógyszerek, étrend-kiegészítők és kozmetikumok hatósági engedéllyel rendelkező nagykereskedőktől származnak és amennyiben ezzel ellentétes jelölés nem található a termék adatlapján, lejáratuk több mint 3 hónap. A gyógyszerek kiadása minden esetben megfelel a 44/2004 ESZCSM rendelet 18. § (4) bekezdésének, tehát az előírt adagolás mellett a teljes kiadott gyógyszer mennyiség a lejáratú idő letelte előtt felhasználható.
- A webáruház a törvényi szabályozásnak megfelelően nem foglalkozik vényköteles- és társadalombiztosítási támogatásban részesülő gyógyszerek / gyógyászati segédeszközök értékesítésével vagy hűtést igénylő termékek forgalmazásával.
- A webáruházban feltüntetett árak bruttó árak (tartalmazzák az áfát), és magyar forintban (HUF) értendők. A vásárlásoknál a kosárba helyezett termékek bruttó árán felül a kiválasztott szállítási mód és az esetleges utánvétel költsége kerül felszámolásra. Csomagolási díjat webáruházunk nem számol fel, a vásárlásnak egyéb költsége nincs.
- A megvásárolni kívánt vény nélkül kapható gyógyszerek, étrend-kiegészítő készítmények és kozmetikumok használatával kapcsolatban mindig kérdezze meg orvosát / gyógyszerészét és amennyiben a termék rendelkezik betegájékoztatóval vagy használati útmutatóval azt mindig olvassa el.
- A patikam.hu internetes áruház csak Magyarország területére végez gyógyszerkiszállítást.

· A vásárlás során létrejövő jogviszonyunkra a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. Törvény (Ptk.), a biztonságos és gazdaságos gyógyszer- és gyógyászatisegédeszköz-ellátás, valamint a gyógyszerforgalmazás általános szabályairól szóló 2006. évi XCVIII. törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet rendelkezései az irányadóak.

### **1.1.1. Szerzői jog**

· A webáruház egésze, annak grafikus elemei, szövege és technikai megoldásai, és a szolgáltatás elemei szerzői jogi védelem alatt állnak. A patikam.hu a szerzői jogi jogosultja vagy a feljogosított felhasználója a webáruházon, valamint a webáruházon keresztül elérhető szolgáltatások nyújtása során megjelenített valamennyi tartalomnak: bármely szerzői műnek, illetve más szellemi alkotásnak (ideértve többek közt valamennyi grafikai megjelölést, a weboldalon megjelenített tartalmakat, a webáruház felületének elrendezését, a webáruház üzemeltetése során alkalmazott szoftvert és egyéb üzleti, műszaki és technikai megoldásokat).

· A webáruház tartalmának fizikai vagy más adathordozóra mentése vagy kinyomtatása magáncélú felhasználás céljából vagy a patikam.hu előzetes írásbeli hozzájárulása esetén engedélyezett. Nem esik a szabad felhasználás körébe, és ezért a patikam.hu előzetes írásbeli hozzájárulásához kötött az a magáncélú felhasználás, amely közvetve, vagy közvetlenül a felhasználó jövedelemszerzését, vagy jövedelem fokozását segíti elő, valamint a magáncélon túli felhasználás, mint például az adatbázisban történő tárolás, továbbadás, közzé- vagy letölthetővé tétel, kereskedelmi forgalomba hozatal.

· A jelen ÁSZF-ben kifejezetten meghatározott jogokon túlmenően a regisztráció és a webáruház használata nem biztosít jogot a Vásárlónak a webáruház felületén szereplő bármely kereskedelmi névnek, domainnévnek, aldomainnévnek, védjegynek bárminemű használatára, hasznosítására. Az internetes reklámfelület használata kizárólag a patikam.hu üzemeltetőjével kötött írásbeli szerződés alapján, a szerződésben meghatározott mértékben és célból történhet.

· Tilos minden olyan tevékenység, amely a patikam.hu adatbázisának lemásolására, kilistázására, rendszerezésére, archiválására, feltörésére (hack), az adatbázisának módosítására, új adatok elhelyezésére, meglévő adatok felülírására, forráskódjainak visszafejtésére irányul, kivéve, ha erre a patikam.hu külön engedélyt ad.

· Tilos a webáruházban rendelt termékek többszörözése, átalakítása, illetve az eredeti, vagy a többszörözött, illetve átalakított termékek terjesztése és forgalmazása. Ezek a visszaélések büntetőjogi felelősséget vonnak maguk után. A webáruház ilyen esetben megteszi a fogyasztóvédelmi és a gyógyszerészeti hatóságok felé a szükséges intézkedéseket, továbbá büntetőeljárást kezdeményez.

· Tilos minden olyan magatartás, amely a tisztességes versenyt torzítja, így különösen, a patikam.hu jó hírnevét vagy hitelképességét sérti, veszélyezteti; a patikam.hu forgalmazott termékeit megtévesztő módon más vállalkozás termékének utánzataként vagy másolataként mutatja be; tilos olyan közlés, tájékoztatás, amely közvetve vagy közvetlenül felismerhetővé teszi a webáruházat, ha annak célja nem a webáruház és termékeinek reklámozása, népszerűsítése, hanem a webáruház jó hírnevéből fakadóan más vállalkozás előnyhöz juttatása, vagy a webáruház által nem forgalmazott termékek megtévesztő módon a webáruház termékeként történő népszerűsítése.

