Általános szerződési feltételek

Virágposta Virágszolgálat - www.viragpostabudapest.hu

Vevőszolgálat, vásárlói tájékoztató

Az alábbiakban olvasható Általános Szerződési és Felhasználási feltételek tartalmaz minden fontos információt a Virágposta Budapest (www.viragpostabudapest.hu, továbbiakban: Virágposta) webáruházban történő vásárlás menetéről, a vásárlási/megrendelési lehetőségekről, ill. a vevők jogairól, biztonságáról.

Általános Szerződési és Felhasználási feltételek

1. Kérjük, amennyiben vásárlója, illetve aktív felhasználója kíván lenni a Virágposta webáruháznak, figyelmesen olvassa el az Általános Szerződési Feltételeinket! A Virágposta webáruházban történő vásárlás, ill. felhasználói regisztráció feltétele az Általános Szerződési Feltételek elfogadása.

   A webáruház működésével, megrendelési és szállítási folyamatával kapcsolatosan ill bármilyen virágküldéshez, virágrendeléshez kapcsolódó kérdés esetén a megadott elérhetőségeinken szívesen állunk rendelkezésére!

   Az Általános Szerződési és Felhasználási Feltételek (ÁSZF) tartalma:
   I. Az Eladó, vagyis a Virágposta webáruház üzemeltetőjének adatai
   II. Megvásárolható termékek, szolgáltatások köre
   III. Általános információk
   IV. A rendelés lépéseinek bemutatása
   V. A megrendelések feldolgozása
   VI. A megrendelt termék házhozszállítása, szállítási díjak
   VII. Virágküldés EMS-sel
   VIII. Kiegészítők rendelése
   IX. Fizetési módok
   X. Florint pontok
   XI. A rendeléstől/vásárlástól való elállás joga
   XII. Minőségi észrevételek kezelése, garanciavállalás
   XIII. Adatkezelés
   XIV. Egyéb rendelkezések

   I. Az Eladó, vagyis a Virágposta Budapest webáruház üzemeltetőjének adatai

   Cégnév: **Liza Dekor Bt.**
   Székhely: **1118 Budapest, Budaörsi út 5.** (Itt virágüzlet és ügyfélszolgálati iroda is működik.)
   Adószám: 28254061-2-43
   Cégjegyzék szám: 01-06-788185
   Kibocsátó cégbíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
   Adatkezelési szám: NAIH-125577/2017
   Számlaszám : **OTP Bank 11712004-20137498**
   IBAN: HU92 1171 2004 2013 7498 0000 0000
   SWIFT: OTPVHUHB
   Email: info@viragposta.hu
   Telefonos elérhetőség: +36/1/375-8154 és +36/70/369-8994 (Viberen díjmentesen hívható)
   Fax.: +361/375-8154
   Skype: viragposta
   Cégvezető: Szabó Róbert

   Szerződés nyelve: magyar
   Irányadó jog: magyar

   II. Megvásárolható termékek, szolgáltatások köre

   Termékeink, szolgáltatásaink: -
   - **virágcsokrok, virágkompozíciók, koszorúk, ajándékkosarak**, virágos ajándékok, zöldnövények.
   - Kiegészítőként forgalmazunk továbbá édességeket, alkoholos italokat, dísztárgyakat, ajándéktárgyakat, játékokat.

   Fő szolgáltatásunk: a megrendelt termékek (virágkompozíciók stb.) házhozszállítása Budapesten és vonzáskörzetében. További szolgálatatásaink: rendezvények virágdekorációja, irodák, cégek, szállodák, üzletek virág- és növénydekorációja; virágismereti, virágkötészeti workshopok tartása, virágkötészeti oktatás; tanácsadás

Munkatársainkkal mindent megteszünk, hogy kiszállított kompozíciók virágösszeállításában, színeiben, formájában, hangulatában és méretében a lehető legjobban megközelítsék a képen láthatót. A virágok időszakos termékek, éppen ezért közülük nem minden kapható az év minden napján a virágpiacon, ezért a Virágposta weboldalán sem. Nem tudunk állandó garanciát biztosítani a különleges virágok állandó elérhetőségéért - különösen, ha a rendelést rövid határidőre (48 órán belüli kiszállítással) kérik. A kiszállításra kerülő virágkompozíciók a virágok természetéből adódóan egy kissé eltérhetnek a webáruházban látható képektől. Minden Virágpostás kompozíció egy egyedi alkotás friss virágokat felhasználva. Ha egy bizonyos virágfajta nem beszerezhető, azt más hasonló értékű és jellegű virággal helyettesítjük. Rózsacsokor (legfőképp piros rózsa) megrendelése esetén nem helyettesítünk más virággal.

III. Általános információk
A megjelenített termékek online, ill. telefonon és személyesen is megrendelhetőek házhoz szállítással vagy üzletünkben történő átvétellel.

III/1. A termékekre vonatkozóan megjelenített árak magyar forintban értendőek, (ugyanakkor bankkártyáskártyás vagy Paypalos fizetés teljesíthető dollár (USD) euro (EUR) vagy máspénznem alapú kártyával is). Az árak tartalmazzák a törvényben előírt áfát, továbbá az üdvözlőkártyát, koszorúk esetében a szalagot. A termékek ára csak abban az esetben tartalmazza a képen látható vázát, kosarat, kaspót, tálat, virágtartót, ha a termék leírásában ez szerepel. A megjelenített árak a házhoz szállítás díját nem tartalmazzák. Külön csomagolási költség nem kerül felszámításra!

