
Gyakran Ismételt Kérdések

Family Business



Family Business International Kft.

info@family-business.hu
+36 1 372 04 18

2017.

www.family-business.hu

www.market7.hu

Rendelés, szállítás, fizetés, számlázás3

Regisztrálnom kell a vásárláshoz?.....	3
Az árak Bruttó ÁFÁ-val növelt árak?.....	3
Honnan tudhatom, hogy egy termék nincs raktáron?.....	3
Fizetnem kell a szállításért?	3
Mennyi idő múlva kapom meg a terméket?	4
Hogyan fizethetek?	4
Mi a teendőm, ha nem érkezett meg a vásárlást követően a rendelésemről egy összesítő üzenet?	4
Mi a teendőm, ha szeretném megváltoztatni a rendelés átvétel helyét?	4
Mi a teendőm, ha egymás után adtam le két rendelést. Összevonható?	4
Mi az a csoportos rendelés?.....	4
Külföldre vinném a terméket, visszaigényelhető-e az ÁFA?	5
Ha nem tetszik a kiszállított termék, mit tegyek?	5
Mi a teendőm, ha nem kaptam meg egy rendelt terméket. Megkapom később?.....	5
Mi a teendőm, ha a szállítás során a termék megsérül, eltörik, kifolyik?.....	5
Honnan tudhatom meg, hol tart a megrendelésem?	5

Regisztráció, elfelejtett jelszó6

Regisztrálnom kell a vásárláshoz?.....	6
Mi a teendőm ha elfelejtettem a jelszavamot?	6
Mit tegyek, ha megváltozott az e-mail-címem/telefonszámom/lakcímem?.....	6
Mit tegyek, ha a számlázási nevet, státuszomat szeretném megváltoztatni?.....	6

Jutalék6

Honnan tudom, meg mennyi jutalékot vásárolhatok le / számlázhatok ki?.....	6
Mikor tudom kiszámlázni a jutalékomat?	7
Mit jelent, hogy havi elszámolású a pontrendszer?	7
A jutalékomat, ha nem számlázom ki, vagy nem vásárolok le elveszítem?.....	7

Egyéb.....7

Hogyan kaphatom meg hírlevelet?.....	7
Honnan értesülhetek az akciókról, akciós termékekről?	7
Kérdésem van a termékekről?.....	8

Elérhetőségek, nyitvatartás8

Rendelés, szállítás, fizetés, számlázás

Regisztrálnom kell a vásárláshoz?

Igen. A Family Business webáruházban csak regisztrálás után lehet vásárolni. Regisztrációkor csak a legszükségesebb adatait kérjük el (név, cím, telefonszám, e-mail cím). Regisztráció után már az első vásárláskor 15% kedvezmény illeti meg. Belépés után már az Önre vonatkozó kedvezményes árakat látja.

Az árak Bruttó ÁFÁ-val növelt árak?

Igen, a www.family-business.hu webáruházában minden feltüntetett ár Bruttó ÁFÁ-val növelt fogyasztói ár.

Honnan tudhatom, hogy egy termék nincs raktáron?

A webáruházban a termékek mellett látható egy zöld pötty, ez a jelenti a termék van raktáron és azonnal átvehető. Amennyiben piros pötty van a termék mellett, akkor a termék jelenleg nincs készleten. Általában a termék leírásában is feltüntetjük, ha átmenetileg a termék nem elérhető.

Fizetnem kell a szállításért?

20.000 Ft felett a szállítás ingyenes

19.999 Ft-ig egységesen 1.200 Ft

Személyes átvételre is van lehetőség.

Gyapjútermék rendelése esetén a szállítási költség mindig 1.500 Ft a rendelés értékétől függetlenül.

Személyes átvétel esetén:

Budapest, 1153 Bácska u. 15.

H - Cs: 9 -17 óráig,

P: 9 -14 óráig (Szeptember 30-ig péntekenként Zárva).

Mennyi idő múlva kapom meg a terméket?

Magyarországon és Szlovákiában a munkanapokon a 14.00-ig beérkező megrendeléseket a következő munkanapon szállítjuk ki, a megadott kézbesítési címre.

Romániában a megrendelést követő 3 munkanapon belül.

Hogyan fizethetek?

Utánvételt a GLS futárszolgálatnak a csomag átvételekor. Vagy előre utalással az alábbi bankszámlaszámra: Magyarországon

Kedvezményezett neve: Family Business International Kft.

