

# Üzletszabályzat

Érvényes: 2011. augusztus 1-től.

Kiadta: VIVIEN 2005 KFT, 8710 Balatonszentgyörgy, József Attila utca 11.

E szabályzat az alábbiakat tartalmazza:

- csomagküldő szolgálat általános feltételei [2.old.](#)
- csomagküldő szolgálat díjtáblázata [4.old.](#)
- webáruház rendelési módok és egyéb szövegek magyarázata [5.old](#)
- webáruházban történő rendelés sorrendje [6.old](#)
- bankkártyás fizetési módra vonatkozó szabályok [7.old](#)
- adatvédelmi nyilatkozat [11.old](#)
- reklamációk kezelésének módjai [12.old](#)

# Szállítási feltételek az e-boltban

## Érv.2011-01-01-től

A díjak tartalmazzák a csomagolás költségét is. Házhoz kézbesítési kísérlet 2 alkalommal, majd értesítés hagyása. Ez esetben az értesítőn közölt címen (helyi postahivatal) vehető át a küldemény 10 napon belül. Házhoz szállítást az MPL végzi a délelőtti órákban. Díjszámításhoz szükséges súlyadatok megtalálható az árlistán.

Termék kiszállítása megrendeléstől számítva 1-2 munkanapon belül. A 13 óra után megrendelt termékeket legkorábban a 2. munkanap kézbesítik, míg a 13 óra előtt megrendelt termékeket elsősorban a következő munkanap (95%-ban) vagy a 2. munkanapon legkésőbb. Eltérő szállítási idő esetén felvesszük a kapcsolatot a megrendelővel.

Webáruházban történő vásárláskor a vásárlást jóváhagyó majd a megrendelés lecsomagolásával egy időben automatikus visszaigazoló e-maileket küldünk... A második visszaigazoló e-mailben tájékoztatjuk a Vevőt a szállítás napjáról.

pl. az első visszaigazoló e-mailre:

*Új rendelését a következő számon rögzítette: 569. A rendszer 6 500,00 Ft összeget a VIVIEN 2005 Kft. 10403909-50485556-49551006 számlaszámra az elektronikus fizetési feltételek szerint utalja át. A teljesítésről, szállításról e-mailben értesítést fog kapni!*

pl. a második visszaigazoló e-mailre:

*Az Ön által 2009. 12. 25. 15:54:39 leadott 569 számú megrendelése 2009. 12. 25. 21:48:46 teljesítve lett. Következő munkanaptól várhatóan kiszállítja a megadott szállítási címre a Magyar Posta Logisztika. Illetve ha telephelyi átvételt választott e-mailben és telefonon felkeressük!*

A szállítási díjak, melyet a gép a megrendeléskor közöl Önnel, csak akkor érvényesek ha:

– **a rendelt termék(ek) elfér(ken) a normál csomagméreti határokon belül**

### Normál csomag:

– leghosszabb oldala a csomagnak 70 cm-t, nem haladja meg, egyéb oldalai 60 cm nem hosszabbak

– nem kíván különleges kezelést

– maximum 28 kg / 1 db csomag

### Túlméretes csomag:

– leghosszabb oldala max. 1 m, teljes körméret max. 3m.(SZ-H-M)

– legnagyobb csomagméret 1 m<sup>3</sup>/28 kg

– csak akkor tudjuk így szállítani, ha a vevő megfizeti a nagyobb méretű doboz árát.

– Amennyiben a megrendelt termék(ek) terjedelmesek, azaz a súly alapján szállíthatók, de könnyű voltuk miatt nem férnek bele a csomagba vagy alakjuk miatt nem lehet dobozolni, úgy a tényleges szállítási díjakat telefonon vagy e-mailben jelezzük, s csak annak elfogadása után postázzuk.

– A törékeny és súlyos termékeknél, csomagoknál az eljárás ugyanez.

– Ha a megrendelést nem tudjuk normál csomagban szállítani, akkor a lehetőséghez képest a legolcsóbb szállítási díjat próbáljuk igénybe venni. Ha lehetőség van rá, akkor a csomagot-csomagokat terjedelmes csomagban is elszállítatjuk, de ennek feltétele, hogy megfelelő csomagolóanyag legyen raktáron.

A számítógép által kiszámított súlydíj a 2-ik esetleg 3-ik és 4-ik csomag árát is tartalmazza, amennyiben a megrendelés nem bizonyul terjedelmesnek. Sürgős megrendelés esetén kérjük telefonon egyenszárdságú felvenni a kapcsolatot a rendelés leadása után.