Árváltozások: A virágok árának szezonális változásai vagy más okok miatt a Virágposta árai változhatnak. A virágok esetében ez szerencsére nem mindig emelkedést jelent. Ilyen esetekben mindig **a megrendeléskor aktuális** (vagyis kifizetett, illetve

visszaigazolt) ár az érvényes. Ez érvényes az akciós árakra is. A Virágposta fenntartja a jogot, hogy árait előzetes bejelentés nélkül is megváltoztassa.

A Virágposta nem vállal felelősséget az árazási hibákért, különös tekintettel a nyilvánvalóan téves, pl. a termék közismert, általánosan elfogadott vagy becsült árától jelentősen eltérő, esetleg rendszerhiba miatt megjelenő "0 Ft"-os vagy "1 Ft"-os árért, és fenntartja a jogot a félreértésen alapuló megrendelések törlésére. A Virágposta ez esetben felajánlja a helyes áron történő kiszállítást vagy a vásárlástól való elállást.

III/2. A Virágposta webáruház működésével kapcsolatban az Eladó nem felelős az alábbiakért:

- Bármilyen működési hiba az internetes hálózatban, ami megakadályozza az áruház akadálytalan működését és a vásárlást.
- Bármilyen meghibásodás, bármely vételi eszközben a kommunikációs vonalakon.
- Bármely irat - függetlenül attól, hogy papír vagy elektronikus formában érkezett - elvesztése vagy megsemmisülése.
- Bármilyen programhiba, abnormális esemény vagy technikai hiba következményei.

A rendelés lépéseinek bemutatása

1. **A Virágküldemény kiválasztása:** A webshopunk menüpontjaiban navigálva Ön tájékozódhat kínálatunkról és kiválaszthatja az elképzelésének és az alkalomnak legjobban megfelelő virágkompozíciót. A virágkompozíciók kisképére vagy a részletek gombra kattintva megnyílik az adott virág nagyobb képe és a készítményre vonatkozó részletes leírás. Itt tájékozódhat az adott készítmény rendelhető variációiról (méret, szín, forma stb.), illetve a vonatkozó árakról. A megfelelő méret, változat kiválasztása után a „Kosárba" gombra kattintva rendelheti azt meg.
2. Ezután Ön ugyanezen a módon további készítményeket tehet a kosárba, törölheti vagy módosíthatja a kosár tartalmát, illetve a „Megrendelés" gombra kattintva elkezdheti rögzíteni a megrendelést. A megrendelés rögzítésekor Ön választhat, hogy regisztráció nélkül rendel, újonnan regisztrál, vagy a korábban létrehozott regisztrációjával belép és úgy vásárol (Webshopunk feltöltése folyamatban van, így előfordulhat, hogy a korábban a viragposta.hu címen létrehozott regisztrációjának adatai még nem lettek feltöltve a www.viragpostabudapest.hu oldalhoz. Ebben az esetben Ön regisztráció nélkül, vagy új regisztráció létrehozásával tud itt vásárolni).

A kosár használata: Ön A „Megrendelem" gombra kattintva tetszőleges számú virágkészítményt helyezhet a kosárba, ezeket így egymás mellett újra megnézheti, összehasonlíthatja megjelenés és ár szempontjából. A kosárba helyezett termékek közül bármelyiket bármikor törölheti. Arra is van lehetősége, hogy egy címre több virágot is küldjön egy időben. **Ha több különböző címre szeretne virágot küldeni, azt minden esetben külön rendelésként tudja csak feladni**

A Választott vásárlási módnak megfelelően (Belép, új regisztrációt hoz létre, vagy regisztráció nélkül vásárol) a rendszer végigvezeti Önt a vásárlási folyamaton.
Az első űrlap oldalon adhatja mag a saját adatait és a címzett nevét és címét, illetve a számlázási adatokat.
A második űrlap oldalon választhatja ki a fizetési módot (A bankkártyás fizetés mód beüzemelése folyamatban van) (Részletes információ a fizetési módokról a IX. pontban). Itt adhatja meg a jövőben a felhasználandó florint pontjai értékét is. A Florint pont funkció fejlesztése folyamatban van. (A florint pontokról részletesen a X. pontban olvashat.)
Ugyancsak itt adhatja meg a szállítási módot, a kiszállítás dátumát és idejét, az üdvözlőkártya szövegét, a címzett telefonszámát és a speciális kívánságait.
A megadott személyes adatokat több mint két évtizede bizalmasan kezeljük, azokat harmadik félnek soha nem adtuk ki, és a jövőben is mindig így járunk el. (erről részletesen olvashat Adatvédelmi tájékoztatónkban.) Ugyanakkor a rendelés sikeres kiszállításához szükség lehet a megrendelővel való kapcsolatfelvételre, ami pontos adatok megadása esetén lehetséges.
A Florint pontok felhasználása, a kuponrendszer és a kiegészítők választási lehetőségének biztosítása és a bankkártyás fizetés még fejlesztés alatt van. Így ezek a funkciók jelenleg még nem működnek. Az oldal funkcióit fejlesztésén folyamatosan dolgozunk, a hiányosságért elnézést kérünk. Addig is, amíg ezek a funkciók itt, a viragpostabudapest.hu oldalon működni fognak, Önnek lehetősége van a „régi" oldalunkat használni a www.viragposta.hu oldalon.