### **1.1.2. A webáruház használatának feltételei**

- A patikam.hu üzemeltetője a felhasználók magatartásáért nem vállalja a felelősséget. A felhasználó köteles gondoskodni arról, hogy a webáruház használata során harmadik személyek jogait vagy a jogszabályokat se közvetlenül, se közvetett módon ne sértse.

- A patikam.hu oldalon írt kommentek és üzenetek tartalmáért az üzemeltető nem vállalja a felelősséget.

- A patikam.hu webáruház üzemeltetője fenntartja magának a jogot, hogy az alábbi esetekben az üzenetet, kommentet törölje, kirívóan súlyos, vagy visszatérő esetben a felhasználót az oldal használatától letiltsa:

1. A 18 év alatti korosztály testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésére ártalmas tartalmak. Tekintettel arra, hogy az oldal a 14. életévüket betöltött kiskorú felhasználók részére is vásárlási lehetőséget kínál, így az oldal fokozott figyelmet fordít a kiskorú felhasználók érdekeinek védelmére különösen az erőszakos és pornográf tartalom szűrésével.

2. A köznyugalom megzavarására alkalmas uszítást, gyalázkodást, gyűlöletkeltést megvalósító tartalmak. Ide tartozik különösen, de nem kizárólagosan a magyar nemzet ellen, vagy valamely nemzeti, etnikai, faji, vallási csoport, illetve annak tagja ellen, vagy a lakosság egyes csoportjai, illetve azok tagjai ellen -különösen fogyatékosokra, nemi identitásra, szexuális irányultságra tekintettel -erőszakra vagy gyűlöletre uszítás. Kirívóan súlyos esetnek tekintendő és ezért azonnali letiltást von maga után különösen a háborúra uszítás; a nemzetiszocialista vagy kommunista rendszerek bűneinek nyilvános tagadása, önkényuralmi jelképek használata.

A webáruház tájékoztatja felhasználóit, hogy kirívóan súlyos esetben megteszi a szükséges büntetőfeljelentést.

- A szolgáltatás oldalai olyan kapcsolódási pontokat (linkeket) tartalmazhatnak, amelyek más szolgáltatók oldalaira vezetnek. E szolgáltatók adatvédelmi gyakorlatáért, az általuk reklámozott termékek és szolgáltatások minőségéért, a szolgáltatók kereskedelmi gyakorlatáért és más tevékenységéért a patikam.hu nem vállal felelősséget.

## **1.2. Az értékesítésben részt vevő cégek adatai**

### **1.2.1. A házhoz szállítás szervezésében részt vevő cég adatai:**

Név: "Szent István" 2000 Bt.  
Székhely: 2112 Veresegyház, Könyves K. u. 5.  
Levelezési cím: 2112 Veresegyház, Könyves K. u. 5.  
Cégjegyzékszám: 13-06-047405  
Adószám: 21543803-2-13

### **1.2.2. A helyszíni átvételben részt vevő gyógyszertár / cég adatai:**

Név: "Szent István" 2000 Bt.  
Székhely: 2112 Veresegyház, Könyves K. u. 5.  
Levelezési cím: 2112 Veresegyház, Könyves K. u. 5.

Céggjegyzékszám: 13-06-047405  
Adószám: 21543803-2-13

### **1.2.3. A webáruházat üzemeltető cég adatai**

Név: "Szent István" 2000 Bt.  
Székhely: 2112 Veresegyház, Könyves K. u. 5.  
Levelezési cím: 2112 Veresegyház, Könyves K. u. 5.  
Céggjegyzékszám: 13-06-047405  
Adószám: 21543803-2-13

### **1.2.4. A tárhelyet biztosító cég adatai**

Cégnév: ShopRenter.hu Kft.  
Székhely: 4028 Debrecen, Kassai út 129

Céggjegyzékszám: 09-09-020636  
Adószám: 23174108-2-09

### **1.2.5. A házhoz szállítást végző cégek adatai**

Gyógyszer, vagy gyógyszert is tartalmazó megrendelés tekintetében

Cégnév: "Szent István" 2000 Bt.

Székhely: 2112 Veresegyház, Könyves K. u. 5.

Céggjegyzékszám: 13-06-047405

Adószám: 21543803-2-13

Minden más termék tekintetében

Cégnév: GLS General Logistics Systems Hungary Kft.  
Székhely: 2351 Alsónémedi GLS Európa u. 2  
Céggjegyzékszám: 13-09-111755  
Adószám: 12369410-2-44

## **2. A vásárlás, megrendelés menete a patikam.hu webáruházban**

### **2.1. Regisztráció / vendégként való vásárlás**

Megrendelését kizárólag honlapunkon, regisztrációval vagy anélkül adhatja le.