Egyéb feltételek:

– Öblösüvegek normál szállítással történnek, esetlegesen előforduló törés esetén az áru 5%-ig a megrendelő kára, e felett a kárt kifizetjük

– Amennyiben az öblösüvegeknél 5% önrészt nem vállalja a megrendelő, úgy ezt jeleznie-e kell a rendelés mellett, ebben az esetben a csomagot törékenyként szállítatjuk. Ez esetben a törékeny felár díját kiszámlázzuk pluszban.

– Törékeny felár díja: súlyalpdíj 50%-a

– Díszüvegeknél és méznél törékeny felárat kell fizetni, kivétel ha a mennyiség miatt lelehet

csomagolni egyesével is úgy, hogy a sérülésmentes szállítást garantálni lehet.

–112 kg felett új rendelésben kell leadni a fennmaradt részt.

– Amennyiben gépkocsival vagy más úton a szállítás olcsóbb, úgy akkor azt a díjat kell megfizetni.

– Késedelmes fizetés esetén a fenti díjszabás nem érvényes, akkor a teljes díjat 2500 Ft-ot kell fizetni csomagonként.

Amennyiben a rendelés során a gép által számított díj és a tényleges szállítási díj között a különbség 600 Ft-nál nagyobb abban a megrendelővel a szállítási díj miatt egyeztetünk, kivétel ha a megrendelt termékek döntő többsége szerepel a törékeny vagy a terjedelmes termékek termékek felsorolásában. Ilyen termékek szállítása esetén a Megrendelőnek számítani kell a törékeny vagy a terjedelmes felárra. A szállítási díj miatt ebben az esetben csak akkor egyeztetünk ha az meghaladja a számított díjat 1200 Ft-tal. Amennyiben a megrendelő nem tudja elfogadni a közölt új szállítási díjat, úgy cégünk elállhat az értékesítéstől.

Előreutalás és bankkártyás fizetés esetén a vételárat visszautaljuk a megrendelő részére vagy ahonnan az utalás érkezett.

1.sz mellékletben el vannak sorolva azok a termékek, melyek terjedelmesnek számítanak.

2.sz mellékletben a törékeny termékek listája található.

3.sz mellékletben a túlsúlyos termékek listája található

4.sz mellékelt tartalmazza a webáruház sebesültszállítását

### 1.sz melléklet

#### Terjedelmes termékek felsorolása:

- mézmelegítők
- kaptárak
- rostaszövetek,- műanyag rácsok

#### cikkszámok alapján:

15.135, 21.180

15.85, 21.154

15.82, 21.165

### 2.sz melléklet

#### Törékeny termékek felsorolása:

- valamennyi díszüveg
- valamennyi üveges méz

#### cikkszámok alapján:

9.105, 9.84,

9.212, 9.213

9.197, 9.184

9.185, 9.186

### 3.sz melléklet

#### Túlsúlyos termékek listája:

- NB 18-as nádkaptár
- Hunor nádkaptár

#### cikkszámok alapján:

19.121

19.122

### 4.sz melléklet

#### Csomag súlya súlyalapidíj kedvezményes (teljes díj: 2200 Ft/csomag/28 kg-onként)

		<u>Megrendelt termékek összsúlya alapján</u>
0-1 kg	750 Ft	
1,1-4 kg	900 Ft	
4,1- 9 kg	1200 Ft	
9,1-18 kg	1400 Ft	
18,1-28 kg	1550 Ft	
28,1-29 kg	2300 Ft	
29,1-32 kg	2450 Ft	
32,1-37 kg	2750 Ft	
37,1-46 kg	2950 Ft	
46,1-56 kg	3100 Ft	
56,1- 57 kg	3850 Ft	
57,1-60 kg	4000 Ft	
60,1-65 kg	4300 Ft	
65,1-74 kg	4500 Ft	
74,1-84 kg	4650 Ft	
84,1-85 kg	5400 Ft	
85,1-88 kg	5550 Ft	
88,1-93 kg	5850 kg	
93,1 –102 kg	6050 Ft	
102,1,1-112 kg	6200 Ft	

Terjedelmes doboz díja: 200 Ft

**Utánvét + 500 Ft**

**Törékeny felár + 50% a súlyalapnak**

**Túlméretés felár + 50% -a a súlyalapnak.**

**Szombati kézbesítés +50%-a a súlyalapnak**

**Díjszámítás: Súlydíj + egyéb díjak**

## Webáruház rendelési módok és szövegmagyarázatok:

### Átutalás:

Átutalás esetén Önnek kell kezdeményezni a megrendelés kifizetését, ehhez Önnek egy átutalást kell indítani a visszaigazoló e-mailben leírtak alapján. pl.

