

## WEBSHOP GYIK

### 1. Nem emlékszem a jelszavamra. Mit tehetek? ->

Ha nem emlékszik már jelszavára, kérjük, a [www.posta.hu](http://www.posta.hu) internetes oldal felső zöld sávjában található "Belépés"-re kattintson, majd válassza az „Elfelejtette jelszavát?” opciót, ezt követően a rendszer generál önnek egy új jelszót, kérjük, ezt használja a belépés során. Bejelentkezést követően a fenti zöld sávban megjelenő személynévre kattintva a „Jelszómódosítás” kiválasztásával bármikor megváltoztathatja jelszavát.

### 2. Nem emlékszem a felhasználónevemre. Mit tehetek? ->

Amennyiben 2014 előtt regisztrált, a felhasználóneve megegyezik az e-mail címével. Ha továbbra is sikertelen a belépési kísérlet, vagy később regisztrált, kérje meg Ügyfélszolgálatunktól az [ugyfelszolgalat@posta.hu](mailto:ugyfelszolgalat@posta.hu) e-mail címen a regisztráció során rögzített e-mail cím megadásával.

### 3. Regisztráltam a honlapon, de nem kaptam meg e-mailben az aktiváló linket. Mi ilyenkor a teendő?

Ellenőrizze levelezőprogramjának Levélszemét vagy SPAM mappáját is! Ha nem találja, valószínűleg a regisztráció során rosszul adta meg e-mail címét. Kérjük, próbáljon meg újra regisztrálni. Amennyiben a rendszer ezt lehetővé teszi, az a rosszul megadott e-mail címre utal, ha viszont a regisztráció során hibaüzenet jelenik meg, arra hivatkozva, hogy adott e-mail címen már regisztráltak korábban, és pár órán belül sem kap aktiváló linket, kérjük, forduljon Ügyfélszolgálatunkhoz!

### 4. Nem kaptam visszaigazoló levelet, mit tegyek? ->

Előfordulhat, hogy az Ön által megadott és regisztrált e-mail cím rendszere levélszemétnek érzékelte a visszaigazolásunkat. Ezért kérjük, ellenőrizze a 'Levélszemét' vagy 'Spam' megnevezésű mappáját is. Amennyiben itt sem találja meg a visszaigazolásunkat, kérjük, belépést követően nézze meg az 'Énpostám' alsó részén található 'Webshop profilom adatai' nyomógombra kattintva. Amennyiben itt a megrendelések listájában megtalálja megrendelését az adott napi dátummal, ez azt jelenti, hogy hozzánk is beérkezett az igény.

### 5. Megváltozott a mail címem/telefonszámom/lakcímem. Mit tegyek? ->

Az elmentett adatokat egyszerűen tudja módosítani az oldalunkon bejelentkezést követően a fenti zöld sávban megjelenő személynévre kattintva a „Profilbeállítások” kiválasztásával. Új szállítási és számlázási címet a Kosárban, a „Megrendelés” nyomógombra kattintás után is megadhat és kiválaszthat.

### 6. eltűnt a kosaramból a termék? ->

Vélhetőleg ez hosszabb inaktivitás hatására lépett fel. Helyezze a kívánt terméket ismét a kosárba. Fizetés előtt még újra meggyőződhet arról, hogy minden a kívánt darabszámmal szerepel-e a megrendelésben.

**7. Mit írhatok a megjegyzés rovatba? ->**

A megjegyzés rovatban megadhat minden olyan információt, amit fontosnak tart a megrendelés teljesítéséhez. Hasznos lehet a szállítási cím pontosítására használni; például, ha a szállítási név és a kapucsengőn szereplő név eltér, vagy ha a munkahelyén szeretné átvenni a küldeményt, és ehhez szükséges információt adna itt meg.

**8. Hogyan használjam a Postakereső alkalmazást?**

A kosár ikon „megrendelés” nyomógombjára kattintás után válassza a „Postahely kiválasztása” opciót. Ezt követően győződjön meg arról, hogy a találatok szűkítése ablakokban csak az Ön által kívánt szűkítés került beállításra. Kattintson a „Keresés” nyomógombra, majd görgessen a találatok irányába. Válassza ki a listából a kívánt postát a „Kiválaszt” nyomógomb segítségével. Amennyiben ismeri a pontos címet, leszűkítheti a találati listát azzal, ha beírja közterület nevét és típusát (utca, tér stb.) a megfelelő sorokba.

**9. Nem tudok „pipát” helyezni az ÁSZF elfogadó ablakba. Mit tegyek?**

Ez a probléma általában az Internet Explorer 9-es verziójánál régebbi böngészők esetén fordul elő. Javasoljuk, hogy használjon újabb verziót, vagy egyéb böngészőt (Chrome, Firefox stb.)

**10. Szeretnék más információkat is kapni, amit a weblapon nem találok meg. Mit tehetek ebben az esetben?**

Ebben az esetben kérjük, vegye fel a kapcsolatot Ügyfélszolgálatunkkal.

**11. Egymás után két rendelést adtam le, összevonható? ->**

Rendelések összevonására utólagosan nincs lehetőség.

**12. Módosíthatom rendelésemet a feladása után is? ->**

Ha szeretné módosítani rendelését kérjük, írja meg Ügyfélszolgálatunknak a megrendelés azonosítóját és a módosítási igényt, ha szükséges, kollégáink e-mail-en, vagy a regisztráció során megadott telefonszámon keresni fogják Önt.

**13. Postahelyi kézbesítés esetén meddig vehetem át a küldeményemet? ->**

Postahelyi átvételi lehetőség választása esetén megrendelése 5 munkanapig vehető át az adott postahelyen, annak nyitvatartási idejében. Megrendelése postahelyre érkezéséről e-mail üzenetet küldünk.

**14. A hétvégén leadott rendelések mikor lesznek feldolgozva? ->**

A hétvégén feladott rendeléseket a következő hét első munkanapján, reggel 8 órától kezdjük feldolgozni.

**15. Nem érkeztek meg a megrendelt termékek. Mi tudok tenni? ->**

Kérjük, keresse Ügyfélszolgálatunkat, akik az Ön által megadott megrendelésszám alapján ragszámot keresnek, majd a „Nyomkövetés” alkalmazás használatával megállapítják a csomag státuszát és intézkedni tudnak annak érdekében, hogy a küldemény eljusson Önhöz.

**16. Nem kaptam meg egy rendelt tételt. Mit tegyek? ->**

Kérjük, küldje el Ügyfélszolgálatunknak a megrendelés számát, amely után érdeklődik és írja meg, mely tétel hiányzik a küldeményből. Amennyiben eltérő terméktípusok közül választott terméket, előfordulhat, hogy ezek nem csomagolhatóak egy küldeménybe. Adott esetben több raktárról teljesítjük az igényt, ilyenkor az egyes raktárak külön csomagokat küldenek. Természetesen ilyen esetekben is csak egyszeri szállítási költség kerül felszámításra egy megrendelés esetén, azonban előfordulhat, hogy a teljesítés hosszabb időt vesz igénybe.