**Regisztrációt követő vásárlás esetén az alábbi adatok megadása kötelező:**

- Név
- E-mail cím

- Telefonszám
- Jelszó
- Számlázási cím
- Házhoz szállítás esetén: szállítási cím

**Regisztráció nélküli - vendégként történő vásárlás esetén az alábbi adatok megadása kötelező:**

- Név
- E-mail cím
- Telefonszám
- Számlázási cím
- Házhoz szállítás esetén: szállítási cím

A szükséges adatok megadása után el kell fogadnia, hogy megismerte az **Adatvédelmi Nyilatkozat és az ÁSZF feltételeit**, valamint nyilatkoznia kell arról, hogy elmúlt 14 éves.

A sikeres regisztrációhoz szükség van a **regisztráció megerősítésére**: ezt a megadott e-mail címre kiküldött levélben található linke kattintva teheti meg.

A megadott adatokat (telefonszám, szállítási vagy a számlázási cím) bejelentkezés után a felső menüsorban, a saját nevére kattintva az „ADATMÓDOSÍTÁS” menüpontban bármikor módosíthatja.

A regisztráció során feliratkozhat hírlevelünkre, hogy az akciókról és egyéb az egészséggel kapcsolatos hírekről tájékoztatást kaphasson.

Ezen feliratkozás, a bejelentkezés után a Adatmódosítás menüpontban lévő „LEIRATKOZÁS A HÍRLEVÉLRŐL” gombra kattintva bármikor visszavonható.

## **2.2. Kosár – Pénztár – Megrendelés**

A termékek áttekintése után a megrendelni kívánt cikk kosárba helyezéséhez kattintson, a „KOSÁRBA” gombra. A kívánt darabszámot természetesen a kosárba helyezés előtt és után is bármikor módosítani tudja. A kosárba korlátlan számú termék helyezhető, minimális rendelési érték az oldalunkon 3000, - Ft.

Felhívjuk figyelmét, hogy a termékadatlapokon szereplő készletinformációk: **Raktáron / 1-3 napon belül átvehető / jelenleg nem rendelhető / készlethiányos termék** a folyamatos értékesítés miatt nem minden esetben tekinthető mérvadónak. Kérjük akkor tekintszen egy rendelést biztosnak, ha az e-mail címére érkezett levél szerint a csomag átvehető / futárnak átadása megtörtént.

A gyógyszerek OGYÉI által engedélyezett betegtájékoztatója az adott termék adatlapján megtalálható, amennyiben mégsem, akkor az OGYÉI gyógyszerkeresőhöz közvetlen linket biztosítunk, ahol mindig elérhető az aktuális betegtájékoztató, a többi kategória esetében pedig a készítmény leírása az adatlapjukon olvasható.

Amennyiben bármelyik termék használatával, minőségével, tulajdonságaival kérdése lenne vagy, ha több információra lenne szüksége, kérem jelezze az [info@patikam.hu](mailto:info@patikam.hu) e-mail címen. Válaszunkat legkésőbb 72 órán belül elküldjük.

A patikam.hu-n feltüntetett árak bruttó fogyasztói árak (tartalmazzák az áfát), és magyar forintban (HUF) értendők. A webshopon feltüntetett árak csak a patikam.hu webpatikán keresztül leadott rendelésekre érvényesek.

Az esetleges nyomdai hibák előfordulása miatt, kérjük akkor tekintse rendelését véglegesnek amennyiben az e-mail címére érkezett levél szerint a csomag átvehető / házhoz szállításra átadásra került a futárcégnak.

Az internetes áruház üzemeltetője fenntartja a jogot, hogy a megrendelt mennyiséget 3 napon belül felülvizsgálja és határozhat úgy, hogy a megrendelést nem teljesíti. A fogyasztó a megrendelés visszautasításáról e-mailben kap értesítést. Előrefizetés esetén az értesítést követő 3 napon belül a kifizetett összeget visszautaljuk arra a bankszámlára, ahonnan a fizetés történt.

A jobb felső sarokban található **kosár** ikonra való kattintás után ellenőrizheti a kosárba helyezett termékeket és azok darabszámát. Ezalatt módosíthatja a korábban megadott számlázási és szállítási adatokat: ehhez kattintson az „ADATMÓDOSÍTÁS” ikonra.

A szállítási mód (házhozállítás / helyszíni átvétel) kiválasztása után többfajta fizetési módot jelölhet meg (banki átutalás / azonnali bankkártyás fizetés / fizetés a futárnak/ bankkártyás fizetés a helyszínen/ utánvétes (készpénzes) fizetés).

**Felhívjuk figyelmüket, hogy az azonnali bankkártyás vagy előreutalásos fizetés esetén a termék árának 10%-a foglalónak minősül, amelyet kereskedő abban az esetben, ha a szerződéskötés a vásárlónak felróható okból meghíúsul, megtarthat. A szerződéskötés kizárólag akkor hiúsul meg a vásárlónak felróható okból, ha a helyszíni átvétel esetén a vásárló a megrendeléstől számított 14 napig nem veszi át a megrendelt terméket, és emiatt a megrendelése törlésre kerül, tehát kereskedő kizárólag ebben az esetben jogosult a foglaló megtartására. Ha a szerződéskötés a kereskedőnek felróható okból hiúsul meg, akkor a foglaló kétszerese visszajár. Kereskedőnek felróható okból hiúsul meg a szerződéskötés különösen, de nem kizárólagosan, ha a megrendelt termékről helyszínen átvehető/futárnak átadva jelzéssel visszaigazoló e-mail érkezett, azonban kereskedő ennek ellenére az átadást/kiszállítást megtagadja.**

A kiszállítással / helyszíni átvétellel kapcsolatos észrevételeit a „MEGJEGYZÉS” mezőben tudja megtenni.