*Új rendelését a következő számon rögzítette: 569. A rendszer 6 500,00 Ft összeget a VIVIEN 2005 Kft. 10403909-50485556-49551006 számlaszámra az elektronikus fizetési feltételek szerint utalja át. A teljesítésről, szállításról e-mailben értesítést fog kapni!*

Átutalás esetén 10000 Ft értékhatáron belül,(törzsvásárlóknak 20000 Ft értékhatáron belül) előrefizetés nélkül is leszállítjuk az árut, egyéb esetben az **átutalás megtörténte után**.

Átutalás esetén **500 Ft-ot** lehet megspórolni, mivel a megrendelése utánvét díj nélkül lesz teljesítve.

### Bankkártyás fizetés:



A fizetés azonnal megtörténik a Bankkártyája alapján. Ilyen esetben Ön át lesz irányítva a CIB Bank oldalára s a tranzakció ott történik. A tranzakciót követően tér vissza Ön a mi oldalunkra. Sikeres és nonsikeres tranzakcióról is egyaránt emiles tájékoztatást kap. Ebben az esetben sikeres tranzakció esetén **500 Ft-ot** szintén megspórol, ráadásul a megrendelt árut azonnal leszállítjuk.

*Kérjük olvassa el az egyéb feltételeket a 7. oldalon is.*

### Utánvét:

Utánvét esetén a szállítás költsége megnő az utánvét díjával, jelen esetben 500 Ft-tal. A megrendelése azonnal teljesítve lesz, s Önnek készpénzben kell az MPL képviselőjének fizetni a csomag átvételekor.

### Telephelyi átvétel:

Lehetősége van Önnek személyesen is átvenni az árut, melyet összekészítünk Önnek, s telefonon felhívjuk Önt időpont egyeztetés céljából. Ebben az esetben az átvétel idejének lehetőleg 1 hónapon belül kell lennie. Ha Önnek biztosan szüksége lesz a termékre, akkor válassza ezt a módot, hogy a megrendelését az Önnek megfelelő időpontban is tudjuk teljesíteni, azaz a termék biztosan nem fog el.

### Üzenetpanel:

Lehetősége van itt közvetlenül üzenetet küldeni, bármit ami fontos lehet Nehézszállítás idejéről, átvétel idejéről, termékdíj átvállalás kérése stb.

### Átszámol:

Ez a kosárban levő termékek darabszámának megváltoztatása utáni átszámolására szolgál. Az átszámol Bill. Lenyomása után újból számolja a gép a postaköltséget is, ill. Az átszámol lenyomása után van lehetőség a rendelés leadásának folytatására, azaz a fizetési mód kiválasztására.

### Storno:

Törli a tételt, ill. a RENDELÉST, visszaáll a kezdőlapra.



Kosár tartalma alatt jelenik meg, felhívja a figyelmet, hogy a kért termékből csak a gép által beírt van.



Jelzi, hogy a kért termékből megfelelő mennyiségben van.



**Bankkártyás online fizetési mód indítása**

## Webáruház rendelési sorrend.

Ajánlott kezdés:

Bejelentkezés vagy regisztráció a felső linkkor segítségével

**1-termék kiválasztása**

– kategóriák alapján, legelső felső link soron keresztül

– kereső funkció alapján (be kell írni a termék nevét vagy részletet a névből)

**2.Kiválasztott terméket be kell tenni a kosárba.**

A kosárban ha megfelelő, akkor az

**3.átszámol** billentyűvel tovább lépni.(csak akkor enged ha 1000 Ft-ot eléri a rendelés!)

**4.kiválasztani a fizetési módot**

**5.bejelentkezés** vagy regisztráció ha nem történt meg eddig

**6.megjegyzés** írása ha szükséges, szállítási cím módosítása ha szükséges

**7.tovább lépés a megrendelem** gomb lenyomásával **-rendelése rögzítésre került az online fizetés kivételével**

**8.bankkártyás** fizetési mód esetén átirányítás a Bank oldalára

Rendeléseim menüpont a felső link sorban lehetőséget ad a leadott rendelések újbóli megtekintésére.

