

# Általános szerződési feltételek (ÁSZF)

PANAROM WEBÁRUHÁZ

**Hatályba lép: 2021.11.19.**

## I. ÁSZF CÉLJA, BEVEZETÉS

A jelen ÁSZF célja, hogy a [www.panarom.hu](http://www.panarom.hu) weboldalon (a továbbiakban a Weboldal) elérhető PANAROM Webáruház-ban (a továbbiakban a Webáruház) történő vásárlásra vonatkozó rendelkezéseket meghatározza. A PANAROM Webáruházat az Adrienne Feller Cosmetics Zrt. (székhely: 5126 Jászfényszaru, Albert Einstein út 3. hrsz., fióktelep: 1036 Budapest, Perc utca 2., adószám: 25401013-2-16, cégjegyzékszám: 16-10001818; nyilvántartja a Szolnoki Törvényszék Cégbírósága; Ügyfélszolgálat telefonszáma: 061 244-8345, e-mail címe: [ugyfelszolgalat@panarom.hu](mailto:ugyfelszolgalat@panarom.hu), a továbbiakban: PANAROM) üzemelteti.

A jelen ÁSZF-et a PANAROM bármikor, a szerződéskötő fél hozzájárulása nélkül jogosult egyoldalúan, a jövőre vonatkozóan módosítani. Az ÁSZF módosításról a PANAROM a weboldalon keresztül értesíti a Vásárlót.

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekre a PANAROM kialakult gyakorlata, valamint a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) mindenkorai rendelkezései, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet rendelkezései az irányadóak.

A megrendelés kizárólag a Webáruházban leadott megrendelés útján lehetséges. PANAROM nem fogad el, és a jelen ÁSZF nem terjed ki a telefonon, telefaxon, postai úton levélben, e-mailen, vagy egyéb, a Webáruházban történő megrendeléstől eltérő módon leadott megrendelésre.

A PANAROM-nál jelenleg nincs alkalmazásban a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex, a PANAROM nem aláírja magatartási kódex-nek.

## II. FOGALMAK, ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

**Fogyasztó vagy Lakossági felhasználó:** a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy Vásárló, aki a jogszabályok szerint fogyasztónak minősül.

**Jótállás:** a Polgári Törvénykönyv szerinti, valamint külön jogszabályban a fogyasztói szerződésekre meghatározott kötelező jótállás.

**Szakmai Vásárló:** szakmai - kozmetikus, aromaterapeuta hallgató, aromaterapeuta, valamint a PANAROM egyéb együttműködő partnerei, az ÁSZF X.VI. pontja szerint - regisztráció alapján regisztráló Vásárló, akinek (amelynek) szakmai regisztrációját a szakmai regisztrációra jogosító igazolások PANAROM részére történő megküldését vagy a Weboldalra való feltöltést követően PANAROM e-mailben visszaigazolta.

**Termék:** a Webáruházban vásárlásra kínált ingó dolog, kivéve a végrehajtási eljárás vagy más hatósági intézkedés folytán eladott dolog.

**Lakossági termék:** a Weboldalon bárki által megvásárolható Termék

**Szakmai termék:** a Weboldalon feltüntetett, kizárólag szakmai regisztrációval megvásárolható Termék

**Vásárló:** Fogyasztó és Szakmai Vásárló összefoglaló elnevezése, a Webáruházat igénybe vevő személy.

**Vendég felhasználó:** a regisztráció nélküli Vásárló

### **III. A VÁSÁRLÁS MENETE**

#### **1. Megrendelhető termékek**

A PANAROM a Weboldalon megtalálható, internetes katalógusában teszi közzé a Vásárlók által megrendelhető Termékeit. Egyes megrendelhető Termékek kizárólag a Szakmai Vásárlók számára, míg más Termékek minden vásárló számára elérhetőek.

A szakmai vásárlók által megvásárolható Szakmai termékek további forgalomba nem hozhatók, azokat a Szakmai Vásárlók kizárólag közvetlenül saját szakmai tevékenységükhöz használhatják fel.

A Lakossági termékek más üzlethelyiségben vagy webshopban történő tovább értékesítése kizárólag a PANAROM-mal kötött külön írásbeli viszonteladói szerződés alapján lehetséges. Nem szükséges külön viszonteladói szerződés a tovább értékesítéshez, amennyiben a Szakmai Vásárló saját szalonjában értékesíti fogyasztónak minősülő ügyfelei részére a lakossági termékeket.

A Szakmai Vásárló a Szakmai termékeket nem jogosult továbbértékesíteni harmadik személyek részére. Ezen kötelezettség megszegése esetén a PANAROM jogosult a Szakmai Vásárló szakmai vásárlói minősítését megvonni.

#### **2. Regisztráció, bejelentkezés, megrendelés**

A Termékek megrendelése két módon történhet:

- regisztráció nélküli Vendég felhasználóként vagy
- regisztrált Vásárlóként.

Tanfolyamokra történő jelentkezéshez szükséges a regisztráció és személyes felhasználói fiók létrehozása, továbbá a Hallgatói Nyilatkozat elfogadása.

A tanfolyamokra a Weboldalon keresztül lehet jelentkezni. A tanfolyam kedvezményes díja a feltüntetett kedvezményes befizetési határidőig érvényes, ezt követő befizetés esetén a képzés teljes ára befizetendő. Túljelentkezés esetén a PANAROM a befizetés sorrendjét veszi figyelembe. Befizetett tanfolyam lemondása esetén a kedvezményes befizetési határidőig történő lemondás esetén a tanfolyam díjának felét (50%) fizeti vissza a PANAROM. A kedvezményes befizetési határidő utáni lemondás esetén a jelentkező nem jogosult a tanfolyam díjának visszafizetésére, vagy annak más képzésre való áthelyezésére.

Regisztrált Vásárló esetében a megrendeléshez, illetve a Tanfolyamokra történő jelentkezéshez szükséges, hogy a Vásárló felhasználóként belépjen a Weboldalon regisztrált felhasználói fiókjába.

A WEBÁRUHÁZ-ban két típusú regisztráció lehetséges:

- **Lakossági (felhasználói) regisztráció:** A regisztrációhoz szükséges a regisztrációs ív valós adatokkal történő hiánytalan kitöltése, valamint annak megerősítése, hogy a Vásárló az ÁSZF-et, valamint az Adatkezelési Szabályzatot megismerte és elfogadja, továbbá hozzájárul adatai PANAROM általi kezeléséhez. A Lakossági felhasználók kizárólag a Lakossági felhasználóknak fenntartott tanfolyamokra jelentkezhetnek, amelyek a Webáruházban külön jelölve vannak.
- **Szakmai (aromaterapeuta) regisztráció / Szakmai Vásárló:** Az Webáruházban lehetséges szakmai regisztráció a következő végzettséggel rendelkezők számára: Okleveles aromaterapeuta, a teljes okleveles aromaterapeuta képzést egy összegben befizetett hallgatók, Aromaterapeuta Alapképzést + 3 (okleveles aromaterapeuta képzés blokkjai közé tartozó) tanfolyamot elvégzők, az ÁSZF X.VI. pontja szerint regisztráló Vásárló, akinek (amelynek) szakmai regisztrációját a szakmai regisztrációra jogosító igazolások PANAROM részére történő megküldését vagy a Weboldalra való feltöltést követően PANAROM e-mailben visszaigazolta, valamint egyéb, a PANAROM egyedi elbírálása szerinti partnerek.
- **Szakmai (kozmetikus) regisztráció / Szakmai Vásárló:** A Webáruházban lehetséges szakmai regisztráció a következő végzettséggel rendelkezők számára: kozmetikusok, kozmetikus tanulók, valamint egyéb, a PANAROM egyedi elbírálása szerinti partnerek. A kozmetikus tanulóknak évente kell feltölteni a friss és aktív iskolalátogatási igazolásukat. A kozmetikus képzés elvégzését követően a kozmetikus tanulónak a kozmetikus végzettségét igazoló dokumentumot kell feltöltenie, hogy a szakmai árra továbbra is jogosult legyen.