Ha több virágot küld egy címre, akkor a csokor vagy a címzett nevének megadásával meghatározhatja, hogy melyik csokorhoz melyik üdvözlőkártyát mellékeljük. (Pl. Két csokrot küldene: egy vörös rózsásat és egy fehér rózsásat. Ekkor a kártyaszöveg Rovatba beírhatja: Vörös csokor, Nagy Józsefnének: Szeretlek! Józsi ; Fehér csokor Nagy Pálné: Drága édesanyámnak szeretettel! Józsi) Így tudni fogjuk, hogy melyik csokrot ki kapja és melyik kártyát mellékeljük. A kártya kb. névjegykártya méretű, a megadott szöveget írjuk rá kézzel, és kis borítékban mellékeljük a virághoz.
A „Megjegyzés" rovatba beírhatja, hogy milyen alkalomra küldi a virágot. Ha a címzettről is tájékoztatást ad néhány szóban (életkor, stílusa modernebb vagy inkább konzervatív stb.), akkor virágkötőink igyekeznek ennek megfelelően alakítani a kompozíció vagy az "egyedi csokor" hangulatát.
A „Kiszállítást segítő információk" mezőbe írhatja be, hogyha bármilyen speciális tudnivaló van a cím megtalálásához (csengőszám; a cím egy cég vagy üzlet) a címzett kb. mikor található a megadott címen (pl.: Általában 17 óra után van otthon; Munkahely, 16-ig található bent stb.). De bármilyen néhány szavas útbaigazítás nagyon hasznos lehet egy futárunknak, hogy minél biztosabban megtalálja a címet.

A program a regisztrált vásárlóink rendeléseit eltárolja, azok adatai a vásárlói profilban megtekinthetőek.
3. A választható kiegészítők: ***Ez a funkció még nem működik!*** T*erveink szerint* az oldalon választhat a virág mellé édességet, italt, vázát, vagy akár extra díszítést. (További információ erről a VIII. pontban.)

4. Az „Adatok ellenőrzése" oldalon áttekintheti a rendelése minden adatát és jóváhagyhatja, befejezheti a rendelést. Amennyiben bármelyik adatot módosítani szeretné, módja van arra, hogy a „VISSZA" gomb használatával visszalépjen arra, az oldalra, ahol a módosítani kívánt adatok találhatók és módosíthatja azokat. A rendelési folyamat befejezése után a választott fizetési módtól függően továbbítjuk Önt a CIB Bank, vagy a Paypal oldalára. Egyéb fizetési módok esetén a rendelés befejeztével kiírjuk Önnek megrendelése számát.

A megrendelés elküldését követően automatikus e-mailt küldünk, ami tartalmazza a megrendelés adatait. Ez az e-mail nem minősül a rendelés elfogadásának, az kizárólag a megrendelés sikeres rögzítését és Eladó felé történt továbbítását nyugtázza. Ennek az az oka, hogy a beérkezett rendeléseket minden esetben manuálisan munkatársunknak ellenőriznie kell. Természetesen, mindent megteszünk a fizetett virágmegrendelések teljesítéséért.

Kérjük, ügyeljen a megadott adatok pontosságára, hiszen ezek alapján kerül szállításra, illetve számlázásra a termék. A Virágpostánál vállaljuk, hogy a lehető legtöbbet megtesszük, annak érdekében, hogy a megrendelt virágküldeményeket eljuttassuk a címzetthez, hiszen a mi sikerünket az elégedett megrendelők adják. Mindazonáltal **abban az esetben, ha a kézbesítés a hibás vagy hiányos címzés miatt hiúsul meg, a küldemény árát nem áll módunkban visszafizetni**. Ismételt kiszállítást csak külön szállítási díj ellenében vállalunk. Ha a megrendelő nem kér ismételt kiszállítást, akkor a címzett vagy a megrendelő üzletünkben veheti át a virágküldeményt.

A megrendeléseket iktatjuk, egyedi rendelés számmal. Ezek az információk utólagosan is hozzáférhetők. A megrendelésről a vevőnek minden megrendelésről részletes számlát küldünk e-mailben. A virág mellett a címzettnek semmilyen számlát, nyugtát, árral kapcsolatos információt nem adunk át.

A webáruházban az online elküldött megrendelés, írásban megkötött szerződésnek minősül. A megrendelés - amennyiben a felek nem kötnek más megállapodást - úgy válik érvényessé, hogy a Virágposta igazolást kap a megrendelt termék(ek), szolgáltatás(ok) vételárának kifizetéséről. A megrendeléseket "függőben" tartjuk mindaddig, amíg a befizetés vagy annak igazolása be nem érkezik irodánkba. A leadott megrendelést ezt követően tudjuk teljesíteni. Bővebb információ a Fizetési módok résznél.

Tanácsok az Adatlapok kitöltéséhez (hogy a virágküldemény minél biztosabban célba érjen)

A címzett adatai:
a) A címzéshez feltétlenül írja be az emeletet és az ajtószámot.
b) Ha munkahelyre küldi a virágot, a "kiszállítást segítő információk" rovatba kérjük, írja be a cég nevét.
c) Előfordulhat, hogy a címzett neve az ajtón, a csengőn, ill. a lakójegyzékben nem szerepel. Ha Ön tudja, hogy milyen név van kiírva, kérjük, írja be azt a "kiszállítást segítő információk" rovatba. (pl.: A csengőn "Szabó János" név szerepel)
d) Kérjük, adja meg a címzett telefonszámát, hogy szükség esetén futárunk időpontot tudjon vele egyeztetni. Ezt a számot természetesen csak akkor használjuk, ha feltétlenül szükséges, hiszen mi sem szeretnénk a meglepetést elrontani.
e) Olyan időpontra rendelje a virág kiszállítását, amikor a címzett biztosan az adott címen tartózkodik.