Rendelését bármikor módosíthatja telefonon, e-mailen keresztül, ill. Önnek jogában áll 8 napon belül a rendelt termékeket visszaküldeni indoklás nélkül.

## Bankkártyás fizetésre (online) vonatkozó szabályok:



# CIB BANK



Webáruházunk a CIB Bank által biztosított biztonságos bankkártyás fizetési megoldást nyújtja vásárlóinknak. A biztonságot az adatok szétválasztása alapozza meg. A Webáruház a megrendeléssel kapcsolatos információkat kapja meg a vásárlótól, a CIB Bank pedig kizárólag a fizetési tranzakcióhoz szükséges kártyaadatokat a 128 bites SSL titkosítással ellátott fizetőoldalon. A fizetőoldal adattartalmáról a Webáruház nem értesül, azokat csak a CIB Bank érheti el. A tranzakció eredményéről a fizetést követően a Webáruház oldala tájékoztatja. A kártyás fizetéshez az Ön internet böngésző programjának támogatnia kell az SSL titkosítást.

A vásárolt áru/szolgáltatás ellenértéke, a kifizetett összeg azonnal zárolásra kerül kártyaszámláján. Kérjük, olvassa el részletes tájékoztatónkat!

### Mire figyeljen a vásárláskor?

- Olvassa el Webáruházunk ismertetőjét, a vásárlás kondícióit és a kiszállítás és a fizetés feltételeit!
- Tanulmányozza át a Webáruház biztonsági feltételeit, hiszen ezzel garantálják az Ön adatainak biztonságát!
- Tartsa nyilván a vásárlásával kapcsolatos adatait!
- Tartsa nyilván a fizetéssel kapcsolatos tranzakciós adatait! (tranzakció azonosító, engedélyszám)
- Biztosítsa, hogy titkos kártyaadataitohoz illetéktelen személy soha ne férhessen hozzá.
- Használjon olyan böngészőt, amely támogatja az SSL titkosításhoz szükséges opciót!

### A biztonságról

Az SSL, a Sec-sá Sokheti Layer elfogadott titkosítási eljárás rövidítése. Bankunk rendelkezik egy 128 bites titkosító kulccsal, amely a kommunikációs csatornát védi. A Verizmus nevű cég teszi lehetővé a CIB Banknak a 128 bites kulcs használatát, amely segítségével biztosítjuk az SSL alapú titkosítást. Jelenleg a világ elektronikus kereskedelmének 90%-ában ezt a titkosítási módot alkalmazzák. A vásárló által használt böngésző program az SSL segítségével a kártyabirtokos adatait az elküldés előtt titkosítja, így azok kódolt formában jutnak el a CIB Bankhoz, ezáltal illetéktelen személyek számára nem értelmezhetőek.

### Elfogadott kártyák

A CIB Bank internetes fizetési rendszere a Manchester, a VISA termékcsaládba tartozó VISA és VISA Elektron (az Elektronnál csak abban az esetben, ha azt a kibocsátó bank engedélyezi) bankkártyák használatát, valamint internetes használatra alkalmas webkártyával való fizetést teszi lehetővé.



A honlapon a kártyás fizetés során

forintban történik a tranzakció, függetlenül attól, hogy a kártyabirtokos kártyája nem forint/euró devizanemű. Az oldalon látható devizanem (pl.: USD) árfolyamokat csupán tájékoztató jelleggel közöljük, baci Bank deviza eladási árfolyama szerint. Az Ön bankszámla kivonatán megjelent, számlavezetési devizában betérhelt tételben látható összeg – a kártyatársasági, illetve a kibocsátó banki konverziók miatt – minimálisan eltérhet szárfolyamváltozás következtében.

## Fizetés lépései

1. Ön a Webáruház oldalán választja ki az árut/szolgáltatás melynek összegét bankkártyás fizetéssel kívánja teljesíteni.
2. Ezt követően Ön átkerül a CIB Bank biztonságos fizetést garantáló oldalára, ahol a fizetés megkezdéséhez kártyaadatait szükséges kitöltenie.
3. A kártyaadatok megadását követően a Fizetés gombra kattintva indíthatja el a tranzakciót
4. A fizetést követően Ön visszatér a Webáruház oldalára, ahol a tranzakció eredményéről kap visszaigazolást.