A szakmai regisztráció az (i) igazoló dokumentum (pl. iskolalátogatási igazolás, oklevél, diploma, megállapodás, stb.) feltöltéséhez, valamint (ii) a PANAROM általi írásbeli (e-mailen történő) visszaigazolásához, (iii) továbbá a Weboldalon elhelyezett ÁSZF és Adatkezelési Szabályzat elfogadásához, valamint a PANAROM általi adatkezeléshez történő hozzájáruláshoz kötött. A szakmai regisztráció Panarom általi visszaigazolásáig a regisztráló a Lakossági felhasználókra irányadó feltételek szerint vásárolhat.

A szakmai regisztrációval rendelkező felhasználók szakmai áron vásárolhatnak a Webáruházban, valamint jelentkezhetnek a Panarom Aromaterapeuta Intézet szakmai képzéseire. A szakmai regisztrálók egyedi kedvezményei beállításra kerülnek a Webáruházban.

A regisztráció a képernyő jobb felső sarkában található 'Belépés' gombon keresztül elérhető Regisztrációs oldalon történik e-mail cím megadásával.

A regisztráció történhet magánszemélyként vagy cég/egyéni vállalkozóként.

**Magánszemélyként a következő adatok megadására van szükség:**

- Vezetéknév
- Keresztnév
- Telefonszám: A PANAROM ezen a számon egyezteti a megrendelés teljesítéséhez, valamint a tanfolyami részvételhez szükséges adatokat, valamint a kiszállítáért felelős partner ezen a számon egyeztet a csomag átvételéről.
- Szállítási cím és számlázási adatok: Amennyiben ezek különböznek, mindkettőt meg kell adni a regisztráció során. A szállítási címet pontosan szükséges megadni (pl. lépcsőház, épület, emelet, ajtó, kapucsengő).
- Szakmai áron történő vásárlásra jogosultak regisztrációja, azaz szakmai regisztráció során, a jogosultságot igazoló dokumentum feltöltése.
- Jelszó: Tetszőlegesen megválasztható jelszó, a rendszerbe való belépéshez szükséges.
- Jelszó ismét: Ellenőrzés, az esetleges elütések kiszűrésére.

**Cég/egyéni vállalkozóként a következő adatok megadására van szükség:**

- Adószám
- Vezetéknév (megrendelő vezetéckneve, mely **nem** a számlázási név)
- Keresztnév (megrendelő keresztnéve, mely **nem** a számlázási név)
- Cégnév: (számlázási név) adószám megadásával automatikusan kitöltésre kerül a céginformációs adatbázisunkból.
- Telefonszám: A PANAROM ezen a számon egyezteti a megrendelés teljesítéséhez, valamint a tanfolyami részvételhez szükséges adatokat, valamint a kiszállítáért felelős partner ezen a számon egyeztet a csomag átvételéről.
- Címadat mezők adószám megadásával automatikusan kitöltésre kerülnek a céginformációs adatbázisunkból.
- Szállítási cím és számlázási adatok: Amennyiben ezek különböznek, mindkettőt meg kell adni a regisztráció során. A szállítási címet pontosan szükséges megadni (pl. lépcsőház, épület, emelet, ajtó, kapucsengő).
- Szakmai áron történő vásárlásra jogosultak regisztrációja, azaz szakmai regisztráció során, a jogosultságot igazoló dokumentum feltöltése.
- Jelszó: Tetszőlegesen megválasztható jelszó, a rendszerbe való belépéshez szükséges.
- Jelszó ismét: Ellenőrzés, az esetleges elütések kiszűrésére.

Céginformációs adatbázisunk biztosítja a cégszűrés valóságát.

Ezek az adatok minimálisan szükségesek ahhoz, hogy a Vásárló a rendszerbe be tudjon lépni, illetve a megrendelt Termékeket a Panarom szállítani tudja.

A Webáruház információtechnológiai szempontból részben egységes adatbázist képez a [www.adriennefellerwebshop.hu](http://www.adriennefellerwebshop.hu) webáruházal, a Vásárló a regisztráció során egyidejűleg regisztrálhat ezen webáruházban is. A regisztráció során kizárólag olyan e-mail címmel hozható létre új felhasználói fiók, mely e-mail cím az [www.adriennefellerwebshop.hu](http://www.adriennefellerwebshop.hu) webáruházban még nem került regisztrálásra. Amennyiben a megadni kívánt e-mail címmel ezen másik webáruházban már regisztráltak, a Vásárlónak lehetősége van arra, hogy az ezen másik webshopban megadott adataival regisztráljon a Weboldalon. Amennyiben a Szakmai Vásárló eltérő adatokkal (például számlázási címmel) kíván regisztrálni, akkor eltérő e-mail címet szükséges választania. Kizárólag a Lakossági felhasználók és az aromaterapeuta hallgatók jogosultak ugyanazon e-mail cím mellett több szállítási és számlázási címet vagy nevet regisztrálni.

Az ÁSZF és az Adatkezelési Szabályzat elfogadását követően a regisztrációs ív jobb alsó sarkában található 'Regisztráció' gomb megnyomásával lezárul a regisztráció folyamata. Ezt követően a Vásárló e-mailcíme és jelszava megadásával tud belépni a rendszerbe.

Szakmai regisztráció esetén az általános visszaigazoláson túl kifejezetten a szakmai regisztrációt is megerősítő külön visszaigazolás is szükséges a regisztráció elfogadásához. A Szakmai Vásárlók a regisztráció során megadott e-mail címhez kizárólag egy számlázási nevet és számlázási címet használhatnak. Több számlázási név vagy cím esetén egy külön e-mail címmel való regisztráció szükséges, az egyes felhasználói fiókokra vonatkozó kedvezmények felhasználói fiókonként elkülönülnek, azok nem összevonhatók. A jelen pontban foglaltak érvényesek azon Vásárlókra is, akik a Webáruház vonatkozásában nem, de a [www.adriennefellerwebshop.hu](http://www.adriennefellerwebshop.hu) weboldalon elérhető, a PANAROM által üzemeltetett webáruház szerint Szakmai Vásárlónak minősülnek. Ennek feltételei a fenti weboldalon közzétett ÁSZF-ben találhatóak. A jelen pontban foglalt korlátozás nem érvényes a aromaterapeuta hallgatókra, amíg aromaterapeuta Szakmai Vásárlónak nem minősülnek (melynek rögzítésére kizárólag a PANAROM jogosult), mely időpontban ezen jogosultságuk megszűnik és kötelesek a továbbiakban használandó egyetlen szállítási címet és nevet kiválasztani.

A Webáruházba történő belépés egyrészt a kosárban lévő, vagy ezután kiválasztásra kerülő Termékek megrendeléséhez szükséges, amennyiben regisztrált Vásárló kíván megrendelni, másrészt a Panarom Aromaterapeuta Intézet tanfolyamaira történő jelentkezéshez, de lehetőség van a regisztráció során megadott adatok ellenőrzésére, módosítására illetve személyes adat(ok) mentésére a képernyő jobb felső sarkában található "Fiókom" menüpontra kattintva.

A PANAROM a megrendelést csak akkor fogadja el, ha a Vásárló a megrendeléshez szükséges valamennyi mezőt maradéktalanul kitölti. A Vásárló által hiányosan vagy valótlan tartalommal megadott adatok esetén a Panarom jogosult a megrendelést visszautasítani. A Vásárló által megadott téves adatokból eredő hibás teljesítésből eredő károkért a PANAROM-ot felelősség nem terheli, a megadott adatokért kizárólag a Vásárló felel.