A megrendelő adatai:
a) Nagyon hasznos lehet esetenként, ha futárunk el tudja Önt érni telefonon. Ezért kérjük, adjon meg egy olyan telefonszámot, amelyen Ön a virágkiszállítás időpontjában elérhető.
b) Ha Ön hosszabb ideje nem rendelt nálunk feltétlenül ellenőrizze, hogy a megadott felhasználói adatai helyesek-e.
c) A számlázási adatokhoz azt a nevet és címet írja be, amit a számlán a "vevő neve, címe" rovatában szeretne szerepeltetni. Cég esetében az adószám megadása kötelező.

Virágrendelési Tippek:

- J**elentősebb névnapok és egyéb virágos alkalmak** (Valentin nap, nőnap, anyák napja, ballagás stb.) előtt célszerű minél hamarabb (3-5 nappal előbb) leadni a rendelést, hogy azt biztosan teljesíteni tudjuk.
- Megrendelését érdemes legalább 24 órával a kívánt kiszállítási időpont előtt leadnia, mert így a megrendelés után beszerzett legfrissebb virágokból tudjuk elkészíteni Önnek a csokrot, virágtálat.
- Amennyiben **több különböző címre** szeretne csokrot küldeni, azt több külön megrendelésként tudja csak elküldeni.
- Ha **egy címen több címzettnek** szeretne virágot küldeni (pl. egy munkahelyre vagy egy családába), azt egy rendelésben is feladhatja. a csokor vagy a címzett nevének megadásával meghatározhatja, hogy melyik csokorhoz melyik üdvözlőkártyát mellékeljük. (Pl. Két csokrot küldene: egy vörös rózsásat és egy fehér rózsásat. Ekkor a kártyaszöveg Rovatba beírhatja: Vörös csokor, Nagy Józsefnének: Szeretlek! Józsi ; Fehér csokor Nagy Pálné: Drága édesanyámnak szeretettel! Józsi)
- **Nagyobb tételű "tömeges" virágküldés:** Előfordulhat, hogy egy cég vagy intézmény bizonyos alkalmakkor (nőnap, nagyobb névnapok, évfordulók, karácsony) egy nagyobb kör számára szeretne ajándékot küldeni. Ez esetben feltétlenül vegye fel velünk telefonon (1/375-8154) a kapcsolatot, hogy az igények pontos ismeretében valóban testre szabott ajánlatot adhassunk.

V. A megrendelések feldolgozása

Megrendelések leadására a hét minden napján, 24 órában van lehetőség. A megrendelések feldolgozása munkanapokon történik 9 órától 18 óráig. Amennyiben a megrendelés leadása a munkaidő lejárta után történik, az a követő munkanapon kerül feldolgozásra.
Mindent megteszünk, hogy a beérkezett megrendeléseket a megrendelő igényei szerint teljesítsük, mindazonáltal fenntartjuk a jogot a beérkezett megrendelések felülvizsgálatára és visszautasítására, módosítására abban az esetben, ha pl. a vásárló megrendelésénél nem veszi figyelembe jelen ÁSZF-ben foglaltakat, vagy a megrendelés a kívánt módon objektív okok miatt nem teljesíthető (pl. 1 órán belüli kiszállítás egy távoli helyre). Ha a megrendelés teljesítése csak részben/módosítva lehetséges, erről igyekszünk értesíteni a megrendelőt. Ha a tájékoztatás /egyeztetés nem lehetséges (pl. nem érjük el a megrendelőt telefonon, vagy időeltolódás miatt nem lehetséges az egyeztetés) a Virágposta jogosult egyoldalúan eldönteni, hogy mi a megrendelés teljesítésének lehetséges legjobb módja. Amennyiben a leadott megrendelés rajtunk kívül álló ok miatt visszautasításra kerül vagy teljesítése egyáltalán nem lehetséges, a vásárló által befizetett összeget teljes egészében vagy az indokolt költségek (pl. banki tranzakciós díjak, nemzetközi hívás telefonköltsége, ügyintézési díj) levonásával visszafizetjük.

VI. A megrendelt termék házhozszállítása, szállítási díjak

VI/1. Kiszállítási időpontok
Kiszállítást hétfőtől szombatig, délelőtt 9 és este 8 óra között vállalunk figyelembe véve beszerzési, elkészítési és szállítási időt. A telephelyről 9 órakor indulunk. Ha ettől eltérő időpontra szeretne virágot küldeni, vegye fel a kapcsolatot ügyfélszolgálatunkkal az 1/375-8154-es számon. **Vasárnapra és a hivatalos "piros betűs" ünnepnapokra nem tudunk kiszállítást vállalni**. Kivételes vasárnapi kiszállítás: anyák napja, ill. ha Valentin nap, Nőnap vagy ha az Anna, Mária, Erzsébet, Katalin névnapok valamelyike vasárnapra esik. Ezeken a napokon vasárnap is szállítunk.