A bankkártyával történő fizetés esetén a sikeres tranzakciót követően – ez a bankkártya érvényessége és a fedezet ellenőrzése utáni elfogadást jelenti –, a CIB Bank elindítja a Kártyabirtokos számlájának megterhelését az áru vagy szolgáltatás ellenértékével.

Amennyiben Ön nem kerül visszairányításra a fizetőoldalról a Webáruház oldalára, úgy a tranzakció sikertelennek minősül. Amennyiben a banki fizetőoldalon a böngésző „Vissza/Back” vagy a „Frissítés/Refrén” gombjára kattint, ill. bezárja a böngésző ablakot mielőtt visszairányításra kerülne az áruházba, a fizetés sikertelennek minősül.

Amennyiben a tranzakció eredményéről, annak sikertelensége esetén, okáról, részleteiről bővebben kíván tájékozódni, kérjük, vegye fel a kapcsolatot számlavezető bankjával.

## Kérdések és válaszok internetes kártyás fizetésről

### KÁRTYAELFOGADÁS

#### Milyen típusú kártyákkal lehet fizetni?

A VISA és az Mastercard dombornyomott kártyáival, ill. egyes VISA Electron kártyákkal. A VISA Electron kártyák interneten történő használatának lehetősége a kártyát kibocsátó banktól függ. A CIB által kibocsátott VISA Electron típusú bankkártya használható interneten történő vásárlásra.

#### Mely bankok kártyái alkalmasak internetes fizetésre?

Minden olyan VISA és Mastercard (EC/MC) kártyával, mely internetes fizetésre a kártyakibocsátó bank által engedélyeztetve lettek, valamint a kifejezetten internetes használatra hivatott webkártyák.

#### Lehet-e vásárlókártyákkal fizetni?

Hűségpontokat tartalmazó, kereskedők/szolgáltatók által kibocsátott pontgyűjtő kártyákkal nem lehet interneten fizetni.

#### Lehet-e co-branded kártyákkal fizetni?

Bármilyen olyan co-branded kártyával lehetséges fizetni, mely internetes fizetésre alkalmas MasterCard vagy VISA alapú kártya.

### FIZETÉS FOLYAMATA

#### Hogyan működik az online fizetés banki háttérfolyamata?

A vásárló a kereskedő/szolgáltató internetes oldalán a bankkártyás fizetési mód választását követően a fizetést kezdeményezi, melynek eredményeként átkerül a Bank biztonságos kommunikációs csatornával ellátott fizetőoldalára. A fizetéshez szükséges megadni kártyaszámát, lejáratát, és a kártya hátoldalának aláíráscsíkján található 3 jegyű érvényesítési kódot. A tranzakciót Ön indítja el, ettől kezdve a kártya valós idejű engedélyezéssel megy keresztül, melynek keretében a kártyaadatok eredetisége-, fedezet-, vásárlási limit kerül ellenőrzésre. Amennyiben a tranzakció folytatásához minden adat megfelel, a fizetendő összeget számlavezető (kártyakibocsátó) bankja zárolja a kártyáján. Az összeg számlán történő terhelése (levonása) számlavezető banktól függően néhány napon belül következik be.

#### Miben különbözik az internetes kártyás vásárlás a hagyományostól?

Megkülönböztetünk kártya jelenlétével történő (Card Present) és kártya jelenléte nélküli (Card not Present) tranzakciókat. A Card Present tranzakció POS terminál eszköz segítségével történik. A kártya lehúzását és a PIN kód beütését követően a terminál kapcsolatba lép a kártyabirtokos bankjával, az engedélyező központon keresztül, és a kártya típusától, illetve a kártya kibocsátójától függően a VISA vagy MasterCard hálózaton keresztül. Itt megtörténik az érvényesség és fedezetvizsgálat (authorizáció). Az előbbi útvonalon visszafelé haladva a POS terminál (illetve a kereskedő) megkapja a jóváhagyást vagy elutasítást. A vásárló aláírja a bizonylatot. A Card not Present olyan tranzakció, melynek lebonyolításakor a bankkártya fizikailag nincs jelen. Ide tartoznak a levélben, telefonon, illetve az elektronikus úton (internet) lebonyolított tranzakciók, amelyek esetében a vásárló (kártyabirtokos) a tranzakciót biztonságos (128 bites titkosítású) fizetőoldalon bekért kártyaadatok megadásával indítja. A sikeres tranzakcióról Ön kap ún. engedélyszámot, mely megegyezik a papír alapú bizonylaton található számmal.

