

# Általános Szerződési Feltételek

## I. Szolgáltató adatai

1. Szolgáltató cégneve: Alexandra Könyvesház Kft.
2. Szolgáltató székhelye: 2040 Budaörs, Ébner György köz 4.
3. Levelezési cím: 7630 Pécs, Üszögi Kiserdő utca 1.
4. Nyilvántartásba vevő hatóság: Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága
5. Csomagküldő kereskedelmi tevékenység nyilvántartási száma: 4651
6. Cégjegyzékszám: 13-09-188031
7. Adószám: 22636773-2-13
8. E-mail: [alexandraonline@alexandra.hu](mailto:alexandraonline@alexandra.hu)
9. Honlap: [www.alexandra.hu](http://www.alexandra.hu)
10. Adatvédelmi nyilvántartási szám: NAIH-123093/2017

## II. Tárhelyszolgáltató adatai

1. Szolgáltató cégneve: Overflow Kft.
2. Szolgáltató székhelye: 7683 Dinnyeberki, Fő utca 53.
3. Cégjegyzékszám: 02-09-082464
4. Adószám: 25756306-2-02
5. E-mail: [info@overflow.hu](mailto:info@overflow.hu)

## III. Árak

A weboldalon feltüntetett árak forintban értendők, és tartalmazzák az ÁFÁ-t. Hibás ár feltüntetése esetén az Eladó felajánlja a termék valós áron történő megvásárlásának lehetőségét. Ebben az esetben a Vásárló dönthet, hogy meg kívánja rendelni a terméket vagy eláll a vásárlástól. (Hibás ár pl.: 0-1 Ft-os ár, a kedvezményt tévesen feltüntető ár)

## IV. Panaszkezelés

A vásárló panaszait az alábbi elérhetőségek egyikén jelezheti:

- E-mail: [alexandraonline@alexandra.hu](mailto:alexandraonline@alexandra.hu)

## V. A rendelés folyamata

A megrendések leadása a [www.alexandra.hu](http://www.alexandra.hu) internetes áruházában kizárólag interneten keresztül van lehetőség. Telefonon és e-mailben leadott rendeléseket a Szolgáltató nem fogad.

Megrendelés leadására készleten lévő papír alapú könyvek esetén regisztráció nélkül is van lehetőség. E-könyv és online hangoskönyv megrendelés esetén a vásárlás regisztrációhoz kötött. A termék kosárba helyezése után a „Tovább a fizetéshez” gombra kattintva érvényesítheti kuponját illetve ellenőrizheti a kosár tartalmát. A „tovább a személyes adatokhoz” gomra kattintva lehetősége van bejelentkezni, regisztrálni, illetve vendégként vásárolni. Utóbbi esetben e-mail cím megadásával tud továbblépni az átvételi módhoz. Csomagjainkat kérheti házhozszállítással illetve Express One csomagpontra. A szállítási adatok és telefonszám kitöltése után a „Tovább a fizetési módhoz” gombra kattintva választhat, hogy rendelését bankkártyával előre, vagy utánvétellel a futárnál kívánja fizetni. Ezen oldalon tudja megadni számlázási adatait is. Amennyiben Ön adószámmal rendelkező adóalany, gazdasági társaság ezt válassza ki, és ezt követően meg tudja adni adószámát is. Ezután a „Tovább az összesítőhöz” gombra kattintva tudja ellenőrizni a megrendelni kívánt termékeket illetve a szállítási és számlázási adatokat. Ezen felületen az Adatvédelmi Szabályzat és az ÁSZF elfogadása után tudja lezárni megrendelését a „Megrendelés lezárása” gombra kattintva. Amennyiben Ön a bankkártyás fizetési módot választotta, úgy az oldal automatikusan átirányítja az OTP Simplepay fizetési felületére. A megrendelés abban az esetben sikeres, ha ezek után az oldalon megjelenő „Megrendelését nyilvántartásba vettük X számon” szöveget látja.

Amennyiben Ön készleten lévő és előrendelhető könyvet is a kosarába tesz, úgy az alábbi lehetőségek közül választhat:

- Az előrendelhető könyv megjelenése után kerüljön elküldésre az egész megrendelés (ebben az esetben egy szállítási költség kerül felszámításra, attól függően, hogy mekkora értékben rendel)
- A készleten lévő könyveket szállítsuk külön és az előrendelhetőt a megjelenéskor (ebben az esetben több szállítási költség is felszámításra kerülhet a rendelési értéktől függően)

Előrendelés esetén a könyv megjelenésekor meg kell erősítenie rendelését az e-mailben kiküldött linken. Erre 10 nap áll rendelkezésére, ezután a rendelés automatikusan törölődik. Amennyiben bankkártyás fizetést választott, a megerősítés után tudja rendezni a rendelés ellenértékét.