VI/2. Szállítási gyorsaság, pontosság: a munkanapokon - magyar idő szerint - délután 13-ig (szombaton 11-ig) beérkező megrendelések esetében vállaljuk, hogy a virágküldeményt akár még aznap kiszállítjuk. Ez alól kivételt képeznek azok a kompozíciók, amelyeknél a termék leírásában a nagykép melletti tájékoztató szövegben szerepel, hogy az adott készítményt csak 24, 48, 72 órás előrendeléssel szállítjuk. **A megrendelések elkészítéséhez és kiszállításához általában legalább 3 órára van szükség. Amennyiben szeretné, hogy megrendelését 4 órán belül kiszállítsuk, kérjük először telefonon egyeztessen ügyfélszolgálatunkkal.** A délelőtt 11 óra előtti kiszállítási időpontra szóló megrendelések kiszállítását csak abban az esetben tudjuk garantálni, ha a megrendelés az előző munkanap 16 óráig beérkezik hozzánk.
A "kiszállítási intervallum (óra)" rovatban legalább 2-3 órás időintervallumot adjon meg. A pontos időpontra kért szállítást plusz-mínusz 30 perces időhatáron belül vállaljuk. Ez alól természetesen kivételt jelentenek a koszorúk és sírcsokrok, amelyekkel minden esetben legalább 30 perccel a szertartás időpontja előtt a helyszínen vagyunk. **Koszorúk, sírcsokrok aznapi kiszállítását csak előzetes egyeztetés után tudjuk vállalni.**

VI/3. Budapestre és vonzáskörzetébe a virágkiszállítást saját futárunkkal vagy a Wolt futáraival végezzük. A kiszállítás költsége Budapest területén egységesen 2.700 Ft. A budapesti központunkból szállítunk a Budapest vonzáskörzetébe tartozó településekre. Ezen települések listája és a vonatkozó szállítási díjak megtalálhatók a honlapunkon.

VI/4. Országos Virágküldés partnerüzleteinken keresztül: A rendszerünkön keresztül helyi partnerüzleteinkből történő országos virágküldés szolgáltatást megszüntetjük. A szolgáltatás átalakítása folyamatban van. Ezidő alatt ügyfélszolgálatunk segít az esetleges vidékre szóló virágküldési igényekkel kapcsolatban.
Budapestre és vonzáskörzetébe valamennyi készítményünk küldhető.

VI/5. Mi történik a megrendeléssel, ha címzett nincs otthon, illetve nem elérhető?
Abban az esetben, ha a címzett a kiszállítás időpontjában nem elérhető, a következő lehetőségek közül választhatunk:
a) A virágfutár a küldeményt egy megfelelő zárt helyen (pl. rácsos ajtón belül) hagyja a címzett ajtajánál.

b) A virágfutár a küldeményt átadja egy szomszédnak, és értesítést hagy a címzett ajtaján arról, hogy kitől tudja átvenni a csokrot.
c) A virágfutár felhívja a címzettet, és egyezteti vele az átadást.
d) A virágfutár értesítést hagy a címzett ajtaján, kérve, hogy hívja fel a Virágpostát a küldemény átadásának megbeszélésére.
e) Ha a címzett munkahelyére küldték a csokrot, akkor a virágfutár elhelyezi a csokrot (lehetőleg vízben) a címzett asztalán vagy átadja egy munkatársának - kérve, hogy amint visszaér helyére, adják át neki.
Ha nem szeretné, hogy a címzett távolléte esetén valamelyik fenti megoldást válasszuk, kérjük, mindenképpen jelezze ezt a "*Kiszállítást segítő információk*" rovatban.

VI/6. Különleges kiszállítási helyszínek.

- **Munkahelyre** történő szállítás esetén szükséges lehet a címzett szobaszámának, a részlegnek vagy osztálynak a megadása.
- **Kórházba** történő szállítás esetén szükséges az osztály, a kórterem és szoba számának megadása is. Kórházi kézbesítést csak abban az esetben tudunk garantálni, ha az intézmény aktuális szabályzata nem tiltja a látogatást, illetve virág beszállítását.
- **Szállodába** történő szállítás esetén szükséges a szobaszám és a vendég(ek) nevének (csapat, pár...stb.) megadása. A kézbesítés a szálloda recepcióján történő átadásig garantált.
- **Repülőtér, kikötő, pályaudvar** stb.: Kiszállítást csak előzetes telefonos egyeztetés után tudunk vállalni. Fogadócsokor esetén szükség lehet a pontos járatszám, érkezési időpont esetleg egyéb kiegészítő adatok megadására. Mivel gyakran előfordulhatnak járatkésések, ami miatt csak hosszabb várakozással tudjuk átadni a csokrot, 1/2 óránál hosszabb járatkésés esetén jogosultak vagyunk (a megrendelő értesítése mellett) az átadás megtagadására. Ez esetben a címzett vagy a megrendelő üzletünkben veheti át a virágot.
- **Laktanya**: Kézbesítést csak abban az esetben tudunk garantálni, ha az intézmény szabályzata engedélyezi a beszállítást.
- **Temető**: Temetőben lévő sírra csak a pontos adatok (elhunyt neve, parcella és sírszám, temetés időpontja) megadása esetén, 3.000 Ft külön szállítási díj ellenében tudjuk vállalni a kiszállítást.
- Különleges igények lépjen kapcsolatba ügyfélszolgálatunkkal.

VI/7. Szállítási Vis major: Rendkívüli forgalmi dugók, zavargások, tüntetések miatti útlezárások, rendkívüli időjárás: szokatlanul nagy havazás, ónos eső, természeti katasztrófa: pl. árvíz esetén előfordulhat, hogy a kézbesítés csak nagy késéssel vagy egyáltalán nem lehetséges. Ilyen esetekben a késésért vagy a kézbesítés elmaradásáért a Virágposta nem tehető felelőssé. Ha a folyamatban lévő kiszállítás hiúsul meg Vis major ok miatt, akkor a megrendelő nem igényelheti vissza a vételárat.