Rendelését a „KÜLDÉS” gombra kattintva tudja véglegesíteni. Arról, hogy a megrendelést tudomásul vettük és feldolgoztuk a megadott e-mail címre egy visszaigazolást kap az elküldést követő 1 órán belül. Ez a 41/2007. EüM rendelet 19. § (1) bekezdése szerinti érdemi visszajelzésnek minősül. A visszaigazolás folyamata a gyógyszertárak erre kijelölt szakdolgozói (szakgyógyszerészek és szakasszisztensek) által felügyelten történik.

### 2.3. Házhozállítás

**Tekintettel a biztonságos és gazdaságos gyógyszer- és gyógyászatisegédeszköz-ellátás, valamint a gyógyszerforgalmazás általános szabályairól szóló 2006. évi XCVIII. törvény hatályos szabályozására 2022. január 1. napjától magánszemély helyett és nevében eljárva, üzletszerűen végzett bevásárlói és kiszállítói szolgáltató tevékenység keretében gyógyszerkiszállítás nem végezhető, gyógyszer csak és kizárólag gyógyszerész, vagy gyógyszerári szakasszisztens (továbbiakban: szakszemélyzet) útján szállítható ki.**

Fenti jogszabályváltozásra tekintettel, társaságunk gyógyszer, illetve gyógyszert is tartalmazó megrendelést szakszemélyzet általi házhoz szállítását kizárólag abban az esetben tudja vállalni, ha a megrendelés értéke a 200.000, - Ft-ot, azaz Kétszázezer Forintot meghaladja. A 200.000, - Ft-ot meg nem haladó gyógyszert, vagy gyógyszert is tartalmazó megrendelések házhoz szállítását vállalni nem tudjuk.

Amennyiben a házhoz szállítást választotta az alábbi fizetési módok közül választhat:

- **Bankkártyás fizetés:** Az online bankkártyás fizetések a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya adatok a kereskedőhöz nem jutnak el. A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013
- **Utánvét / Készpénzes fizetés a futárnak:** a csomag átvételét követően a futárnak kell a rendelés összegét átadni. Az utánvétes fizetés költsége jelenleg minden esetben **+400, - Ft.**
- **Átutalás:** Kérjük a visszaigazolásban szereplő összeget a házhoz szállítást végző István Király Gyógyszertárat üzemeltető Szent István 2000 Bt. Raiffeisen banknál vezetett 12021006-01301087-00100001 számlaszámára utalja át, és a közlemény rovatban tüntesse fel a rendelési számot. Felhívjuk figyelmét, hogy a csomag kiszállítása csak az utalás beérkezése után történik!

A házhoz ill. csomagpontba és csomagautomatába szállítás díjait az alábbi táblázatban találja:

#### GLS futárszolgálattal házhozszállítás

tömeg	19.000 Ft-ig	19.000 Ft-tól
5 kg-ig	1790	ingyenes
10 kg-ig	2290	500
20 kg-ig	2590	800
30 kg-ig	2990	1200
40 kg-ig	4190	2400

#### GLS Csomagpontba

tömeg	19.000 Ft-ig	19.000 Ft-tól
5 kg-ig	1250	ingyenes
5 kg felett	1990	500

#### GLS csomagautomatába

tömeg	19.000 Ft-ig	19.000 Ft-tól
5 kg-ig	1090	ingyenes
5 kg felett	1850	760

## MPL futárszolgálattal

tömeg	Házhoz szállítás (Ft)	Postán maradó (Ft)	Postapont (Ft)	Csomagautomata (Ft)
0-1	1710	990	990	990
1-2	1760	990	990	990
2-3	1840	990	990	990
4-5	1890	990	990	990
5-10	1960	990	990	990
10-15	1990	990	990	990
15-20	2740	990	990	990
20-25	2910	990	990	990
25-30	4995	xxx	xxx	xxx
30-35	5115	xxx	xxx	xxx
35-40	5990	xxx	xxx	xxx

MPL futárszolgálattal történő csomag kiszállítás esetén az át nem vett csomagok visszaszállítása bruttó 1445 Ft, mely összeg a vásárlót terheli, ez az összeg a kifizetettből levonásra kerül visszatérítés esetén.

Ezekhez a díjakhoz adódik hozzá az utánvétes házhoz szállítás esetén további + 400 Ft költség. Bankkártyás vagy előreutalásos fizetés esetén a házhoz szállítás díján felül további költség nem merül fel.

Kereskedő a megrendelést visszaigazoló e-mailben jelzi a várható szállítási költséget. Vásárlónak a 3. pont szerinti elállás szabályai szerint van lehetősége a megrendelést visszamondani.