A megvásárolni kívánt Termékeket helyezze a kosárba, ez a termékoldalon a kiszérelés kiválasztását követően, a „kosárba” ikonra történő kattintással lehetséges. Alapértelmezésben 1 (egy) darab kerül a kosárba, ha ennél többet szeretne egy-egy Termékből vásárolni, akkor a termékoldalon, vagy a kosáron belül a Terméknél egyszerűen írja át a számot a kívánt mennyiségre.

Ha közben meggondolta magát, vagy csak véletlenül tett be egy Terméket a kosárba, ugyanitt lehetősége van a kosárból való kivételre is, a Termék mellett található „X” jelre történő kattintással.

Amennyiben a vásárlás mellett dönt, kattintson a 'Kosárösszesítő' alatt található "Tovább a pénztárhoz" gombra.

Ekkor a Számlázási és szállítási adatokhoz jut, melyeket regisztrált Vásárló esetén a rendszer a regisztráció során megadott adatok alapján automatikusan kitölt, azonban itt lehetősége van az adatok megváltoztatására is.

Magánszemély Szakmai Vásárló a számlázási névadatot kizárólag akkor változtathatja meg, ha megváltozott a regisztrációkor megadott neve (pl. házasságkötés esetén). Nem magánszemély Szakmai Vásárló a számlázási névadatot kizárólag akkor változtathatja meg, ha megváltozott a regisztrációkor megadott cégnév (pl. cégnév-változás, jogutódlás). A Szakmai Vásárlók esetén a számlázási cím adatok szintén kizárólag akkor módosíthatók, ha magánszemély esetében lakcím-változás, illetve cég esetén székhely-változás történt. A név vagy számlázási cím megváltozását a PANAROM ügyfélszolgálatán kezdeményezheti a Szakmai Vásárló, azt kizárólag a PANAROM hagyhatja jóvá az admin felületén keresztül. A név vagy cím (akár számlázási, akár szállítási) visszaélésszerű módosítása (például annak indokolatlan gyakorisága) esetén a PANAROM egyoldalúan jogosult a módosítási kérelmet megtagadni, valamint ilyen esetben fenntartja a jogot a Szakmai Vásárló szakmai vásárlói minőségének visszavonására.

A Szakmai Vásárlók elsődlegesen a szakmai tevékenységhez használt székhely vagy lakhely címét jogosultak szállítási címként rögzíteni. A Szakmai Vásárlók jogosultak a szakmai tevékenységhez használt székhelyen vagy lakhelyen túl az általuk szakmai tevékenységükhöz használt további telephelyeket, fióktelepeket, lakcímeiket is további szállítási címeikként megadni, melyre a felhasználói fiókjukban van lehetőségük.

Amennyiben az adatomódosítások nem valós változáson alapulnak, vagy a további szállítási címek rögzítése visszaélésszerű, PANAROM egyoldalú döntése alapján megvonhatja a szakmai ár alkalmazásának lehetőségét és a lakossági árat alkalmazza.

Amennyiben Vendég felhasználóként vásárol vagy regisztrált Vásárlóként a számlázási címet a regisztráció során nem töltötte ki, azt itt szükséges megadnia. Regisztrált Vásárló esetén amennyiben a szállítási cím különbözik a regisztrációkor megadott címtől, a rubrika kipipálását követően megadhatja az új címet, ezt a címet a profiloldal eltárolja, mint szállítási cím, így a következő vásárláskor – ha nem kerül módosításra – a rendszer automatikusan ezt másolja át. A sikeres kézbesítéshez szükséges, hogy a megadott postázási címen pontosan beazonosítható legyen, milyen néven kit kell keresni a csomaggal.

A következő lépés a Lakossági felhasználók esetében a fizetési kötelezettséggel járó „Megrendelés elküldése” gombra kattintva a vásárlás véglegesítése, melyről a rendszer minden esetben e-mail üzenetet küld, és amely a „Fiókom” menüben a „Rendeléseim” almenüben ellenőrizhető.

Jelen ÁSZF elfogadása regisztrált Vásárlók esetén a regisztráció folyamán, Vendég felhasználó esetén pedig a megrendelés elküldését közvetlenül megelőzően történik.

### **3. A Termékek ára**

A Termékek aktuális kiskereskedelmi árát a Weboldalon található érvényes termékkatalógus tartalmazza. Az árak forintban értendők, és tartalmazzák az ÁFA-t. A Webáruházba történő belépést követően a Lakossági felhasználók továbbra is a rájuk vonatkozó aktuális kiskereskedelmi árát látják, míg a Szakmai Vásárlók a szakmai árát.

A Terméknél feltüntetett ár nem tartalmazza a szállítási költséget. A fizetendő összeg minden esetben megegyezik a kosár végösszegével. A kosár végösszege tartalmazza a szállítási költséget is.

A PANAROM az Webáruházban közzétett árak változtatásának jogát fenntartja azzal, hogy a módosítás a Weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. Ez egyben azt is jelenti, hogy a rendszer a kosár értékét mindig az aktuális, adott regisztrált felhasználóra vonatkozó árakkal számolja. Az árak módosítása a már megrendelt és visszaigazolt termékek vételárát nem befolyásolja.

Amennyiben a PANAROM a tőle elvárható gondos eljárás ellenére is hibás vételárat tüntet fel, különösen, ha az nyilvánvalóan téves (pl.: a termék általánosan elfogadott piaci árától nagymértékben eltérő ár, vagy egy esetleges rendszerhiba, pl. 0 Ft vagy 1 Ft kerül feltüntetésre), akkor a PANAROM nem köteles a Terméket a hibásan megjelölt áron értékesíteni. Ebben az esetben a PANAROM felajánlja a tényleges áron történő értékesítést és amennyiben Vásárló azt nem fogadja el, a megrendelés törlésével elállhat a vásárlástól.

### **4. Fizetés módja**

Megrendeléskor a belföldi szállítási címet választó, forintban fizető Vásárló választhat, hogy a megrendelt Termékek vételárát a Termékek megrendelésekor bankkártyával online, vagy a termék átvételekor utánvétes fizetéssel (készpénzben vagy bankkártyával) egyenlíti ki. Az utánvétes fizetési mód díja 400,-Ft, készpénzes és (átvételkor) bankkártyával történő fizetés esetén egyaránt.

Az online bankkártyás fizetések a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg.

Euróban történő fizetés esetén kizárólag Barion rendszeren keresztüli bankkártyás fizetés lehetséges.

Fizetési módok:

- **Utánvétes fizetés a Termék átvételekor**

A Lakossági felhasználók, Vendég felhasználók és Szakmai Vásárlók részére egyaránt.

Amennyiben a Vásárló által megadott szállítási címről átvétel nélkül visszaküldésre kerül a csomag, a továbbiakban arra kizárólag a Termékek vételára és a megrendelés teljesítéséhez kapcsolódó összes költség előre történő megfizetésével fogadjuk el a megrendelést. Amennyiben a csomag PANAROM részére történő visszaérkezését követő 15 napon belül a Vásárló nem fizeti meg a jelen pont szerinti költségeket, a PANAROM jogosult a megrendelést törölni.

Postafiók címre nem áll módunkban utánvétes küldeményt küldeni.

A PANAROM fenntartja a jogot arra vonatkozóan, hogy az utánvétes megrendelést üzleti kockázat függvényében visszautasítsa, és előre fizetést kérjen. Erről a Vásárló értesítést kap. A Vásárló ezen esetben jogosult a megrendelésétől elállni, amennyiben nem kívánja előre megfizetni a Termékek vételárát és a vonatkozó díjakat.