VI/8. Kiszállítási időpontok nagyobb virágos ünnepeken:
Anyák napján (május első vasárnapja), Valentin napon (febr. 14.), nőnapkor (március 8.), Karácsony előtt, dec. 23-án a Virágposta nem vállal pontos időpontra történő kiszállítást. Ezeken a napokon csak délelőtti (8-13 óra között), délutáni (12-17 óra közötti) vagy esti (17 óra utáni) kiszállítást tudunk vállalni. Ezeken a napokon a Virágposta fenntartja a jogot, hogy a rendelések felvételét, vagy az aznapi kiszállítással történő megrendelés felvételt felfüggessze. Erről lehetőség szerint honlapunkon, előzetes tájékoztatóinkban, e-mailekben tájékoztatjuk a vásárlóinkat/látogatóinkat.

VI/9. Hosszabb vállalási határidő
Egyes külön jelzett kompozíciók elkészítését csak hosszabb (24-48 óra) határidővel tudjuk vállalni. A készítmény mellett található bővebb leírásnál mindig ellenőrizze, hogy a rendelt kompozíció nem tartozik-e éppen ebbe a körbe, mert ilyen esetben értelemszerűen nem tudunk aznapi kiszállítást vállalni.

VI/10. Időeltolódás: Amennyiben Ön megrendelését külföldről adja fel, kérjük, mindig vegye figyelembe, hogy a fenti időpontok magyarországi helyi idő szerint értendőek.

VII. Országos Virágküldés EMS-sel, postai úton
A szolgáltatásunk átalakítása jelenleg folyamatban van! Ez idő alatt virágküldést csak Budapestre és vonzáskörzetébe történő kiszállítással vállalunk.

Az EMS Küldést elsősorban abban az esetben ajánljuk, ha egy kifejezetten távol eső településre egyetlen partnerüzletünk sem tud saját futárával kiszállítást vállalni
VII/1. Az EMS gyorsposta a Magyar Posta Rt. szolgáltatása, mely arra hivatott, hogy a postai csomagok hamarabb célba érjenek, mint a hagyományos módon feladott küldemények. Az EMS gyorspostával történő virágküldés kérhető bárhová az ország területére. **Figyelem! EMS-sel csak azok a készítmények** (főleg orchidea, anthúrium) k**üldhetők, ahol azt külön jelezzük: "EMS-sel az egész országba küldhető!" A virágok dobozba csomagolva kerülnek kiszállításra.** Csomagolásnál is igyekszünk a lehető leggondosabban eljárni, de jeleznünk kell, hogy az esetlegesen az EMS gyorsposta hibájából elvesző vagy megsérülő küldeményekért nem áll módunkban felelősséget vállalni. Ugyanez vonatkozik arra az esetre, ha a kézbesítés meghiúsul, vagy a címzett nem veszi át a csomagot. Az EMS szolgáltatás 5.200 Ft felárért vehető igénybe. A megrendelőlapon a címzett adatainak megadásánál van lehetőség az EMS gyorsposta opció választására.

VII/2. EMS-sel a virág mellett kiegészítőként **palackozott italok nem küldhetőek!**

VII/3. EMS szállítási határidők: Hétfőtől csütörtökig a 12 óráig beérkező megrendeléseket másnap reggel 8-12 óra között kézbesítik. **Szombati kiszállítás csak kiemelt településekre lehetséges.** Ezek listáját a honlapunkon "Szállítási díjak" menüpontban a lap alján találja. **Pontos kézbesítési időpont** az EMS esetében **nem kérhető.** Ha az első kiszálláskor az átadás nem sikerül, az EMS gyorsposta aznap délután újra megkísérli a csomagot átadni.

VIII. Kiegészítők rendelése
Figyelem! A kiegészítők rendelése fejlesztés alatt van, jelenleg nem működik!
Kiegészítő alatt a virággal együtt küldhető ital, édesség, váza, plüssfigura, egyéb ajándék értendő.
VIII/1. Kiegészítők választása - A kínálatunkban automatikusan rendelhető kiegészítők termékek megtekinthetők a "Kiegészítők" menüpontban. A kiegészítőket a megrendelési folyamat során a második lépésben a "Választható kiegészítők" pontban rendelheti meg. **Lehetőség van többféle kiegészítő megrendelésére**, a virág és a kiegészítők ajándékkosárba tételére, így az édességekkel, italokkal sokkal nagyobb, értékesebb ajándék összeállítására. Egyedi ajándékkosár összeállításában ügyfélszolgálatunk is készséggel segít az 1/375-8154-es számon.

VIII/3. Üdvözlőkártya: A kiválasztott virág mellé a csokor jellegének és az alkalomnak megfelelő üdvözlőkártyát helyezünk kis borítékban az Ön által megadott szöveggel. Erre a kártyára kb. **120-140 karakternyi** szöveg fér. **Az üdvözlőkártya árát a küldemény ára magában foglalja.**

IX. Fizetési módok
A Virágposta webáruházában jelenleg többféle fizetési módra van lehetőség. ***A bankkártyás fizetés beüzemelése folyamatban van.*** Paypal, banki átutalás, céges partnereinknek utólagos banki átutalás, készpénzes fizetés futárunknak - címzett fizet átvételkor, készpénzes fizetés - megrendelő fizet, florint pontokkal vagy előre vásárolt kuponnal történő fizetés.

