

## Gyakran ismételt kérdések

1. **Rendelés, szállítás, fizetés, számlázás**
2. **Regisztráció, elfelejtett jelszó, adatmódosítás**
3. **Jutalék**
4. **Egyéb**
5. **Kérdezze szakembereinket!**

### 1 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. Amennyiben az első vásárlása eléri a 100 pontot, ez a kedvezmény közel 30%-ra nő.

#### Az árak Bruttó ÁFÁ-val növelt árak?

Igen, a [www.family-business.hu](http://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?

15.000 Ft vagy 261 RON felett a szállítás ingyenes.

Minden más esetben, Magyarországon:

Csomagküldési díjszabás	
Megrendelés értéke	Szállítási díj
0-5.000 Ft között	1 500 Ft
5.001-10.000 Ft között	1 000 Ft
10.001-15.000 Ft között	500 Ft
<b>15.001 Ft felett</b>	<b>Ingyenes</b>



Romániában:

<b>Csomagküldési díjszabás</b>	
<b>Megrendelés értéke</b>	<b>Szállítási díj</b>
0-100	25 RON
101-180	17 RON
181-260 RON	8 RON
<b>261 RON FELETT</b>	<b>Ingyenes</b>

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

Személyes átvétel esetén a termékek az alábbi üzleteinkben vehetők át:

Budapest, 1153 Bácska u. 15. H - Cs: 9 -17 óráig, P: 9 -14 óráig

Siófok, 8600 Tanácsház u. 22. H – P: 10 – 16 óráig, előre egyeztetés szükséges.

### **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?**

Utánvétellel a GLS futárszolgálatnak a csomag átvételekor.

Vagy előre utalással az alábbi bankszámlaszámra:

#### **Magyarországon**

Kedvezményezett neve: Family Business International Kft.

Kedvezményezett számlaszáma: 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?**



Family Business International Kft.  
Levelezés: 1153 Budapest, Bácska u. 15.

+36 1 372 0418  
+36 70 452 5100

kozpont@family-business.hu  
www.family-business.hu

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 kódszámra) 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 Unión 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 megelégedettségi garanciát vállalunk. Ennek részleteit az ÁSZF. A / X. fejezet 3-as pontja 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 sajnós 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.

### **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.



## 2 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. Amennyiben az első vásárlása eléri a 100 pontot, ez a kedvezmény közel 30%-ra nő.

### Mi a teendőm ha elfelejtettem a jelszavamot?

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](mailto:kozpont@family-business.hu) e-mail címen segítünk!

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

A virtuális irodában a személyes menüpontban tudod az adataidat módosítani.

### Mit teyek, 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.

## 3 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 felhasználasz az aktuális keretedből.

### 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 a Működési szabályzat A/II/6. pontja 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 a Működési szabályzat A/III/5. 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.

## **4 Egyéb**

### **Mikor kapok Family Business / EDC plasztikkártyát?**

Az aktív tagjaink (akik éves szinten minimum 1.000 pontot teljesítenek) automatikusan ingyenesen kapják. Az új 3%-ot elért tagjaink szintén automatikusan ingyenesen megkapják.

Más esetben az EDC kártya webáruházban megrendelhető a mindenkor aktuális áron.

A plasztik kártya, mint Family Business tagkártya időbeli korlátozás nélkül használható, a lejárat dátum az EDC kedvezmény igénybevételének lehetőségét korlátozza.

### **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.



### **Valóban elérhető a Family Business a Facebookon?**

Igen, cégünk már a Facebookon is elérhető, az alábbi linken: [www.facebook.com/fb.mlm](http://www.facebook.com/fb.mlm)

Cégünk a többi közösségi oldalon is elérhető:

YouTube csatornánk: <http://www.youtube.com/opontop>

Twitter oldalunk: <https://twitter.com/familybusinessH>

G+ oldal: <https://plus.google.com/109080118056240840615/posts>

IWIW: <http://iwiw.hu/familybusiness>

## **5 Kérdezze szakembereinket!**

### **Kérdésem van a termékekről?**

A weboldalon a Vállalatunk / Family Doktor menüjében megtalálja szakembereink elérhetőségét. Vagy kérdéseit elküldheti a [kozpont@family-business.hu](mailto:kozpont@family-business.hu) e-mail címre.