## • **BARION rendszeren keresztüli bankkártyás fizetés**

A Lakossági felhasználók, Szakmai Vásárlók és Vendég felhasználók részére egyaránt.

A Barion elektronikus fizetéseket lebonyolító szolgáltatás, amivel a Vásárló kényelmesen és biztonságosan tud bankkártyával, vagy előre feltöltött egyenleggel fizetni webáruházunkban.

A bankkártya adatok a PANAROM-hoz nem jutnak el, azokat a PANAROM nem kezeli. A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013.

A Barion fizetés révén a Vásárló kényelmesen és biztonságosan vásárolhat a Webáruházban. A kiválasztott áruk megrendelése után a Vásárlót a Barion fizetőoldalára irányítják. A bankkártyás fizetéshez nem szükséges Barion regisztrációval rendelkezni. A Vásárlónak csak annyi a dolga, hogy a fizetési mód kiválasztásánál a "Barion" felíratra kattintsanak, majd a Barion fizetési szerverén a kártya számát, lejáratát, a hátoldalán található ellenőrzőkódot (CVC/CVV) és e-mail címüket megadják.

A Barion internetes felületén szükséges megadni a tranzakció lebonyolításához a Barion által kért adatokat. A „Fizetem” valamint a „Mégsem” gombok megnyomásával a Vásárló visszairányításra kerül a Weboldal felületére, ahol az elvégzett tranzakció sikerességéről, illetve sikertelenségéről tájékoztatást kap. A tájékoztatás egyrészt a felhasználói felületen jelenik meg, másrészt a Vásárló által megadott e-mail címre e-mailben is megküldésre kerül.

### **Fizetéshez használható:**

- Mastercard vagy Maestro bankkártya
- Visa vagy Electron bankkártya
- Amex bankkártya



Amennyiben a Vásárlónak nincsen bankkártyája, akkor a fizetéshez használhatja az előre feltöltött Barion egyenlegét. Ebben az esetben a Vásárló Barion e-mail címe és jelszava megadásával tud fizetni.

A bankkártyás fizetésnek a Vásárló részére nincsen plusz költsége. A Barion regisztráció és a Barion mobilalkalmazás ingyenesen használható, rejtett költségek nélkül.

A Barion szervereit 2048 bites TLS titkosítása védi. Fizetés előtt mindig ellenőrizni szükséges, hogy valóban a Barion biztonságos szerverén kerülnek megadásra a fizetéshez szükséges bankkártya adatok vagy jelszó.

A Barion rendelkezik a bankkártya társaságok által megkövetelt PCI DSS tanúsítvánnyal, így jogosult bankkártya adatokat kezelni. A Barion szerverek biztonságát a Magyar Nemzeti Bank előírása szerint alakították ki.

A Barion rendszerben történő fizetés vonatkozásában a PANAROM semmilyen felelősséget nem vállal.

További információ: <https://www.barion.com/hu/>



## **5. Visszaigazolás**

A PANAROM a Vásárló részére a megrendelést elektronikus úton, a Vásárló által megadott emailcímmre küldött e-mailben visszaigazolja. Amennyiben a visszaigazolás a Vásárló megrendelésétől számított 2 (két) munkanapon belül a Vásárló részére nem érkezik meg, úgy a Vásárló fizetési kötelezettsége minden további feltétel nélkül megszűnik. A PANAROM a megrendelés teljesítésére csak abban az esetben köteles, ha a megrendelést a jelen pont szerint visszaigazolta. A szerződés a visszaigazolás Vásárló részére történő megérkezésével jön létre. A Vásárló részére a visszaigazolás akkor tekintendő megérkezettnek, amikor a visszaigazolást tartalmazó e-mail a Vásárló számára hozzáférhetővé válik. A szerződés létrejöttével PANAROM köteles a Termékek kiszállítására, és Vásárló köteles a Termékek vételárának a megfizetésére és a Termékek átvételére.

## **6. A TERMÉKEK ÁTADÁSA-ÁTVÉTELE, SZÁLLÍTÁSI MÓDOK**

### **6.1. Szállítási idő**

A PANAROM által vállalt szállítási határidő a megrendelés visszaigazolásától, azaz a szerződés létrejöttétől számított átlagosan 3-10 munkanap. A megrendelt Termék(ek) futárszolgáltatnak adásának idejéről e-mail értesítést kap a Vásárló. A Termékek kiszállítása a Termékek futárszolgáltatnak történő átadásától számított 1-4 munkanapon belül, 8 és 17 óra között történik. A kiszállítás napján a futárszolgálat SMS-ben értesíti a Vásárlót a kiszállítás várható időintervallumáról.

Ha a PANAROM-nak a meghatározott Termék nem áll rendelkezésre raktáron, illetve a megrendelt szolgáltatást nem áll módjában nyújtani, Vásárlót a kiszállítás előtt tájékoztatja és egyeztetni a rendelés további menetét.

### **6.2. Szállítás**

A Vásárló a futárszolgálattal történő házhozszállítást vagy a GLS csomagpontra történő kiszállítást választhatja a megrendeléskor.

A Szakmai Vásárló a fentiekén túlmenően választhatja az ADRIENNE FELLER COSMETICS Zrt. 1036 Budapest, Perc utca 2. IV. emeletén található fióktelepén történő személyes átvételt is. Személyes átvétel esetén a PANAROM e-mailben értesíti a Szakmai Vásárlót megrendelt termékei összekészítésének megtörténtéről. A Szakmai Vásárló csupán ezen értesítést követően veheti át az általa megrendelt termékeket a mindenkori nagykereskedési nyitvatartási időben.

A futárszolgálattal történő kiszállítás a Vásárló által a megrendeléskor megadott szállítási címre történik. Vásárló köteles gondoskodni arról, hogy az általa megadott szállítási címen a kiszállítás időpontjában tartózkodjon olyan személy, aki a megrendelt Termékek átvételére jogosult.

Amennyiben Vásárló ezt nem biztosítja, minden ebből eredő kárért és költségért Vásárló felelős. A GLS csomagpontra történő kiszállítás a Vásárló által a megrendeléskor kiválasztott GLS által megadott csomagpont címre történik.

A felmerülő csomagolási és szállítási költségek a Vásárlót terhelik, amelynek összege Magyarországon fix egységár, amely a mindenkori piaci árváltozás függvényében, valamint esetlegesen más szállítóval történő szállítás esetében változhat. Szállítási költségen minden olyan költség értendő, amely a PANAROM székhelye / telephelye / fióktelepe és a Vásárló által megadott szállítási cím közötti kiszállítás kapcsán felmerül (pl.: ha szükséges behajtási engedély kiváltása, akkor annak költsége is).

### 6.3. Házhozszállítás

A megrendelt Termék(ek) szállítása a GLS Futárszolgálattal történik. A PANAROM az áru házhozszállításán a Vásárló által a megrendelés feladásakor kiválasztott szállítási módot érti. A szállítás költségeit a Vásárló köteles a PANAROM részére megfizetni a vételár megfizetésével együtt.

Szállítási költségek:

#### **Bankkártyás fizetés esetén:**

Házhoz szállítás: 1190 Ft

GLS csomagpontra történő szállítás: 890 Ft

#### **Utánvétellel történő fizetés esetén:**

Házhoz szállítás: 1590 Ft

GLS csomagpontra történő szállítás: 1290 Ft

Ingyenes kiszállítás esetén az utánvétellel történő fizetés (akár készpénzzel, akár átvételkor bankkártyával történik): 400 Ft

A fenti szállítási költségek megrendelésenként értendők.