Választható átvételi módok:

- Házhozszállítás
- Express One csomagpont

Választható fizetési módok:

- Bankkártyával előre
- Utánvétellel a futárnak

E-könyv vagy e-könyvet tartalmazó rendelést, illetve online hangoskönyv vagy online hangoskönyvet tartalmazó rendelést csak bankkártyával előre van lehetőség kiegyenlíteni.

Szolgáltató a rendelés beérkezéséről automatikus értesítést küld az Ügyfélnek e-mailben. Kérjük a spam és promóciók mappákat is ellenőrizze! A rendszer ezt követően kezdi meg az Ügyfél megrendelésének tényleges feldolgozását. A rendeléseket a rendelkezésre álló készlet erejéig teljesíti a Szolgáltató.

A megrendelés feladásáról újabb e-mailben tájékoztatjuk Önt, melyben megtalálja a csomagkövetéshez szükséges linket és a csomagszámot.

Leadott rendeléssel kapcsolatos ügyintézéshez szükséges a visszaigazolásban szereplő megrendelési szám megadása.

## VI. Törzsvásárlói program

Vásároljon évente legalább 30 000 Ft értékben a [www.alexandra.hu](http://www.alexandra.hu) oldalon, és különleges törzsvásárlói kedvezményekkel és ajánlatokkal jutalmazunk!

Hogy miért érdemes törzsvásárlói programunkhoz csatlakozni?

- Törzsvásárlóinknak a 15% alapedvezmény helyett 20% alapedvezményt adunk minden könyvünkre
- Hetente egyszer hatalmas kedvezménnyel, törzsvásárlói klub áron vásárolhatnak meg egy kiemelt terméket
- Rendszeresen csomagajánlatokkal és extra előrendelési lehetőségekkel készülünk, amelyek kizárólag törzsvásárlóink számára elérhetők
- Törzsvásárlóink hűségpontokat gyűjthetnek (minden vásárlás után a végösszeg 5%-át megkapják hűségpontban), amelyeket értékes ajándékokra, például ingyenes e-könyvekre, vászontáskákra, bögrékre és más kiegészítőkre válthatnak be

Vásárlóink a belépéstől (a vásárlási összeghatár elérésétől) kezdve az adott naptári év december 31-ig élvezhetik az Alexandra Online Törzsvásárlói Program előnyeit. A következő évben természetesen megújítható a törzsvásárlói státusz.

Az összeghatár eléréséről e-mailben értesítjük vásárlóinkat, a levélben feliratkozhatnak egy külön hírlevélre melyben a kiemelt ajánlatainkról tájékoztatjuk a program résztvevőit.

## VII. Online hangoskönyvek

Hangoskönyv vásárlására lehetőség van egyenként fogyasztói áron, illetve éves előfizetéssel is.

A megvásárolt hangoskönyvet bármikor korlátlanul meghallgathatja a fiókjában. (letöltésre nincs lehetőség!)

### Hangoskönyv előfizetés

A 12 hónapos előfizetés választva minden hónapban kap 1 kreditet, amit beválthat egy vagy több Ön által választott hangoskönyvre. A 12 hónapos előfizetés díja minden hónap azonos napján automatikusan levonásra kerül az előfizetés megvásárlásakor megadott bankkártyáról.

Az előfizetést bármikor, a 12 hónap lejáratá előtt felmondhatja, ekkor egyszeri 2.999 Forintos felmondási díj kerül levonásra. A korábban megvásárolt hangoskönyvek az előfizetés felmondása után is elérhetőek maradnak a fiókban.

## VIII. eKönyv vásárlás

A webáruházban az eKönyveket a papír alapú könyvektől azzal különböztetjük meg, hogy a cím alatt zárójelben szerepel, hogy (E-KÖNYV) zöld színnel.

eKönyv vásárlás esetén a kifizetést követően a profilom/ekönyveim menüpontra kattintva tudja letölteni megvásárolt ekönyveit .mobi és .epub formátumban.