1. Bankkártyás fizetés: ***A bankkártyás fizetés beüzemelése folyamatban van, nem működik.*** Ez a leggyorsabb és legkényelmesebb fizetési lehetőség. Miután a megrendeléshez kapcsolódó összes adatot beírta és elküldte nekünk, a rendszer csatlakozni fog a CIB Bank bankkártyás fizető oldalához. Itt adhatóak meg bankkártya adatok. Hangsúlyozzuk, itt csak a megrendelő és a Bank áll egymással kapcsolatban, így a megadott adatokat a Virágposta nem látja, és hozzá sem férhetünk. Sikeres fizetés esetén a megrendelés a CIB Bank visszajelzésével válik érvényessé. Ezt azonnal megkapjuk a fizetési tranzakció után. A fizetéshez dombornyomott VISA, Maestro és Eurocard/Mastercard kártyákat lehet használni. Egyes bankok engedélyezik electron kártyák használatát, erről a kártyakibocsátó bank tud felvilágosítást adni. A CIB kártyaelfogadásról és adatbiztonságról szóló részletes tájékoztatóját itt olvashatja

2. PayPal: A PayPal, a világ egyik legbiztonságosabb, legnépszerűbb és egyben legegyszerűbb online fizetési rendszere. A PayPal bankkártyák elfogadására szakosodott nemzetközi hitelintézet. Az európai részleg Luxemburgban található. Körülbelül 190 országban használható vásárlásra és pénzküldésre 18 valutanemben (forintban is).
A Virágposta oldalán a megrendelés során a PayPal fizetési mód választása után a PayPal honlapján az utasításokat követve történik meg a fizetés. Csak a PayPalos regisztrációkor megadott egyedi e-mail cím és jelszó szükséges a tranzakciókhoz.

3. Banki átutalás: A megrendelt virág árát ebben az esetben a 11712004-20137498-as OTP bankszámlaszámra, Liza Dekor Bt. névre kérjük átutalni. A közlemény rovatban szükséges a Virágposta rendelésszám megadása. Ezt a megrendelés befejezésekor írja ki a rendszer, illetve az automatikus visszaigazoló levél is tartalmazza. A megrendelés akkor válik érvényessé, amikor bankszámlánkra az összeg beérkezett.
A külföldi bankoktól érkező átutalások átfutási ideje több nap is lehet. A kiszállítási idő megadásakor figyelembe kell venni ezt a tranzakciós időt is. Külföldi utalás esetén szükséges információ: bankunk neve: OTP Zrt., IBAN: HU92 1117 2004 2013 7498 0000 0000, Swift kód: OTPVHUHB
4. Utólagos banki átutalás cégek részére Céges megrendelőink előzetes egyeztetés, megállapodás alapján választhatják ezt a fizetési módot. Ebben az esetben a megrendelés beérkezése után a kívánt időpontban szállítjuk a virágot, a megrendelés ellenértékéről pedig áfás számlát állítunk ki, amit a megrendelő 8 napon belüli banki átutalással teljesíthet.

5. Postai átutalás: Ezt a fizetési módot a csekély érdeklődés miatt megszüntettük.

6. A címzett (átvevő) fizet utánvéttel: Ebben az esetben számla vagy nyugta ellenében a címzett átvételkor a futárnak fizeti ki a vásárolt áru ellenértékét.
Ha a címzett és megrendelő megegyezik, akkor is választható ez a fizetési mód. Ebben az esetben a Megjegyzés rovatban ezt jelezni szükséges.

7. A megrendelő fizet üzletünkben készpénzben vagy bankkártyával

8. Fizetés florint pontokkal ***(A florint pont rendszer aktiválása folyamatban van, jelenleg nem működik.)*** Ebben az esetben megrendelés teljes egészében florint pontokkal kerülhet fizetésre. Ez csak akkor lehetséges, ha a vásárló florint pontjainak értéke teljes egészében fedezi a megrendelés árát.

1.

Florint pontok
(A florint pont rendszer aktiválása folyamatban van, jelenleg nem működik)
Törzsvásárlói program: Virágposta fizetőeszköz, a florint!
Vásárlóink vásárlásaik 2,5%-ának értékében kedvezményre jogosító *florint* pontokat kapnak. **Ezek a florint pontok a későbbi vásárlások során felhasználhatóak.** 1 florint az egyszerűség kedvéért mindig 1 forintot ér. Rendszerünk tárolja és a következő belépésekor kiírja, hogy mennyi florint ponttal rendelkezik a megrendelő. A megrendelés leadásakor megadható, hogy a rendelkezésre álló florintokból mennyit kíván felhasználni. Az így felhasznált florintok kedvezményként csökkentik a fizetendő összeget. A florint pontok nem évülnek el (igaz nem is kamatoznak). Ön dönt, hogy mikor használja fel őket. A florint pontok felhasználásához be kell lépni felhasználónevével és jelszavával. A florint pont át nem ruházható, készpénzre át nem váltható.
Dupla florint pontok: Ha egy naptári hónapon belül vásárlásaink a kifizetett értéke meghaladja az **50.000 Ft-ot**, az adott hónapban kapott florintokat **megduplázzuk** a hózárást követően!

XI. A rendeléstől/vásárlástól való elállás joga

A megrendelt virágok elkészítése és kiszállítása a rendelt kiszállítás előtti munkanap déli 12 óráig e-mailben vagy telefonon lemondható a rendelési szám feltüntetésével. Ebben az esetben a megrendelés ellenértékét visszafizetjük. Ezen idő letelte után, de még a szállítás előtt csak különleges esetekben lehet módosítani a rendelésen, de az ellenérték teljes visszatérítését nem tudjuk garantálni.