Első sikertelen kézbesítés esetén a fuvarozó értesítést hagy a Vásárlónál, ezt követően két nap múlva újra megkísérli a csomag kézbesítését. Két sikertelen kézbesítés után a megrendelt Termékek visszaszállításra kerülnek az ADRIENNE FELLER-hez. Ezután a Vásárló az ADRIENNE FELLER-nél újabb szállítási határidőt egyeztetethet. Az újabb kiszállításra a korábban sikertelen kiszállítással kapcsolatban felmerült valamennyi szállítási költség (kiszállítás és visszaszállítás költségeinek) megtérítése után kerül sor. Ha a megrendelés bruttó értéke meghaladja az Webáruházban közölt aktuális értéket, akkor a szállítás díjmentes. Ez a díjmentesség jelenleg Lakossági vásárlás estén bruttó 20.000,- (húszezer) Ft, Szakmai Vásárlás estén bruttó 40. 000,- (negyvenezer) Ft rendelési összegnél vagy ezen összeg feletti rendelés esetén irányadó, és megrendelésenként értendő. A díjmentes szállítás csak egy, a Vásárló által a megrendeléskor megadott szállítási címre vonatkozik. Amennyiben a Vásárló több szállítási címet határoz meg, akkor a díjmentes szállítással történő rendelés leadása esetén a díjmentes szállítás csak egy magyarországi szállítási címre vonatkozik.

### **IV. Külföldi Vásárlói Lakcím, illetve Külföldi szállítási cím esetén alkalmazandó eltérő szabályok**

Amennyiben a Vásárló külföldi címre történő szállítást rendel meg, illetve külföldi lakcímmel rendelkezik, jelen ÁSZF rendelkezései az e pontban szabályozott eltérésekkel alkalmazandók.

Jelenleg Magyarország területén kívül a Szlovák Köztársaságban, illetve Romániában található szállítási címre teljesít a PANAROM megrendeléseket.

Külföldi lakcímmel rendelkező Vásárló kizárólag Lakossági felhasználói regisztrációt rögzíthet a Weboldalon. Számukra a szakmai regisztrációval igénybe vehető Tanfolyamokra történő online jelentkezés ezért egyelőre nem biztosított.

A külföldi szállítási címet választó Vásárló kizárólag a bankkártyával történő fizetési módot választhatja.

Külföldi szállítási cím esetén a Vásárló kizárólag a futárszolgálattal történő kiszállítást választhatja a megrendeléskor és díjmentes házhozszállítás nincs.

## **V. A Termékek ellenőrzése**

A Vásárló köteles a kiszállítás időpontjában a csomag tartalmát (a Termékeket) fajta és mennyiség szerint tételesen ellenőrizni és hiánytalan teljesítés esetén a szállítólevelet aláírni. Ezt követően a Termékek fajtájával és mennyiségével kapcsolatos hiányosságokra vonatkozó reklamációkat a PANAROM nem fogad el. A Termékek fajtájával vagy mennyiségével kapcsolatos panasz esetén a Vásárló a panaszt a GLS Futárszolgálat formanyomtatványán teheti meg. A GLS Futárszolgálat a formanyomtatványt továbbítja a PANAROM részére. Amennyiben a Vásárló a kiszállításkor nem él a termékek fajtájával vagy mennyiségével kapcsolatos kifogással, abban az esetben a későbbiekben ilyen kifogással nem élhet (kivéve, amennyiben Fogyasztónak minősül). A Termékek fajtájával és mennyiségével kapcsolatos kifogást kizárólag abban az esetben fogadhatja el a PANAROM, ha a kiszállított Termékek fajtája és mennyisége eltér a Vásárló által leadott, és a PANAROM által visszaigazolt Termékek fajtájától és/vagy mennyiségétől.

A Vásárló a Termékek átvételét követően észszerű időn belül köteles elvégezni a Termékek minőségi ellenőrzését, és az esetlegesen felmerülő minőségi kifogásairól a PANAROM-ot írásban haladéktalanul értesíteni.

A Termék tekintetében fennálló kárveszély a terméknek a Vásárló vagy a Vásárló érdekében eljáró személy részére történő átadásával száll át a Vásárlóra.

## **VI. ELÁLLÁS**

A Fogyasztó jogosult a megrendelést követően, de még a megrendelt Terméknek a szállítással megbízott futárszolgálat részére történő átadását megelőzően a megrendeléstől elállni. Ezt az igényét kizárólag írásban (elektronikus vagy postai úton) jogosult jelezni a PANAROM I. pontban megjelölt e-mail címén vagy a PANAROM ügyfélszolgálati postai címén (1033 Budapest, Szentendrei út 89-95. 72. épület földszint). Ebben az esetben a Fogyasztót semmilyen költségviselés nem terheli, és nem köteles a megrendelt Termékek vételárának a megfizetésére, illetve a Fogyasztó által bankkártyával esetlegesen már megfizetett vételár visszajár részére, melyet a PANAROM az elállási értesítő kézhezvételétől számított 30 napon belül teljesít.

Ha a kiszállítás már megtörtént, elállási joggal a Fogyasztó rendelkezik a Termék adásvételére irányuló szerződés esetén

1. a Terméknek,
2. több Termék adásvételekor, ha az egyes Termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott Terméknek,
3. több tételből vagy darabból álló Termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,

4. ha a Terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,

a Fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított 14 (tizennégy) napon belül. Az elállási joggal írásban lehet élni, a PANAROM-nak címzett nyilatkozatban. Az elállást a Fogyasztónak nem kell indokolnia. Az elállásról szóló nyilatkozatot a Fogyasztó elküldheti e-mailen vagy postai úton.

A Termék(ek) kiszállítását követően történő elállásra a Fogyasztó kizárólag abban az esetben jogosult, ha azon Termék(ek)e)t nem bontotta fel és nem használta. A Termékek zárt csomagolású termékek, amelyek egészségvédelmi és higiéniai okokból a felbontást követően nem küldhetők vissza.

A Fogyasztó az elállás jogát a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (Kormányrendelet) 2. számú mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.

A Kormányrendelet 2. számú mellékletében található nyilatkozat-minta az alábbi:

Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

(csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltsse ki és juttassa el a PANAROM részére)

Címzett: Adrienne Feller Cosmetics Zrt.

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

.....  
.....

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja: .....

A Fogyasztó(k) neve: .....

A Fogyasztó(k) címe: .....

A Fogyasztó (k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt: .....

Az elállás joga határidőben érvényesített akkor is, ha a Fogyasztó a nyilatkozatát a meghatározott határidő lejárta előtt elküldi. A Fogyasztó terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogával határidőn belül élt.

Elállás esetén a Fogyasztó köteles azon Terméke(ke)t, amelyekre vonatkozóan a szerződéstől elállt, haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 (tizennégy) napon belül visszaküldeni. A Termék(ek) visszaküldésének költsége a Fogyasztót terheli. Portósan feladott küldeményt az ADRIENNE FELLER nem köteles átvenni; amennyiben átveszi, jogosult a Fogyasztó részére visszatérítendő összegből levonni a Termék(ek) visszaküldésével kapcsolatosan általa kifizetett összeget. A Terméke(ke)t postai úton, illetve a GLS futárszolgálat útján lehet visszaküldeni az alább megadott címre.

ADRIENNE FELLER COSMETICS Zrt.

1033 Budapest, Szentendrei út 89-95. 72-s épület.

A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a Vásárló a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.

Az elállási jog gyakorlása esetén a PANAROM haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított 14 (tizennégy) napon belül visszatéríti a Fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is. PANAROM kizárólag abban az esetben köteles a kifizetett vételár teljes összegének a visszatérítésére, amennyiben a Fogyasztó bontatlan és újraértékesítésre alkalmas, meg nem rongált csomagolású terméke(ke)t küld vissza PANAROM részére.