## IX. Idegen nyelvű (ForeignBooks) könyvek

Az idegen nyelvű könyvek szállítási ideje eltér a készleten lévő termékek szállítási idejétől. Ezen termékek szállítási ideje 10-30 munkanapot vesz igénybe.

## X. Külföldi megrendelés

Külföldi megrendelés esetén a szállítási adatoknál meg kell adnia a célországot, ezt az ország választása gombbal tudja megtenni. Külföldi rendelésre más szállítási költségek vonatkoznak. Az ország kiválasztásával a weboldalon meg fog jelenni a szállítási költség összege is.

Szállítást az alábbi országokba tudunk vállalni:

Ausztria  
Belgium  
Bulgária  
Csehország  
Franciaország  
Hollandia  
Horvátország  
Lengyelország  
Luxemburg

Németország  
Olaszország  
Portugália  
Románia  
Spanyolország  
Szlovákia  
Szlovénia

## XI. Fizetési feltételek

### 1. Fizetés átvételkor

A csomag átvételekor a futárnak fizet az Ügyfél készpénzben. (Magyarország területén)

### 2. Online bankkártyás fizetés

Ebben az esetben a megrendelt termékek árát és az esetlegesen felmerülő szállítási költséget a rendelés leadásakor előre kell kifizetnie az Ügyfélnek. A webáruház részére a bankkártya elfogadás lehetőségét a Simplepay, az OTP leányvállalata biztosítja bankkártya elfogadó rendszerén keresztül. Internetes vásárlás esetén az Ügyfelet a Bank weboldalára irányítja át a Szolgáltató, így a fizetés közvetlenül a Bank által üzemeltett, a nemzetközi bankkártyatársaságok szabályai és biztonsági előírásai szerint működő oldalon történik. A webáruház az Ügyfél bankkártyájának, illetve a mögötte álló számlájának semmilyen adatához nem jut hozzá!

Webáruházunkban az alábbi kártyatípusokkal tud fizetni:

- Visa (dombornyomott)
- MasterCard (dombornyomott)
- American Express (dombornyomott)
- Electron (nem dombornyomott), kibocsátótól függően.



## XII. Szállítási díjak Magyarország területén

- 3.999 Ft rendelési összegig: 990 Ft szállítási költség
- 4.000 Ft-tól 6.999 Ft rendelési összegig: 890 Ft szállítási költség
- 7.000 Ft-tól 9.999 Ft rendelési összegig: 690 Ft szállítási költség
- 10.000 Ft feletti rendelési összegnél: ingyenes szállítás
- Zsákbamacska csomag, vagy zsákbamacska csomagot tartalmazó rendelés esetén, rendelési összegtől függetlenül minden esetben 999 Ft szállítási költség kerül felszámításra

Szállítási díjak Express One csomagpont esetén:

- 3.999 Ft rendelési összegig: 890 Ft szállítási költség
- 4.000 Ft-tól 6.999 Ft rendelési összegig: 790 Ft szállítási költség
- 7.000 Ft-tól 9.999 Ft rendelési összegig: 590 Ft szállítási költség
- 10.000 Ft feletti rendelési összegnél: ingyenes szállítás
- Zsákbamacska csomag, vagy zsákbamacska csomagot tartalmazó rendelés esetén, rendelési összegtől függetlenül minden esetben 999 Ft szállítási költség kerül felszámításra

A Szolgáltató egy megrendelés esetében egy alkalommal biztosít kiszállítást. Amennyiben a csomag két sikertelen kézbesítés után visszaküldésre kerül, annak újbóli kiküldése csak új megrendelés leadását követően történhet.

### **XIII. Futárszolgálat**

Csomagját az Express One Hungary Zrt. csomagszállító szolgáltatásával juttatjuk el otthonába, vagy akár munkahelyére.

A futárszolgálat a csomag feladását követő 1-2 munkanapon belül 8-17 óra között szállít az Ön által megadott címre, előzetes egyeztetés nélkül. Kérjük, hogy olyan szállítási címet jelöljön meg a megrendelésnél, ahol Ön napközben is elérhető. Kérjük, hogy adatainál a telefonszámát is adja meg, hogy ha kézbesítés közben bármilyen probléma felmerülne, a futárszolgálat felvehesse Önnel a kapcsolatot. A kiszállítási értesítőt követő munkanapon a csomagazonosító szám segítségével Ön is érdeklődhet a csomag állapotáról a futárszolgálat ügyfélszolgálatán.