#### Mit jelent a foglalás?

A tranzakciót a bank tudomására jutásakor azonnal foglalás (zárolás) követi, hiszen a tényleges terheléshez előbb a hivatalos adatoknak be kell érkezniük, mely néhány napot igénybe vesz és az alatt a vásárolt összeg újra elkölthető lenne. Ezért a

foglalással a levásárolt vagy felvett pénzt elkülönítik, foglalás alá teszik. A foglalt összeg hozzátartozik a számlaegyenleghez, azaz jár rá kamat, de még egyszer nem költhető el. A foglalás biztosítja azon tranzakciók visszautasítását, melyre már nincs fedezet, noha a számlaegyenleg erre elvben még lehetőséget nyújtana.

## SIKERTELEN FIZETÉSEK ÉS TEENDŐK

### Milyen esetben lehet sikertelen egy tranzakció?

Általában a kártyát kibocsátó bank (tehát ahol az ügyfél a kártyát kapta) által el nem fogadott fizetési megbízás; de bankkártya használat esetében ez lehet olyan okból is, hogy távközlési vagy informatikai hiba miatt az engedélykérés nem jut el a kártyát kibocsátó bankhoz.

### Kártya jellegű hiba

- A kártya nem alkalmas internetes fizetésre.
- A kártya internetes használata számlavezető bank által tiltott.
- A kártyahasználat tiltott.
- A kártyaadatok (kártyaszám, lejárat, aláíráscsík) hibásan lettek megadva.
- A kártya lejárt.

### Számla jellegű hiba

- Nincs fedezet a tranzakció végrehajtásához.
- A tranzakció összege meghaladja a kártya vásárlási limitét.

### Kapcsolati jellegű hiba

- A tranzakció során valószínűleg megszakadt a vonal. Kérjük, próbálja meg újra.
- A tranzakció időtúllépés miatt sikertelen volt. Kérjük, próbálja meg újra.

### Technikai jellegű hiba

- Amennyiben a fizetőoldaltól nem tért vissza a kereskedő/szolgáltató oldalára, a tranzakció sikertelen.
- Amennyiben a fizetőoldaltól visszatért, de a böngésző "back", "reload" illetve "refresh" segítségével visszatér a fizetőoldalra, tranzakcióját a rendszer biztonsági okokból automatikusan visszautasítja.

### Mi a teendő a fizetési procedúra sikertelensége esetén?

A tranzakcióról minden esetben generálódik egy tranzakcióazonosító, melyet javasunk feljegyezni. Amennyiben a fizetési kísérlet során tranzakció banki oldalról visszautasításra kerül, kérjük vegye fel a kapcsolatot számlavezető bankjával.

### Miért a számlavezető bankkal kell felvenni a kapcsolatot a fizetés sikertelensége esetén?

A kártyaellenőrzés során a számlavezető (kártyakibocsátó) bank értesíti az összeget beszedő kereskedő (elfogadó) bankjának, hogy a tranzakció elvégezhető-e. Más bank ügyfelének az elfogadó bank nem adhat ki bizalmas információkat, arra csak a kártyabirtokost azonosító banknak van joga.

### Mit jelent az, ha bankomtól azonban SMS kaptam az összeg foglalásáról/zárolásáról, azonban a kereskedő/szolgáltató azt jelzi, hogy sikertelen volt a fizetés?

Ez a jelenség olyan esetben fordulhat elő, ha a kártya ellenőrzése megtörtént a fizetőoldalon, azonban Ön nem tért vissza kereskedő/szolgáltató internetes oldalára. A tranzakció ebben az esetben befejezetlennek, így automatikusan sikertelennek minősül. Ilyen esetben az összeg nem kerül terhelésre kártyáján, a foglalás feloldásra kerül.

## BIZTONSÁG

### Mit jelent a VeriSign és a 128 bites titkosítású SSL kommunikációs csatorna?

Az SSL, a Secure Sockets Layer elfogadott titkosítási eljárás rövidítése. Bankunk rendelkezik egy 128 bites titkosító kulccsal, amely a kommunikációs csatornát védi. A VeriSign nevű cég teszi lehetővé a CIB Bank-nak a 128 bites kulcs használatát, amely segítségével biztosítjuk az SSL alapú titkosítást. Jelenleg a világ elektronikus kereskedelmének 90%-ában ezt a titkosítási módot alkalmazzák. A vásárló által használt böngésző program az SSL segítségével a kártyabirtokos adatait az elküldés előtt titkosítja, így azok kódolt formában jutnak el a CIB Bankhoz, ezáltal illetéktelen személyek számára nem értelmezhetőek.