A házhoz szállítás határideje:

- Amennyiben rendelését munkanapon 12:00 óráig leadja, úgy a kiszállítás leghamarabb a következő munkanapra várható. Az átlagos szállítási idő 1 nap.
- Amennyiben rendelését munkanapon 12:00 óra után vagy munkaszüneti napon adja le, úgy a kiszállítás leghamarabb 2 munkanapon belül várható. A maximális kiszállítási idő 2 nap./Az átlagos szállítási idő 1,5nap. /

Magyarország területén bármilyen szállítási cím megadható.

Kérjük olyan címet adjon meg, ahol 8-17 óra között tartózkodik valaki, valamint kérjük amennyiben céghez / irodába kéri a kiszállítást, azt a megjegyzéseknél egyértelműen jelezze. Amennyiben a házhoz szállítást futárcég végzi, a házhoz szállítást a futárcég két alkalommal kísérli meg. Ha a kézbesítés sikertelen volt, akkor a csomagot a futárcég a webshopot üzemeltető gyógyszerárba visszaviszi, amiről a vásárló e-mailben értesítést kap. Amennyiben a házhoz szállítást szakszemélyzet végzi, úgy első sikertelen kézbesítési alkalmat követően a csomagot visszaviszi a webshopot üzemeltető gyógyszerárba, amiről a vásárló e-mailben értesítést kap. A vásárló az értesítést követően a helyszíni átvétel szabályai szerint veheti át a csomagot a gyógyszerárban, erre a megrendeléstől számított 14 nap áll rendelkezésére. Ha ez idő alatt a terméket nem veszi át, és ennek okát nem jelzi, akkor a 14 nap elteltével a megrendelése törlésre kerül, amely esetben bankkártyás, vagy banki átutalásos előrefizetés esetén a kereskedő a termék árának 10%-ában meghatározott foglalót megtartja.



A kiszállítást gyógyszer, vagy gyógyszert is tartalmazó 200.000, - Ft-ot meghaladó megrendelés esetén gyógyszerész, vagy gyógyszerári szakasszisztens, egyéb esetben a GLS futárcég végzi. Ha a házhoz szállítást választotta, akkor elektronikus levélben értesítjük, amennyiben a Futárszolgálat részére a csomagja átadásra került. A szállítás pontos idejéről a Futárszolgálat tud tájékoztatást adni. Szakszemélyzet általi kiszállítás esetén szintén elektronikus levélben értesítjük a kiszállítás menetéről. A kiszállítás a gyógyszer sértetlen, forgalomba hozatali engedélyében jóváhagyott csomagolásában történik. Ha kiszállításkor a csomagoláson bármilyen sérülést észlel, kérjük ezt jelezze a futárnak, illetve a kiszállítást végző szakszemélyzetnek a csomagot pedig ne vegye át és kérje jegyzőkönyv felvételét.

Amennyiben a megrendelést a fenti határidőben, rajtunk kívül álló okból (például átmeneti készlethiány a nagykereskedőnél) nem tudjuk teljesíteni, akkor ezt elektronikus levélben jelezzük egy későbbi lehetséges szállítási időpont felajánlásával. Ha a későbbi szállítási időpont nem megfelelő, lehetőség van a megrendeléstől való elállásra. Ebben az esetben az esetlegesen fizetett teljes vételárat visszautaljuk arra a bankszámlaszámra, ahonnan a fizetés történt.

#### 2.4. Személyes átvétel

Személyes átvétel az alábbi patikában lehetséges:

Patika	Cím
István Király Gyógyszertár, Veresegyház	2112 Veresegyház, Könyves K. u. 5

Személyes átvétel esetén az alábbi fizetési módok között választhat a webshop felületen:

- Készpénzes fizetés (személyesen a patikában)
- Bankkártyás fizetés (webshopon keresztül)
- Átutalásos fizetés

A személyes átvétel díja minden esetben 0, - Ft.

A személyes átvétel határideje:

- Rendelését az e-mailes visszaigazolás után, a kiválasztott patika nyitvatartási idejében veheti át.
- Amennyiben csomagját a rendeléstől számított 14 napon belül nem veszi át és ennek okát nem jelzi, úgy a rendelése törlésre kerül, amely egyúttal a felek közötti szerződéskötés megíúsulását eredményezi. Előrefizetés választása esetén ilyenkor a befizetett összeg 10%-át képező foglalót, a megrendelés teljesítése során felmerült díjak, költségek és egyéb ráfordítások ellentételezésére megtartjuk, a befizetett összeg 90%-át pedig 3 napon belül visszautaljuk arra a bankszámlára, ahonnan a fizetés történt.

Amennyiben a megrendelést a fenti határidőben, rajtunk kívül álló okból (például átmeneti készlethiány a nagykereskedőnél) nem tudjuk teljesíteni, akkor ezt elektronikus levélben jelezzük. Ha a későbbi átvételi időpont nem megfelelő, lehetőség van a megrendeléstől való elállásra.

## 2.5. Visszaigazolás, korábbi rendelések

A rendelésről a megadott e-mail címre visszaigazoló e-mailt küldünk, melyben minden fontos adatot megtalál.

Korábbi rendeléseit (bejelentkezés után), a jobb felső sarokból lenyíló „KORÁBBI RENDELÉSEK” menüpont alatt tekintheti meg.