A távollevők között kötött szerződésekről szóló, 17/1999. (II.5.) kormányrendelet 5. § c) pontja alapján a vágott virág készítmények esetén kiszállítás után a vevő nem élhet a vásárlástól való elállás jogával tekintve, hogy a vágott virág készítmény gyorsan romlandó termék, amit a **fogyasztó kifejezett kérésére állítunk elő**.

XII. Minőségi észrevételek kezelése, garanciavállalás

A Virágposta a törvényi kötelezettségen túlmenő vállal garanciát. Cégünk alapvető filozófiája, hogy csak akkor lehetünk hosszú távon sikeresek, ha megrendelőink elégedettek. Ezért a mi érdekünk is, hogy minden megrendelést a megrendelő és a címzett legnagyobb megelégedésére teljesítsünk. Ugyanez az elv vezet bennünket akkor is, ha egy esetleges minőségi kifogást igyekszünk rendbe hozni. **100% Mosoly Cseregarancia: Amennyiben a címzett vagy a megrendelő átvételkor vagy az azt követő 48 órában jelzi, hogy bármilyen ok miatt nem elégedett a kiszállításra kerülő virágkompozícióval, ill. szolgáltatásunkkal, vállaljuk, hogy a kiszállított virágot saját költségen kicseréljük.**
Extra 100%-os pénzvisszafizetési garancia: Törzsvásárlóink - akik korábban legalább 5 alkalommal rendeltek a Virágpostától - reklamációjuk során a cseregarancia helyett élhetnek a teljes pénzvisszafizetési garanciával. Amennyiben a kiszállítástól számított 48 órán belül jelzik, hogy nem elégedettek a kiszállított virággal, kérhetik a kiszállított virág értékének visszatérítését vagy (későbbi felhasználás céljából) florint pontban történő jóváírását.

Ha bármilyen észrevétele van, ne habozzon felvenni velünk a kapcsolatot, akár e-mailben, akár telefonon. Mi igyekszünk minden tőlünk telhetőt megtenni, hogy segítsünk. Amennyiben a virág a szállítás folyamán megsérült, a címzett visszaküldheti a futárral a virágot és saját költségünkre azonnal kicseréljük.

Hibás vagy késedelmes elmaradó teljesítés esetén az eladó kizárólag a megrendelés értékének erejéig kötelezhető kártérítésre.

Garanciánk kiterjed a következőkre:

- A megrendelt virágkompozíciót és kiegészítőt szállítjuk.
- A virágok frissességére, a kiszállított kompozíció sértetlen állapotára és megfelelő esztétikai értékére.
- A kért időpontban szállítunk (amennyiben a megrendelés jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek figyelembe vételével lett leadva)

XIII. Adatkezelés

A webáruház használata során a Virágposta a részére rendelkezésére bocsátott személyes adatokat (megrendelő, címzett adata) maximális diszkrációval, bizalmasan kezeli, és nem adja ki további fél számára, kivéve abban az esetben amennyiben ha az a Liza Dekor Bt./Virágposta szerződött partnere, alvállalkozója. (pl.: vidéki partner virágbolt hálózat). Harmadik személy részére személyes megrendelői adatokat nem továbbítunk.

A GDPR törvény figyelembe vételével elkészített részletes adatvédelmi tájékoztatónkat itt találja meg.

Bankkártya adatok: Fontosnak tartjuk még egyszer jelezni, hogy **a Virágposta birtokába nem kerül semmilyen bankkártyával kapcsolatos adat.** Ezeket Ön egy speciálisan (SSL 128 bites titkosítási eljárással) biztosított kapcsolaton keresztül közvetlenül a Banknak adja meg. **Mi kizárólag a tranzakció eredményéről kapunk tájékoztatást.** Így természetesen a Virágposta visszaélni sem tud semmilyen ilyen természetű adattal. ***A bankkártyás fizetés beüzemelése folyamatban van.***

- - - -

A jelen általános szerződési feltételekben nem szabályozott kérdésekben a polgári törvénykönyv, a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999 (II.5.) kormányrendelet és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. tv. rendelkezései az irányadók.

XIV. Egyéb rendelkezések

A Virágposta magára nézve kötelezőnek tekinti a Magyar Reklámszövetség és a Magyarországi Tartalomszolgáltatók Egyesületének etikai kódexét.

Megrendelésével kapcsolatos bármilyen kérdésével, észrevételével forduljon ügyfélszolgálatunkhoz az info@viragposta.hu címen, illetve a 06/1/375-8154-es telefonszámon (Hétfőtől péntekig 09:00-18:00, szombaton 9 és 15 óra között).

Fogyasztói panaszügyintézés írásban ill. telefonon történik az ügyfélszolgálaton keresztül, az info@viragposta.hu címen, valamint a 06/1/375-8154-es telefonszámon.

A felhasználó a Virágpostával szemben felmerülő vitás ügyek (fogyasztói jogvita) egyszerű, gyors, bíróságon kívüli rendezése céljából békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A Virágposta székhelye szerint illetékes békéltető testület: *Budapesti Békéltető Testület; 1016 Budapest, Krisztina körút 99. III. emelet 310.; levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.:10.*

Hatályos: 2023. szeptember 15-től visszavonásig és/vagy módosításáig. Rendelkezéseit csak a hatálybalépését követően kötött szerződésekre kell alkalmazni, korábbi szerződésekre a hatályba lépést megelőző általános szerződési feltételek rendelkezései az irányadóak.