### A fizetés után figyelmeztetett a böngésző, hogy elhagyom a biztonsági zónát. A fizetésem biztonsága így garantált?

Teljes mértékben igen. A fizetés folyamata 128-bites titkosított kommunikációs csatornán folyik, így teljesen biztonságos. A tranzakciót követően Ön a kereskedő honlapjára jut vissza, amennyiben a kereskedő oldala nem titkosított, a böngészője figyelmezteti, hogy a titkosított csatornát elhagyta. Ez nem jelent veszélyt a fizetés biztonságát illetően.

### Mit jelent a CVC2/CVV2 kód?

A MasterCard esetében az ún. Card Verification Code, a Visa esetében az ún. Card Verification Value egy olyan, a bankkártya mágnescsíkján kódolt numerikus érték, melynek segítségével megállapítható egy kártya valódisága. Az ún. CVC2 kódot, mely az Mastercard kártyák hátoldalán található számsor utolsó három számjegyében szerepel, az internetes vásárlások során kell megadni.

### Mit jelent a Verified by Visa?

A Verified by Visa rendszerben regisztrált Visa kártyabirtokosok jelszót választanak a kártyát kibocsátó banknál, mely segítségével azonosíthatják magukat internetes vásárlás esetén, és amely védelmet nyújt a Visa kártyák jogosulatlan

használata ellen. A CIB Bank elfogadja a Verified by Visa rendszer keretein belül kibocsátott kártyákat.

**Mit jelent a UCAF kód?**

MasterCard kártyák esetén az Ön kártyakibocsátó bankjától esetlegesen kapott egyedi kód. Ha nem kapott ilyen, hagyja üresen a mezőt.

### **A személyes adatokra vonatkozó követelmények a gépi feldolgozás során:**

- az Ön személyes adatait tisztességesen és törvényesen dolgozzuk fel,
- az adatokat csak meghatározott és törvényes célra tároljuk, és attól eltérő módon nem használjuk fel,
- megfelelő biztonsági intézkedéseket teszünk az adatállományokban tárolt személyes adatok védelme érdekében a jogtalan hozzáférést, megváltoztatást vagy terjesztést megakadályozzuk.

### **Adatvédelmi irányelvek:**

A VIVIEN 2005 KFT kötelezettséget vállal arra, hogy felhasználóinak bármely adatának felvétele, rögzítése, kezelése előtt világos, figyelemfelkeltő és egyértelmű közlést tesz közzé, amelyben tájékoztatja őt az adatfelvétel módjáról, céljáról és elveiről. Mindezekon túlmenően, minden olyan esetben, amikor az adatfelvételt, kezelést, rögzítést nem jogszabály teszi kötelezővé, a VIVIEN 2005 KFT felhívja a felhasználó figyelmét az adatszolgáltatás önkéntességére. Az érintettet tájékoztatni kell az adatkezelés céljáról és arról, hogy az adatokat kik fogják kezelni, illetve feldolgozni. Az adatkezelésről való tájékoztatás megtörténik azzal is, hogy jogszabály rendelkezik a már létező adatkezelésből továbbítással vagy összekapcsolással az adat felvételéről.

Minden olyan esetben, ha a szolgáltatott adatokat a VIVIEN 2005 KFT. az eredeti adatfelvétel céljától eltérő célra kívánja felhasználni, erről a felhasználót tájékoztatja, és ehhez előzetes, kifejezett hozzájárulását megszerzi, illetőleg lehetőséget biztosít számára, hogy a felhasználást megtiltsa.

Az adatok felvétele, rögzítése és kezelése során az Alapelveknél rögzített korlátozásokat minden esetben betartja, tevékenységéről az érintettet annak igénye szerint, elektronikus levelezés útján tájékoztatja.