Express One ügyfélszolgálat:

- Telefon: +36 1 8 777 400  
+36 1 8 777 444
- E-mail: [ugyfelszolgalat@expressone.hu](mailto:ugyfelszolgalat@expressone.hu)

### **XIV. Szállítás**

A raktáron lévő könyvek szállítási határideje általában 1-3 munkanap. A munkanapokon 15 óráig leadott rendeléseket a következő munkanapon, a pénteken 15 óráig leadottakat hétfőn, a hétvégi rendeléseket pedig a következő hét keddjén szállítjuk.

Kivételes esetekben, pl. akciók időszak, karácsonyi időszak (november-december), a szállítási határidő 3-5 munkanap.

## XV. Termékgarancia

A megrendelt könyvekre a Ptk. 6.159. § szabályai szerint szavatosságot vállalunk. Hibás teljesítés esetén a kifogásáról a hiba felfedezését követő lehető legrövidebb időn belül írásban tájékoztassa az Alexandra Könyvesház Kft.-t az alábbi elérhetőségek egyikén: 7630 Pécs, Üszögi Kiserdő utca 1.  
[alexandraonline@alexandra.hu](mailto:alexandraonline@alexandra.hu)

Hibás teljesítés esetén a megrendelését a Ptk. 6.159 § (2)-ben meghatározott szavatossági sorrend szerint: - elsősorban kicseréljük – ha a cserére nincs módunk, úgy választása szerint árendeményt adunk, vagy a megrendeléstől elállhat, és kérheti a megrendelt termékért kifizetett összeg visszatérítését. Jelentéktelen hiba esetén elállásnak helye nincs. Hibás teljesítés esetén a szavatossági jogok érvényesítésével kapcsolatos költségek az Alexandra Könyvesház Kft.-t terhelik.

## XVI. Elállás

A fogyasztót a 45/2014 (II.26) Korm. rendelet 20. § szerint megilleti az indoklás nélküli elállás joga. A fogyasztó általi átvételének napjától számított határidőn belül gyakorolhatja elállási jogát, mely határidő 14 nap. A fogyasztó a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 20. §-ban biztosított jogát az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján, a honlapról letölthető nyilatkozat felhasználásával gyakorolhatja.

Ha a fogyasztó eláll a szerződéstől, az Eladó legkésőbb a termék beérkezését követően tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által megfizetett teljes összeget, beleértve a szállítási díjat is. A szállítási díját csak a teljes rendeléstől való elállás esetén fizeti vissza az Eladó.

A termék/termékek visszaküldésének költségét a fogyasztó viseli, ezt az Eladó nem téríti meg. A terméket az alábbi címre kell visszaküldeni: 7630 Pécs, Üszögi Kiserdő utca 1. Utánvétes csomagot nem áll módunkban átvenni.

Ön nem gyakorolhatja fentiek szerint elállási jogát, a lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a csomagolást felbontotta.

Felhívjuk vásárlóink figyelmét, hogy a 45/2014 (II.26) Korm. rendelet 29. § (1) bekezdésének m) pontja értelmében eKönyvekre és online hangoskönyvekre (nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom) nem vonatkozik az elállási jog. Ön az eKönyv és online hangoskönyv megrendelés leadásával, kifejezett, előzetes beleegyezését adja ahhoz, hogy a megrendelés leadását követően a teljesítést haladéktalanul megkezdjük és tudomásul veszi, hogy a teljesítés megkezdését követően Ön elveszíti az elállási jogát.

## **XVII. Jogérvényesítési lehetőségek**

Az Ügyfél a termékkel vagy a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

Alexandra Könyvesház Kft.

7630 Pécs, Üszögi Kiserdő utca 1.

[alexandraonline@alexandra.hu](mailto:alexandraonline@alexandra.hu)

A hatályos jogszabályok értelmében a szóbeli panaszt a Szolgáltató azonnal kivizsgálja, és szükség szerint orvosolja, amennyiben a panasz jellege ezt megengedi.

Amennyiben a Szolgáltató és az Ügyfél között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita Szolgáltatóval való tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva az Ügyfél számára:

Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál. Amennyiben Ügyfél fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról.

Békéltető testület. A termékek minőségével, biztonságosságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogvita bíróságon kívüli, békés rendezése céljából az Ügyfél eljárást kezdeményezhet a lakóhelye szerint illetékes szakmai kamara mellett működő békéltető testületnél. Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli (válaszirat küldés és megjelenési kötelezettség).

Vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület:

### **Pest Megyei Békéltető Testület**

Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81

Telefonszám: 06-1-269-0703

Fax: 06-1-474-7921

E-mail: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

Lakcím szerint illetékes békéltető testületek:



### **Baranya Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.  
Telefonszám: 06-72-507-154  
Fax: 06-72-507-152  
E-mail: [abeck@pbkik.hu](mailto:abeck@pbkik.hu); [mbonyar@pbkik.hu](mailto:mbonyar@pbkik.hu)

### **Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület**

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.  
Telefonszám: 06-76-501-500; 06-76-501-525, 06-76-501-523  
Fax: 06-76-501-538  
E-mail: [bekeltetes@bacsbekeltetes.hu](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu); [mariann.matyus@bkmkik.hu](mailto:mariann.matyus@bkmkik.hu)  
Honlap: [www.bacsbekeltetes.hu](http://www.bacsbekeltetes.hu)

### **Békés Megyei Békéltető Testület**

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.  
Telefonszám: 06-66-324-976  
Fax: 06-66-324-976  
E-mail: [eva.toth@bmkik.hu](mailto:eva.toth@bmkik.hu)

### **Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület**

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.  
Telefonszám: 06-46-501-091; 06-46-501-870  
Fax: 06-46-501-099  
E-mail: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)

### **Budapesti Békéltető Testület**

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.  
Telefonszám: 06-1-488-2131  
Fax: 06-1-488-2186  
E-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

### **Csongrád Megyei Békéltető Testület**

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.  
Telefonszám: 06-62-554-250/118  
Fax: 06-62-426-149  
E-mail: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)

### **Fejér Megyei Békéltető Testület**

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.  
Telefonszám: 06-22-510-310  
Fax: 06-22-510-312  
E-mail: [fmkik@fmkik.hu](mailto:fmkik@fmkik.hu)

### **Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület**

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.  
Telefonszám: 06-96-520-217  
Fax: 06-96-520-218  
E-mail: [bekeltetotestulet@gysmkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gysmkik.hu)

### **Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület**

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.  
Telefonszám: 06-52-500-710  
Fax: 06-52-500-720  
E-mail: korosi.vanda@hbkik.hu

### **Heves Megyei Békéltető Testület**

Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.  
Telefonszám: 06-36-429-612  
Fax: 06-36-323-615  
E-mail: hkik@hkik.hu

### **Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület**

Cím: 5000 Szolnok, Verseghy park 8. III. emelet 305-306.  
Telefonszám: 06-56-510-621, 06-20-373-2570  
Fax: 06-56-510-628  
E-mail: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu

### **Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület**

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.  
Telefonszám: 06-34-513-027  
Fax: 06-34-316-259  
E-mail: bekeltetes@kemkik.hu

### **Nógrád Megyei Békéltető Testület**

Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/A.  
Telefonszám: 06-32-520-860  
Fax: 06-32-520-862  
E-mail: nkik@nkik.hu

### **Pest Megyei Békéltető Testület**

Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.  
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81  
Telefonszám: 06-1-269-0703  
Fax: 06-1-474-7921  
E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

### **Somogy Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u.6.  
Telefonszám: 06-82-501-026  
Fax: 06-82-501-046  
E-mail: skik@skik.hu

### **Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület**

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.  
Telefonszám: 06-42-311-544  
Fax: 06-42-311-750  
E-mail: bekelteto@szabkam.hu

### **Tolna Megyei Békéltető Testület**

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. III. emelet  
Telefonszám: 06-74-411-661  
Fax: 06-74-411-456  
E-mail: kamara@tmkik.hu

### **Vas Megyei Békéltető Testület**

Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.  
Telefonszám: 06-94-312-356  
Fax: 06-94-316-936  
E-mail: vmkik@vmkik.hu

### **Veszprém Megyei Békéltető Testület**

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. földszint 116.  
Telefonszám: 06-88-429-008  
Fax: 06-88-412-150  
E-mail: bekelteto@veszpremikamara.hu

### **Zala Megyei Békéltető Testület**

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.  
Telefonszám: 06-92-550-513  
Fax: 06-92-550-525  
E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu

A Szolgáltató bármikor jogosult jelen ÁSZF feltételeit egyoldalúan módosítani. A Szolgáltató módosítás esetén a frissített ÁSZF-et haladéktalanul elérhetővé teszi weboldalán.

Pécs, 2021.11.16.  
Alexandra Könyvesház Kft.