A PANAROM a Fogyasztónak visszajáró összeget a Fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. Bankkártyával történő fizetés esetén a fizetési móddal megegyező módnak az átutalással történő visszafizetés tekintendő. A Fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján PANAROM a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a Fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti. Amennyiben a Fogyasztó kifejezetten a legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, PANAROM nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

Termék adásvételére irányuló szerződés esetén a PANAROM mindaddig visszatarthatja a Fogyasztónak visszajáró összeget, amíg a Fogyasztó a Terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

Nem illeti meg a PANAROM-ot a visszatartás joga, ha vállalta, hogy a Terméket maga fuvarozza vissza.

A hatályos jogszabályi rendelkezések alapján a Fogyasztó nem gyakorolhatja elállási jogát a Kormányrendelet 29. §-ában meghatározott esetekben. A Kormányrendelet 29.§-át a jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

## **VII. JÓTÁLLÁS, KELLÉKSZAVATOSSÁG, TERMÉKSZAVATOSSÁG TÁJÉKOZTATÓ FOGYASZTÓK RÉSZÉRE**

A Fogyasztók részére szóló tájékoztatást a Kormányrendelet 3. számú mellékletében foglalt mintatájékoztató alapján adjuk meg.

A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló mintatájékoztató

### **1. Kellékszavatosság**

- Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön a PANAROM hibás teljesítése esetén a PANAROM-mal szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

- 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 PANAROM 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 PANAROM költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a PANAROM adott okot.

- 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 felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

- Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a PANAROM-mal szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

- Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

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

## **2. Termékszavatosság**

- Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

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

- Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

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

- 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.

- 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.

- 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.

- 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 termékhibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

A PANAROM felhívja a Fogyasztó figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet.

A Fogyasztó a termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

### **3. Jótállás**

- Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Hibás teljesítés esetén a Polgári Törvénykönyv alapján a PANAROM jótállásra köteles, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletben (a „**Jótállási rendelet**”) meghatározott Termékek esetén. A Jótállási rendelet alá nem tartozó Termékek esetén a PANAROM jótállást nem vállal.

- Önt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

Jótállás alapján a jogosult igényelheti a hibás termék kijavítását vagy kicserélését. A jogosult számára az igényérvényesítésre nyitva álló határidő a terméknek fogyasztó részére történő átadásától számított egy év. A határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. Mentesül a kötelezett, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. A jótállás a jogosultnak a jogszabályból eredő egyéb jogait nem érinti.

- Mikor mentesül a PANAROM a jótállási kötelezettsége alól?

A PANAROM jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A PANAROM a Termék értékétől függően, a Jótállási rendeletben meghatározottak szerinti időtartamú jótállásra köteles.

A PANAROM felhívja a Fogyasztó 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.

### **VIII. FELELŐSSÉG**

A PANAROM nem felelős semmilyen kárért vagy költségért, amely a felhasználó PANAROM Webáruházhoz való csatlakozása miatt vagy során következett be. A Vásárló felelőssége felmérni, hogy

hogyan védheti meg a számítógépén tárolt adatait a behatolóktól. Egyedül a Vásárló felelős a PANAROM Webáruházhoz való kapcsolódásáért és az PANAROM Weboldalán történő vásárlásért.

A PANAROM nem felelős semmilyen kárért, amelyet a Vásárló egyéni érzékenysége vagy allergiája okozott a Termék használatakor vagy azt követően. A Termékek a használati útmutatóban foglaltak betartásával, a szavatossági idő lejártáig használhatók.

## **IX. TOVÁBBÉRTÉKESÍTÉS KORLÁTOZÁSA**

A Vásárlók jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával kijelentik, hogy a Panarom Termékeket nem jogosultak értékesíteni olyan online vagy nem online platformokon, amelyeket az Adrienne Feller Cosmetics nem engedélyez (jelenleg ilyenek minősül a Facebook marketplace, Jófogás, Vatera és egyéb közösségi online piacok).

## **X. PANASZKEZELÉS MÓDJA, FOGYASZTÓVÉDELEM**

PANAROM betartja a mindenkor hatályos fogyasztóvédelmi rendelkezéseket, különösen, de nem kizárólag a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseit.

Fogyasztóvédelmi panaszokat vagy kifogásokat a PANAROM ügyfélszolgálatának alábbi elérhetőségein lehet jelezni írásban vagy telefonon keresztül:

Postacím: 1033 Budapest, Szentendrei út 89-95. 72. épület földszint

E-mail: [ugyfelszolgalat@panarom.hu](mailto:ugyfelszolgalat@panarom.hu) Tel: 061-244-8345 és 061-244-8346

A jogszabályi előírásoknak megfelelően PANAROM az írásbeli panaszokra 30 (harminc) napon belül válaszol; elutasító válasz esetén válaszát indokolja és a vonatkozó jogszabályokban meghatározott ideig megőrzi.

A panasz elutasítása esetén a PANAROM írásban tájékoztatja a Fogyasztót arról is, hogy panaszával melyik hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatás kiterjed továbbá az illetékes hatóság, illetve a Fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyére, telefonos és internetes elérhetőségére, valamint levelezési címére. A tájékoztatás arra is kiterjed, hogy a PANAROM a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Ha a fogyasztó panaszát vagy kifogását szóban teszi meg személyesen a PANAROM Vevőszolgálatán, akkor azt a PANAROM nyomban kivizsgálja, és lehetőség szerint nyomban orvosolja is. Ha ez nem lehetséges, jegyzőkönyv felvételére kerül sor, aminek egy példánya átadásra kerül a panaszt tevőnek. A nem személyesen megtett szóbeli panasz esetén jegyzőkönyv készül, amelyet PANAROM legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg elküldi a Fogyasztónak.

A területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség: Budapest Főváros Kormányhivatalának Műszaki, Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály (1052 Budapest, Városház u. 7.).

A kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről szóló 210/2009. (IX.29.) Kormányrendelet rendelkezései szerint a Vevőszolgálaton vásárlók könyve van arra az esetre, ha a Fogyasztó írásban, a Vevőszolgálaton kívánja megtenni a panaszt.



Panaszkezeléssel kapcsolatos további információkat az alábbi linken talál:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

## **XI. ADATVÉDELEM**

PANAROM számára fontos a személyes adatok védelme, ezért a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezeli a rendelkezésére bocsátott személyes adatokat. A PANAROM a jelen ÁSZF-fel összefüggésben végzett adatkezelési tevékenységéről a megrendeléskor elfogadott Adatkezelési Szabályzatban ad részletes tájékoztatást. A Vásárló kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a PANAROM a Weboldal használata során megadott adatait az Adatkezelési Szabályzatban meghatározott célokból kezelje.

## **XII. SPECIÁLIS ÉRTÉKESÍTÉSI ÉS KEDVEZMÉNY PROGRAMOK**

### **I. Lakossági online törzsvásárlói program**

#### **1. Részvétel a programban**

A Lakossági online törzsvásárlói programban (e X. fejezetben a továbbiakban: Program) kizárólag Lakossági felhasználók vehetnek részt.

PANAROM, mint a [www.panarom.hu](http://www.panarom.hu) és az [www.adriennefellerwebshop.hu](http://www.adriennefellerwebshop.hu) weboldal üzemeltetője biztosítani kívánja, hogy a mindkét weboldalon azonos e-mail címmel regisztrált Lakossági felhasználók az egyik weboldalon gyűjtött pontjaikat felhasználhassák a másik weboldalon történő vásárláskor is azzal a feltétellel, hogy mindkét oldalon lakossági felhasználónak minősülnek (nem pedig szakmai felhasználónak).

A mindkét weboldalon azonos e-mail címmel történt regisztráció esetén a Weboldalon a programra történő jelentkezését követően a Lakossági felhasználó automatikusan az [www.adriennefellerwebshop.hu](http://www.adriennefellerwebshop.hu) oldalon is részese lesz a Programnak és ezen weboldalon található fiókjában is megjelenik pontegyenlege.