## 3. Elállás, szavatosság, jótállás, reklamáció, panaszkezelés

### 3.1. Elállás

- A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet alapján a vásárlót elállási jog (a termék visszaküldésének joga) illeti meg.
- A vásárló a megkötött szerződéstől egyoldalúan és indoklás nélkül 14 napon belül visszaléphet (Elállás), valamint a termék visszaküldése után kérheti a kereskedőtől az általa fizetett összeg visszatérítését (házhoz szállítás esetén ideértve a szállítási költséget is). Az elállás vonatkozhat a kosárba helyezett termékek egy részére is (részleges elállás), ez esetben azonban az elállási szándékot tartalmazó nyilatkozatban fel kell tüntetni, hogy mely termék megrendelésétől szeretne elállni, illetve darabszámmal megjelölni, hogy abból a termékből rendelt összes darabszámtól, vagy csak egy részétől szeretne elállni. Ha a nyilatkozatból nem egyértelmű, hogy a megrendelés mely részére vonatkozik az elállás, akkor kétség esetén úgy kell tekinteni, hogy a teljes megrendeléstől áll el.
- Elállási szándékát személyesen az elállási nyilatkozat helyszínén történő aláírásával vagy az [Elállási nyilatkozat](#) postai úton (István Király Gyógyszertár, 2112 Veresegyház Könyves K. u. 5.) vagy e-mailben (info@patikam.hu) történő visszaküldésével jelezheti. A vásárló határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárt előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát.

A jóhiszeműség és a tisztesség általános követelményére tekintettel a termék átvételét követően, annak jellegének, tulajdonságának vizsgálata után kell dönteni a termék megtartásáról vagy az esetleges visszaküldésről. Visszaküldés esetén a vásárló köteles az adott terméket haladéktalanul, saját költségén, legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni a kereskedő részére (postára adni), vagy személyesen az adott patikába visszavinni. Azoknál a termékeknél (elektromos eszközök, gyógyászati segédeszközök), amelyeknek postai küldeményként való visszaküldése nem lehetséges, a vásárló legkésőbb az elállási nyilatkozat közlésétől számított 14 napon belül általa megbízott futárszolgálattal, vagy meghatalmazott személy útján visszaküldheti a terméket a címünkre. A helyszíni visszavétel lehetősége természetesen ebben az esetben is fennáll. A termék függetlenül a visszaküldés, vagy visszavétel módjától akkor tekinthető határidőben visszaküldöttnek, ha az elállási nyilatkozat közlésétől számított 14 napon belül a kereskedőhöz visszaérkezik.

- A visszatartás joga értelmében, a vásárló által kifizetett teljes összeg (ideértve a szállítási költséget is) a termék beérkezése után kerül a visszatérítésre.

- A vásárló felelősségre vonható a megvásárolt termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért.

- Felhívjuk figyelmét, hogy a webáruházon található termékek jelentős része olyan zárt csomagolású terméknek minősül, melyek esetében, a 45/2014 (II.26.) Kormányrendelet alapján, a csomagolás felbontása után, egészségvédelmi vagy higiéniai okokból már nem élhet az elállási jogával. Ezek alapján étrend-kiegészítőt, gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású terméket, tápszert vagy kozmetikumot csak bontatlan, eredeti csomagolásban vesszünk vissza. (Orvostechikai eszköz, gyógyászati segédeszköz vásárlása esetén pedig csak a kipróbálás előtt élhet az elállási jogával.) Továbbá nincs mód elállás gyakorlására olyan higiéniai és egyéb termékek esetében, mint a haj- és szőrnyírók, fésűk, férfi és női szőrtelenítési termékek és kellékek, szájápolási termékek, inhalációs eszközök, testhőmérők, illetve minden olyan termék esetében, amely valamilyen módon testnyílással érintkezik.

- Felhívjuk figyelmét, hogy a 44/2004 (IV.28.) ESZCSM rendelet 21/B.§ (1)-(2) bekezdése értelmében gyógyszerár kizárólag tévesen kiszolgáltatót gyógyszert, az OGYÉI által visszahívott gyógyszert, vagy olyan gyógyszert vehet vissza, amelynek minősége azért nem megfelelő, mert 44/2004 ESZCSM rendelet 18. § (4) bekezdése szerint az előírt adagolás mellett a teljes kiadott gyógyszer mennyiség felhasználhatósága nem biztosított a lejárat idő letelte előtt. Gyógyszer alatt a homeopátiás gyógyszereket is érteni kell. Ezek alapján csak azon vásárolt gyógyszerek esetében élhet az elállási jogával, melyek tévesen kerültek kiszállításra, minőségük a lejárat idő miatt nem megfelelő, vagy amelyeket az OGYÉI visszahívott.

### 3.2. Hibás teljesítések

Nem tekinthető a kereskedő hibás teljesítésének, ha a fogyasztó az egyébként sértetlenül átvett termékekkel kapcsolatban mellékhatásokat tapasztal, vagy a termékek a kívánt hatást nem váltják ki. A kereskedő az ez irányú bejelentések miatt nem felel, azok a 3.2.3. pont szerinti termékfelelősségi igények, amelyek a gyártó/forgalmazó felelősségi körébe tartoznak, és mint ilyeneket a kereskedő automatikusan továbbítja a gyártó/forgalmazó felé.