Kedvezményezett számlaszáma (OTP): 11715014-20000095

Romániában: Kedvezményezett neve: Family Business International Kft.

Kedvezményezett számlaszáma: RO39OTPV220000598389RO01

Mi a teendőm, ha nem érkezett meg a vásárlást követően a rendelésemről egy összesítő üzenet?

Több oka is lehet. Először is javasoljuk, hogy keresd a spamek vagy levélszemét mappádban. Másodsorban lehet, hogy a rendelést nem véglegesítetted és idő előtt kiléptél, ebben az esetben készítsd el újra a rendelésedet. Ha egyik megoldás sem vezet eredményre, hívd ügyfélszolgálatunkat, vagy írd e-mailt.

Mi a teendőm, ha szeretném megváltoztatni a rendelés átvétel helyét?

Megrendeléskor a megjegyzés rovatban lehetőség van módosítani. Illetve ha bármilyen kérdésed, kérésed van szintén ott tudod megadni.

Mi a teendőm, ha egymás után adtam le két rendelést.

Összevonható?

Általában figyeljük és ha észrevesszük automatikusan egy csomagot küldünk, de mindenféleképpen értesítsd az ügyfélszolgálatunkat.

Mi az a csoportos rendelés?

Egy csomagban (egy kézbesítési címre) több tag (több kódszámmal) is rendelhet, így könnyebben elérhető a 15.000 Ft-os határ, azaz az ingyenes csomagküldés.

Külföldre vinném a terméket, visszaigényelhető-e az ÁFA?

Az ÁFA visszaigénylésére az Európai Unió kívüli államok állampolgárai részére tudunk lehetőséget biztosítani, melyhez a szükséges formanyomtatvány üzletünkben elérhető. A visszaigénylés pontos menetéről kérje kollégáink tájékoztatását.

Ha nem tetszik a kiszállított termék, mit tegyek?

Termékeinkre 60 napos megalégedettségi garanciát vállalunk. Ennek részleteit az ÁSZF tartalmazza. Amennyiben velünk kívánja a terméket visszaszállíttatni, úgy annak a díja 4.500 Ft.

Mi a teendőm, ha nem kaptam meg egy rendelt terméket. Megkapom később?

Ilyen sajnos előfordulhat, de természetesen mindent megteszünk, hogy helyrehozzuk a problémát. Kérlek, jelezd az ügyfélszolgálat felé, és intézkedünk a hiányzó tétel kiszállításáról, vagy a hiányzó termék árának visszatérítéséről.

Mi a teendőm, ha a szállítás során a termék megsérül, eltörik, kifolyik?

Sajnos néha előfordulhat, minden esetben azonnal jelezd azonnal a GLS futárnak és a Family Business ügyfélszolgálat felé és a következő rendelésednél kicseréljük a sérült terméket. Lehetőség szerint készíts fotót az dobozról, a sérült termék(ek)ről.

Honnan tudhatom meg, hol tart a megrendelésem?

A megrendelés állapotáról rendszerünk e-mail értesítéseket küld a rendelés során megadott e-mail címre, illetve telefonon és e-mailben. A munkanapokon 14 óráig leadott megrendeléseket Magyarországon másnap szállítjuk ki.

Romániában 72 órán belül, Szlovákiában a következő munkanapon szállítjuk ki a megadott kézbesítési címre.

Regisztráció, elfelejtett jelszó

Regisztrálnom kell a vásárláshoz?

Igen. A Family Business webáruházban csak regisztrálás után lehet vásárolni. Regisztrációkor csak a legszükségesebb adatait kérjük el (név, cím, telefonszám, e-mail cím). Regisztráció után már az első vásárláskor 15% kedvezmény illeti meg. Belépés után már az Önre vonatkozó kedvezményes árakat látja.

Mi a teendőm ha elfelejtettem a jelszavamat?

A honlapon bejelentkezés alatt kattints az „Új, elfelejtett jelszó” felírra. Regisztrált neved és tagkódod megadásával a regisztrált e-mail címedre kiküldjük a jelszavadat. Ha bármilyen probléma van a kozpont@family-business.hu e-mail címen segítünk!

Mit tegyek, ha megváltozott az e-mail-címem/telefonszámom/lakcímem?

A virtuális irodában a személyes menüpontban tudod az adataidat módosítani.

Mit tegyek, ha a számlázási nevet, státuszomat szeretném megváltoztatni?