A Programra történő jelentkezés a felhasználói fiókban, vásárláskor, illetve a Program aloldalán lehetséges.

A Programban való részvétel díjmentes, és nem keletkeztet semmilyen kötelezettséget a Weboldalon történő vásárlásra.

#### **2. Pontgyűjtés**

Termékvásárlás esetén a Lakossági Vásárló pontokat gyűjt, melyek értékét levásárolhatja.

Törzsvásárlói pontok kizárólag **HUF vásárlás** esetén gyűjthetőek.

Vásárlás esetén

- 200 forintonként 5 pont kerül jóváírásra, amennyiben a Lakossági felhasználó adott naptári éven belüli vásárlási értéke alapján legfeljebb 2500 pontot gyűjtött a két weboldalon;
- 200 forintonként 10 pont kerül jóváírásra, amennyiben a Lakossági felhasználó adott naptári éven belüli vásárlási értéke alapján több, mint 2500 pontot gyűjtött a két weboldalon.

Egy vásárlás alkalmával legfeljebb 5000 pont írható jóvá.

Minden év január 1-jén újraindul a pontszámítás, tehát minden év január 1-jétől 200 forintonként ismét 5 pont kerül jóváírásra mindaddig amíg 2500 pont összegyűjtésre kerül, ezt követően 200 forintonként 10 pont kerül jóváírásra.

A pontok jóváírására akkor kerül sor, amikor a vásárolt termékek kiszállításra kerültek.

PANAROM fenntartja a jogot, hogy bizonyos akciók esetén időszakosan extra pontokat írjon jóvá a Lakossági felhasználó részére.

Az aktuális pontegyenleg, a pontok jóváírásának és felhasználásának adatai a felhasználói fiókadatokban tekinthetők meg.

### **3. Pontok beváltása**

A pontok beváltása akként történik, hogy a Lakossági felhasználó Termék vásárláskor a Termék vételárának egy részét pontjai ellenértékének felhasználásával fizeti ki. A pontok beváltására kizárólag Fogyasztó nevére történő számlázás esetén van lehetőség. A pontok beváltásánál 1 pont 1,- Ft-ot ér.

Az egy vásárlás alkalmával beváltható pontok értéke nem haladhatja meg a vásárlási értékének 50%-át.

Törzsvásárlói pontok kizárólag **HUF vásárlás** esetén válthatók be.

PANAROM bizonyos, a Weboldalon közzétett összeg feletti vásárlás esetén ingyenes házhozszállítást biztosít Magyarország területén. Ezen összeghatár elérésének megállapításakor PANAROM a pontbeváltás előtti vásárlási összeget veszi figyelembe.

Minden naptári év január 1-jén újra indul a pontok gyűjtése. Az előző naptári évben szerzett pontok tárgyév március 31-ig lehet beváltani, az addig le nem vásárolt pontok törlésre kerülnek.

### **4. Elállás, megszüntetés**

Abban az esetben, ha a Lakossági felhasználó a [www.panarom.hu](http://www.panarom.hu) vagy a [www.adriennefeller.com](http://www.adriennefeller.com) weboldalon Szakmai Vásárlóvá válik, akkor azon a weboldalon, ahol Szakmai Vásárlóvá vált, kikerül a Programból, azonban a másik weboldalon tovább viheti a pontjait legkésőbb a tárgyévét követő év március 31-éig, még akkor is, ha a másik weboldalra csak később regisztrált.

Amennyiben a Lakossági felhasználó eláll a szerződéstől, PANAROM az adott vásárlás vonatkozásában jóváírt pontokat levonja a pontegyenlegből, ugyancsak így jár el, ha a pontegyenleg tekintetében bármilyen hiba, visszaélés vagy csalás történt.

Amennyiben az elállás részleges, azaz több, egyidejűleg vásárolt termék esetén nem az összes termékre vonatkozik, akkor PANAROM csak az elállással érintett Termék/Termékek vonatkozásában jóváírt pontokat vonja le a pontegyenlegből.

Amennyiben a fentiek szerinti pontlevonás előtt a Lakossági felhasználó már felhasználta az utóbb levont pontok számával megegyező számú pontot, akkor pontegyenlege negatív is lehet, ebben az esetben a később gyűjtött pontjai először a negatív pontegyenleg feltöltésére szolgálnak és csak azt követően növelik ténylegesen pozitívan a pontegyenleget, miután a hiány teljes mértékben feltöltésre került.

Elállás esetén amennyiben a megrendelt Termék vételárának egy részét pontjai felhasználásával fizette a Lakossági felhasználó, a felhasznált pontmennyiség ismételtén jóváírásra kerül az egyenlegén.

Részleges elállás esetén az elállással érintett termék/termékek vonatkozásában felhasznált pontmennyiség nem kerül ismételtén jóváírásra a lakossági felhasználó egyenlegén, hanem PANAROM akként tekinti, hogy az elállással nem érintett Termék/Termékek vételárának kiegyenlítésére használta azt fel a Lakossági felhasználó.

A Lakossági felhasználó a Programban való részvételét bármikor megszüntetheti az PANAROM részére levélben az 1036 Budapest, Perc utca 2. IV. em. postacímre vagy e-mail útján az [adatkezeles@panarom.hu](mailto:adatkezeles@panarom.hu) e-mailcímre küldött írásbeli nyilatkozatával. A megszüntetés időpontjában még be nem váltott pontok törlésre kerülnek, azokért semmilyen kompenzáció nem jár.

PANAROM a jelen részvételi feltételek megszegése esetén azonnali hatállyal törölheti a Lakossági felhasználó pontjait.

PANAROM fenntartja a jogot, hogy a Programot, vagy annak egyes feltételeit bármikor egyoldalúan módosítsa.

## **II. Aromaterapeuta kedvezmény program:**

Minden aromaterapeutaként regisztrált Szakmai Vásárló, aki/amely szakmai kedvezményre jogosult, a jelen ÁSZF elfogadásával automatikusan kedvezmény programban vesz részt, amelynek feltételei az alábbiak: a nagykereskedésben személyesen tett vásárlások és a webshopon történő vásárlások alapján a PANAROM minden hónap elején (legkésőbb az adott hónap 10. napjáig) megvizsgálja az elmúlt 12 hónap vásárlását, és ez alapján a vizsgálatot követő hónaptól besorolja az adott Szakmai Vásárlót a következő kedvezményes sávok valamelyikébe:

- i. Szakmai ár mínusz 5% nettó 500.000 Ft – 999.999 Ft közötti vásárlás esetén.
- ii. Szakmai ár mínusz 10% nettó 1.000.000 Ft – 1.999.999 Ft közötti vásárlás esetén.
- iii. Szakmai ár mínusz 15% nettó 2.000.000 Ft feletti vásárlás esetén.

Az aromaterapeuta Szakmai Vásárló a Webáruházban irányadó, jelen pont szerinti kedvezményét jogosult az [www.adriennefellerwebshop.hu](http://www.adriennefellerwebshop.hu) webshopban is érvényesíteni. Ezen kedvezmény érvényesítésének feltétele, hogy az aromaterapeuta Szakmai Vásárló [www.adriennefellerwebshop.hu](http://www.adriennefellerwebshop.hu) webshopban is a Webáruházban megadott e-mail címmel, névvel és címmel regisztráljon.