#### 3.2.1. Jótállás

- A kereskedő 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, a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. évi (II.26.) Kormányrendelet továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletben foglaltak irányadóak.

- Jótállás csak a 151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet mellékletében felsorolt 10.000,- forintnál drágább tartós fogyasztási cikkre vonatkozik.

- A kötelező jótállás időtartalma 1 év, szerződéses jótállásnál a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban rögzített határidő az irányadó.

- A fogyasztót megilleti a jótállás jog minden esetben kivéve, ha az eladó bizonyítja, hogy a hiba a termék átvétele után keletkezett.

- A jótállási kötelezettséget és a jótállással kapcsolatos információkat minden esetben az adott termék adatlapján tüntetjük fel. A termék átvétele során a fogyasztó a termékhez tartozó

jótállási jegyet is kézhez kapja, amelyen a jótállással kapcsolatos valamennyi szükséges információ megtalálható. Jótállási jogokat csak és kizárólag a jótállási jeggyel lehet érvényesíteni, ide nem értve azt az esetet, ha a fogyasztó nem, vagy nem szabályszerűen kiállított jótállási jegyet kapott kézhez.

### 3.2.2. Kellékszavatosság

- A termék eladója a termék hibájáért (pontosabban: a vásárláskor a termékben már meglévő hiba-ok miatt bekövetkező hibáért) a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény értelmében és a 45/2014 (II.26.) Kormányrendelet értelmében kellékszavatossággal tartozik. Ez a megvásárolt termék olyan hibájára vonatkozik, amely hiba oka már megvan a termékben a vásárlás pillanatában is.
- A kereskedő kellékszavatossági felelőssége objektív: független attól, hogy tudta-e, hogy hibában (pontosabban hiba-okban) szenvedő terméket adott el, vagy sem.
- A vásárló – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényeket érvényesítheti:
- A hibás termék kijavítása vagy cseréje

Ezt az igényt a vásárló abban az esetben nem jogosult érvényesíteni, ha annak teljesítése a kereskedő számára partner-szerviz hiányában lehetetlen lenne vagy aránytalan többletköltséggel járna. A kereskedő erről a körülményről a hibás teljesítésről kitöltött jegyzőkönyvben tájékoztatja a vásárlót.

Ha a vásárló csak a hibát, vagy annak okát jelölte meg és nem tüntette fel a választott szavatossági jogot, akkor kereskedő a termék jellegétől függően elsőként a hiba kijavítását, vagy a termék kicserélését végzi el, és ha a hiba így nem orvosolható, csak abban az esetben köteles a többi szavatossági kötelezettségének eleget tenni.

Amennyiben a vásárló a hibabejelentésben nem kéri a hibás termék kijavítását vagy cseréjét, illetve ha ez irányú igényét nem jogosult érvényesíteni, a vásárló az alábbi lehetőségek közül választhat: .

- Árleszállítás

kérheti az ellenszolgáltatás arányos, észszerű mértékű leszállítását.

- A vásárló jogosult a termék hibájának a kereskedő költségén történő kijavítására, illetve kijavíttatására.
- A vásárló végső esetben, ha a kereskedő a kijavítást, kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének 45 napon/ a jogosult érdekeit kímélve a termék tulajdonságainak és rendeltetésének megfelelő határidőn belül nem tud eleget tenni, vagy, ha megszűnt a kijavításhoz, kicseréléshez fűződő érdeke (pl.: ugyanaz a hiba másodszori hibabejelentést követően, a bejelentésre megtett szavatossági intézkedések ellenére is fennáll; három vagy annál több szavatossági intézkedést követően is észlelhető hiba) elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

- A vásárló jogosult a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérni, az áttérés költségét azonban a vásárló viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.
- A kellékszavatosság igény érvényesítésének feltételei:
  - a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított 2 hónapon belül jelezni kell a kereskedő részére
  - a 2 éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait nem érvényesítheti
  - a teljesítéstől számított 6 hónapon belüli kellékszavatossági igény érvényesítésének a feltétele, hogy a vásárló a hibát jelezze az info@patikam.hu e-mail címen és igazolja, hogy a terméket a patikam.hu internetes áruházon keresztül vásárolta. A vásárlás megtörténtét a termékről kiállított bizonylat (számla, nyugta) igazolja.
  - a teljesítéstől számított 6 hónap eltelte után viszont a vásárlónak kell bizonyítani, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában is fennállt.