Amennyiben termékfelhasználói (magánszemély) státusból termékforgalmazó (vállalkozás) szeretnél lenni (vagy fordítva), vagy a vállalkozásod neve megváltozik, egy Adatmódosító lapot szükséges kitölteni, ezt az Ügyfélszolgálatunkon tudod kérni.

Jutalék

Honnan tudom, meg mennyi jutalékot vásárolhatok le / számlázhatok ki?

A virtuális irodában a „Forgalmi adatok” menüpontban „Levásárolható árkedvezmény mértéke:” sorban található az az összeg, amit levásárolhatsz a számla értékének 50%-áig vagy pedig ha vállalkozóként vagy regisztrálva kiszámlázhatod. Ez az összeg minden hó végén kerül kiszámításra a forgalom alapján. Illetve minden nap délután 5 óra után frissül, ha felhasználsz az aktuális keretedből. A hónap lezárását követően azoknak, akiknek van jutaléke küldünk egy elszámolólapot, ami részletesen tartalmazza a jutalék összegét, elszámolását.

Mikor tudom kiszámlázni a jutalékomat?

A számla kiállításának alapja a Family Business International Kft. havi elszámolási lapja, amely a termékforgalmazó teljesítményét összesíti. Az elszámolási lapot legkésőbb a tárgyhónapot követő hónap 15-ig postázza a Family Business International Kft. A beérkezett számlák alapján azonnal utalunk.

Mit jelent, hogy havi elszámolású a pontrendszer?

A marketing tervünk igazodik a kínálatunkhoz, a legtöbb termékünk havonta elfogy. Mi hosszú távon gondolkozunk, az üzlet, amit felépítesz akár a gyerekeidnek, unokáidnak is ugyanúgy passzív jövedelmet termelhet, mint Neked. Ez csak olyan rendszerben valósítható meg, ahol minden hónapban a pontok számítását előlről kezdjük.

A jutalékomat, ha nem számlázom ki, vagy nem vásárolok le elveszítem?

Termékforgalmazók esetén az ÁSZF szerint, amennyiben a termékforgalmazó az aktuális havi jutalékát nem veszi fel (nem ad számlát), úgy a Family Business International Kft. fizetési kötelezettségét 6 hónapon keresztül fenntartja. A 6 hónap elteltével a kötelezettséget elévültnek tekinti.

Termékfelhasználók esetén az ÁSZF szerint, amennyiben a termékfelhasználó tag az aktuális hónap árkedvezményét a következő hat naptári hónapban nem veszi igénybe, úgy a Family Business International Kft. az árkedvezmény-adási kötelezettségét elévültnek tekinti.

Viszont a fenti szabállyal a 2001-es indulásunk óta még soha senkinél nem éltünk, így mondhatjuk, hogy a jutalék soha nem veszik el.

Egyéb

Hogyan kaphatom meg hírlevelet?

A hírlevelünkre feliratkozhat az ingyenes regisztrációt követően vagy kattintson a weboldalunk jobb alsó részén található hírlevél felíratra.

Honnan értesülhetek az akciókról, akciós termékekről?

A főoldalon és a Family Life oldalon a hírek között illetve a webáruházban az Akciós termékek között mindig megtalálja aktuális akcióinkat. Elküldjük hírlevélben is, illetve megtalálható a Facebook oldalunkon is (www.facebook.com/fb.mlm).

Kérdésem van a termékekről?

Kérdéseit elküldheti a kozpont@family-business.hu e-mail címre. Minden kérdésre igyekszünk rövid határidővel válaszolni.

Elérhetőségek, nyitvatartás

Cégnév: Family Business International Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Cégjegyzékszám: 13-09-144284

Adószám: 23141689-2-13

Cím: Budapest, 1153 Bácska u. 15.

Bankszámlaszám

Kedvezményezett neve: Family Business International Kft.

Kedvezményezett számlaszáma (Budapest Bank): 10101470 84283000 01004006

Kedvezményezett számlaszáma (OTP Bank): 11715014-20000095

Nyitvatartás:

Hétfő - csütörtök: 9 - 17 óráig

Péntek: Zárva (szeptember végéig irodánk zárva tart, egyébként 9 -14 óráig)

Ebédidő: 12:30 - 13:00

Vezetékes telefonszám és fax: +36-1-372-04-18, +36-1-372-04-17

Mobiltelefonszám: +36-70-452-51-00

Központi e-mail cím: kozpont@family-business.hu, info@family-business.hu

Weboldalak: www.family-business.hu, www.market7.hu