### **III. Kozmetikus kedvezmény program:**

Minden kozmetikusként regisztrált Szakmai Vásárló, aki/amely szakmai árra jogosult, a jelen ÁSZF elfogadásával automatikusan kedvezmény programban vesz részt, amelynek feltételei az alábbiak: a nagykereskedésben személyesen tett vásárlások és a [www.panarom.hu](http://www.panarom.hu) illetve a [www.adriennefeller.com](http://www.adriennefeller.com) webshopokon történő vásárlások alapján a PANAROM minden hónap elején (legkésőbb az adott hónap 10. napjáig) megvizsgálja az elmúlt 12 hónap vásárlását, és ez alapján a vizsgálatot követő hónaptól besorolja az adott Szakmai Vásárlót a következő kedvezményes sávok valamelyikébe. A két webshop együttes vásárlási forgalma képezi a kedvezményre való besorolás alapját. A kozmetikus Szakmai Vásárló kedvezménye a [www.adriennefellerwebshop.com](http://www.adriennefellerwebshop.com) oldalra egyaránt érvényes, azzal, hogy a két webáruház kedvezményei nem összevonhatók:

- i. Szakmai ár mínusz 5% nettó 750.000 Ft – 1.499.999 Ft közötti vásárlás esetén.
- ii. Szakmai ár mínusz 10% nettó 1.500.000 Ft – 2.999.999 Ft közötti vásárlás esetén.
- iii. Szakmai ár mínusz 15% nettó 3.000.000 Ft feletti vásárlás esetén.

Az kozmetikus Szakmai Vásárló a Webáruházban irányadó, jelen pont szerinti kedvezményét jogosult az [www.adriennefellerwebshop.hu](http://www.adriennefellerwebshop.hu) webshopban is érvényesíteni. Ezen kedvezmény érvényesítésének feltétele, hogy a kozmetikus Szakmai Vásárló [www.adriennefellerwebshop.hu](http://www.adriennefellerwebshop.hu) webshopban is a Webáruházban megadott e-mail címmel, névvel és címmel regisztráljon.

### **IV. PTP (Panarom Tanácsadói Program):**

Minden védőnő, szülésznő és dúla, aki regisztrált és kapott vagy igényelt saját kódot, a jelen ÁSZF elfogadásával automatikusan részt vesz a PTP kedvezmény programban, amelynek feltételei az alábbiak: a Szakmai Vásárlóként regisztrált védőnő/szülésznő/dúla kap egy saját kódot, melyet az általa gondozott várandósoknak ad(hat) át felhasználásra a Weboldalon történő vásárlás céljára. Ha a kismama ezzel a kóddal vásárol a Weboldalon, 5 % kedvezményt kap a kosár értékéből, a védőnő/szülésznő/dúla pedig az általa gondozott várandós vásárlása kosárértékének 10%-át a PANAROM jóváírja a Szakmai Vásárló online profilján pontok formájában. 1 pont=1 Ft.

A regisztrált Szakmai Vásárló minden saját vásárlásakor online a gondozottjai által a részére jóváírt pontot felhasználhatja. A pontokat Panarom tanfolyamokra nem használhatja fel a Tanácsadó.

Minden összegyűjtött pontot legkésőbb a tárgyi év 12. hónap 31. napja 23:59 percig kell felhasználnia, mert ezután a rendszer automatikusan törli.

#### **V. Tanfolyamon való részvétel után járó kedvezmények:**

Az PANAROM által szervezett Aromaterapeuta Alapképzésre jelentkezett, szakmai jogosultsággal nem rendelkező hallgató (a jelen pontban a továbbiakban a hallgató), aki igazoltan részt vesz a 3 napos Aromaterapeuta Alapképzésen, jogosulttá válik kiskereskedelmi ár -10% mértékű kedvezményre a panarom.hu Webáruházban. Ez a kedvezmény az Aromaterapeuta Alapképzés kezdetétől számított 12 hónap időtartamra érvényes, tehát a tanfolyam ideje alatt és azt követően is.

Az Aromaterapeuta Alapképzés 3 napja és minden az okleveles képzés tanfolyamai közé tartozó modul időtartama alatt kizárólag a PANAROM nagykereskedésben történő vásárlás esetén (1036, Budapest Perc utca 2.) szakmai áron vásárolhat.

Amennyiben a hallgató az alapképzés kezdetétől számított 12 hónapon belül nem végez el minimum 3 db – kizárólag az okleveles képzés moduljai közé tartozó – tanfolyamot, úgy a kiskereskedelmi ár -10% kedvezményétől esik és a továbbiakban kizárólag a Lakossági felhasználókra irányadó kiskereskedelmi áron vásárolhat.

Amennyiben a hallgató az Aromaterapeuta Alapképzésen kívül (időkorlát nélkül) elvégez még 3 db – kizárólag az okleveles aromaterapeuta képzés moduljai közé tartozó – tanfolyamot, úgy a hallgató (a PANAROM általi jóváhagyástól számítva) a továbbiakban Szakmai Vásárlónak minősül, mely alapján a kiskereskedelmi ár -10% kedvezménye a Szakmai Vásárlókra irányadó kedvezményekre módosul.

További tanfolyamokra a jelentkezés lehetősége bármikor nyitva áll a hallgatók előtt.

#### **VI. Szakmai vásárlóknak járó kedvezmények:**

Az alábbi Szakmai Vásárlók jogosultak automatikusan szakmai áron vásárolni a Webáruházban és a nagykereskedésben:

- Okleveles aromaterapeuta
- A teljes okleveles aromaterapeuta képzést egy összegben befizetett hallgatók
- Aromaterapeuta Alapképzést + 3 (okleveles aromaterapeuta képzés blokkjai közé tartozó) tanfolyamot elvégzők
- Kozmetikus
- Kozmetikus tanuló
- Fitoterapeuta
- Természetgyógyász
- Gyógy-és aromanövény szakon szerzett felsőfokú végzettség
- Szülésznő

- Dúla
- Védőnő
- Gyógyszerész
- Orvos
- Gyógymasszőr
- Regeneráló balneoterápiás masszőr
- Sportmasszőr
- Egyéb masszőr (egyedi elbírálás alapján)
- Gyógytornász
- egyéb, egyedi elbírálás alapján.

## **VII. A kedvezményes vásárlásokra vonatkozó általános szabályok**

A PANAROM a jelen "SPECIÁLIS ÉRTÉKESÍTÉSI ÉS KEDVEZMÉNY PROGRAMOK" fejezetben írt kedvezményeket egyoldalú döntése alapján nyújtja abban az esetben, ha a Vásárló a PANAROM megítélése szerint megfelelően igazolja az adott igénybe venni kívánt kedvezményre való jogosultság valamennyi feltételének fennállását a PANAROM számára. A PANAROM a kedvezményre való jogosultság elutasítását nem köteles megindokolni.

A PANAROM a jelen "SPECIÁLIS ÉRTÉKESÍTÉSI ÉS KEDVEZMÉNY PROGRAMOK" fejezetben írt kedvezményeket egyoldalú döntése alapján bármikor jogosult a jövőre nézve módosítani és megszüntetni, amellyel kapcsolatban a teljes felelősségét kizárja.

\*\*\*

1. számú melléklet

45/2014. (II.26.) Kormányrendelet 29.§-a

A fogyasztó nem gyakorolhatja a Kormányrendelet 20. §-a szerinti elállási és felmondási jogát

1. a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;
2. olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi vállalkozás által nem befolyásolható, a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;

3. olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;
4. romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
5. olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
6. olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;
7. olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor;
8. olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;
9. lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;
10. hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;
11. nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;
12. lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki;
13. a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti a 20. § szerinti jogát.

A fenti 8. pontban meghatározott esetben a 20. § szerinti elállási és felmondási jog a fogyasztó által kifejezetten kért szolgáltatásokon és a karbantartás vagy a javítás elvégzéséhez felhasznált cserealkatrészekon felül kínált szolgáltatásokra vagy termékekre terjed ki.