A VIVIEN 2005 KFT kötelezi magát, hogy gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi továbbá azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek biztosítják, hogy a felvett, tárolt, illetve kezelt adatok védettek legyenek, illetőleg megakadályozza azok jogosulatlan felhasználását és jogosulatlan megváltoztatását. Kötelezi magát arra is, hogy minden olyan harmadik felet, akiknek az adatokat esetlegesen továbbítja vagy átadja, ugyancsak felhívja ez irányú kötelezettségeinek teljesítésére.

### **Elveszett jelszó, felhasználónév pótlása az Ügyfél felé:**

Elveszett jelszó és felhasználónév esetén cégünk gépi úton nem pótol. Amennyiben szükségessé válik ennek pótlása úgy azt telefonon vagy e-mailben kérjük jelezni, s az Ügyfél beazonosítása után (személyes adatok kikérdezése) azt kiadjuk. Nem szükséges az Ügyfél beazonosítása, ha az az eredeti megadott e-mail címről ír, ill. telefon esetén a megadott telefonszámról telefonál s azt kijelzi a készülék.

### **Bankkártyás fizetéskor megadott adatok:**

A bankkártyával történő fizetés során felhasznált adatokat Cégünk semmilyen formában nem kapja meg, azzal csak a CIB Bank rendelkezik. Cégünk csak a tranzakció sikeres vagy sikertelen voltáról kap felvilágosítást, melyet Önnel közölnünk kell. A bankkártyás fizetés részletei bármikor visszakereshetők és kikérhetők. A Bank az Ön által vásárolt termékekről semmilyen információt nem kaphat, csak a fizetendő összegről. Amennyiben a vásárlás sikertelen volt, úgy az eddig elküldött adatok már nem használhatók egy újabb vásárlásra.

## Reklamációk kezelése

Reklamáció a **Telephelyen** történhet a Vásárlók Könyvébe történő bejegyzéssel, szóban, levélben, telefonon és e-mailben. Minden reklamációt kivizsgálunk és a Vevőt a vizsgálati eredmények függvényében kártalanítjuk Vevőt. Interneten történő vásárlás során a Vevő a megrendelést követően, az áru átvétel után még 8 napig bármikor élhet visszamondási jogával. Az eljárás ez esetben

**utánvétes csomag esetén:** A kért termék(ek) visszaküldése sima csomagként, telefonos egyeztetéssel akár utánvétes csomagként is, de ehhez kérjük az egyeztetést, mert Cégünk csak olyan csomagot vesz át utánvétként, amiről tud.

**Átutalásos fizetés esetén** ha a termék már ki van fizetve

– a termék(ek) visszaküldése után Cégünk visszautalja a termék(ek) értékét arra a folyószámlára, ahonnan érkezett az utalás

Ha a termék(ek) még nincsenek kifizetve, akkor csak vissza kell küldeni.

**Bankkártyás fizetés** esetén a visszaküldés után Cégünk visszautalja a termék(ek) árát arra a folyószámlára, amihez tartozott a Bankkártya.

**Valamennyi lemondás esetén a postaköltség a Vevőt terheli.**

**A visszautalás a csomag megérkezte után legkésőbb a 2-ik munkanapon megtörténik.**

Szállítás késése miatt, azaz a **feladástól számítva másnapra** nem érkezik meg a csomag, sérült, felbontott csomag, elveszett áru s egyéb eset miatt a postaköltséget jóváírjuk, akár egy másik rendelésben vagy készpénzként kifizetve. Szállítási hibát kérjük mihamarabb jelezni!

Csomag átvétele után 8 napig van lehetőség reklamálni, ettől eltérni csak indokolt esetben van módunkban.

Reklamációkat az alábbi címre kérjük:

levél: VIVIEN 2005 KFT, 8710 Balatonszentgyörgy, József Attila utca 11.

e-mail: [sandor@ceglei.eu](mailto:sandor@ceglei.eu), vagy a [cegledisandor@t-online.hu](mailto:cegledisandor@t-online.hu)

telefon:30/37 37 647,85/377-864

Fax:85/377-864

Reklamációk elbírálási ideje max.: 3 munkanap

Vita esetén,amennyiben nem történik megegyezés ,akkor panasszal az alábbi szervekhez fordulhat:

**-Somogy Megyei Kormányhivatal**

**Fogyasztóvédelmi Felügyelőség** Cím: 7400 Kaposvár, Fő utca 57.

**-Somogy Megyei Békéltető Testület** Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.

**Az Üzletszabályzat elfogadásával Ön elfogadja,hogy vitás ügyekben a Marcali Városi Bíróság az illetékes .**