### 3.2.3. Termékszavatosság

- Vásárló a 3.2. első bekezdése szerinti esetekben kizárólag termékszavatossági igényt érvényesíthet. Egyéb esetekben a vásárló – választása szerint – a kellékszavatossági igény helyett termékszavatossági igényt is érvényesíthet. Ebben az esetben követelheti a gyártótól / forgalmazótól, hogy a hibás terméket javítsa ki, vagy ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.
- A gyártó / forgalmazó mentesül a termékszavatossági kötelezettség alól, ha az alábbiak közül az egyiket bizonyítja:
  - a terméket nem üzleti tevékenysége vagy önálló foglalkozása körében gyártotta vagy forgalmazta;
  - a termék forgalomba hozatalának időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető
  - a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.
  - Csere esetén a kicserélt termékre, kijavítás esetén a termék kijavítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági kötelezettség a gyártót terheli.
- A fogyasztó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval / forgalmazóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős. A gyártót a termékszavatosság az adott termék általa történő forgalomba hozatalától számított két évig terheli. E határidő eltelte jogvesztéssel jár.
- A termékszavatossági jogokat a termék tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a gyártóval / forgalmazóval szemben.

· Felhívjuk figyelmét, hogy a vásárló ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt, kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. A vásárlót mindazonáltal a jótállásból fakadó jogok – a kellékszavatosságból vagy termékszavatosságtól függetlenül – megilletik.

### 3.3. Reklamáció, panaszkezelés

Reklamáció, panasz esetén a 45/2014 (II.26) Kormányrendeletben foglaltak szerint járunk el.

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexszel nem rendelkezünk. A panaszokat az alábbiakban részletezett panaszkezelési eljárási rend szerint bíráljuk el.

A webáruházon rendelt termékekkel / házhoz szállítással kapcsolatos panaszát, észrevételét kérjük az alábbi elérhetőségek egyikén küldje el hozzánk:

E-mail: [info@patikam.hu](mailto:info@patikam.hu)

Postai úton:

István Király Gyógyszertár  
2112 Veresegyház, Könyves Kálmán u. 5.  
Személyesen az adott patikában

A személyesen szóban tett panaszt a kereskedő azonnal kivizsgálja és orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a kereskedő a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát helyben a fogyasztónak átadni.

Az e-mailen vagy postai úton beérkezett reklamációkat a kereskedő 2 munkanapon belül kivizsgálja és a beérkezésüket követő 30 napon belül megválaszolja. Ennek formája ugyanaz, (e-mail / posta) mint ahogyan beérkezett. A vásárló panaszában eltérő értesítési módot is megjelölhet, ebben az esetben a kereskedő a panaszt a megjelölt formában válaszolja meg. A panaszról felvett jegyzőkönyvet, illetve az arra adott választ a kereskedő 5 évig megőrzi és – ez irányú kötelezettsége esetén – az azt ellenőrző illetékes hatóság részére bemutatja.

Amennyiben a vásárló a kereskedő válasza ellen további kifogással kíván élni, azt az alábbi szerveknél teheti ezt meg:

Országos Gyógyszerészeti és Élelmezés-egészségügyi Intézet  
1051 Budapest, Zrínyi utca 3.  
Tel.: +36 1 886 9300  
E-mail: [ogyei@ogyei.gov.hu](mailto:ogyei@ogyei.gov.hu)  
Levelezési cím: 1372 Postafiók 450.

A területileg illetékes Járási Hivatalnál

Házhoz szállítás esetén:

A vásárló lakcíme szerint illetékes járási hivatal

vagy

Gödöllői Járási Hivatal  
Cím: 2100 Gödöllő, Kotlán Sándor utca 3.  
Telefonszám: +36 28 512-440  
E-mail: [godollo@pest.gov.hu](mailto:godollo@pest.gov.hu)

Személyes átvétel esetén:

Gödöllői Járási Hivatal  
Cím: 2100 Gödöllő, Kotlán Sándor utca 3.  
Telefonszám: +36 28 512-440  
E-mail: [godollo@pest.gov.hu](mailto:godollo@pest.gov.hu)

Békéltető testület eljárásának kezdeményezése:

Amennyiben a gyógyszerár és a vásárló között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a gyógyszerárral való tárgyalások során nem rendeződik, a Vásárló a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat és kezdeményezheti a testület eljárását, illetve fordulhat a gyógyszerár székhelye szerint illetékes békéltető testülethez is. A fogyasztó továbbá kérheti az előbbiektől eltérő illetékességi területen lévő békéltető testület eljárását is. A gyógyszerárat a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

A gyógyszerár székhelye szerint illetékes testület:

Név: Pest Megyei Békéltető Testület  
Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.  
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81  
E-mail cím: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)  
Központi telefonszám: +36 1 269 0703  
Fax: +36 1 269 0703

A békéltető testületek elérhetősége: <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Kereskedő fenntartja magának a jogot, hogy az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítsa. A módosítás tartalmáról és a hatályba lépés pontos időpontjáról kereskedő a [patikam.hu](http://patikam.hu) honlapján tájékoztatja a vásárlókat. A módosított rendelkezések a hatályba lépést követően a webáruház első használata alkalmával válnak hatályossá a vásárlóval szemben. Az egyedi megrendelésekre mindig a megrendelés elküldésének napján hatályban lévő Általános Szerződési Feltételek alkalmazandók.

A termékek ára változhat. A termékek árának változása nem tartozik az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása körébe. A termékekre érvényes ár mindig a megrendelés időpontjában a honlapon feltüntetett ár, amelyről vásárló a termék kiválasztásakor, és a kosárba helyezésekor is tájékoztatást kap.

Veresegyház, 2024.10.08.

