

VISSZATÉRÍTÉSI ÉS LEMONDÁSI SZABÁLYZAT

Zsoldi Nikoletta Éva EV.
5350 Tiszafüred, Domaházi út 2.
E-mail: info@z-studio.hu
Hatályos: 2026. augusztus 11.

Jelen szabályzat a Z-Studio Ügyfélközpontban leadott és/vagy online kifizetett megrendelésekre, szolgáltatásokra és egyedi munkákra vonatkozó lemondási és visszatérítési feltételeket ismerteti.

1. Megrendelés vagy szolgáltatási igény lemondása

Az ügyfél a megrendelés vagy szolgáltatás lemondását a teljesítés megkezdése előtt kérheti. A lemondást írásban, az ügyfélfiókból indított támogatási jegyen vagy az info@z-studio.hu e-mail-címen kell jelezni. A kérelemben kérjük feltüntetni az ügyfél nevét, a megrendelés vagy számla azonosítóját és a lemondani kívánt szolgáltatást.

2. Mikor nem mondható le többé a szolgáltatás?

Ha a szolgáltatás teljesítése az ügyfél kérésére már megkezdődött, a lemondás csak az addig elvégzett munka és az igazoltan felmerült költségek figyelembevételével lehetséges. A teljes egészében teljesített szolgáltatás utólag nem mondható le. Egyedi, személyre szabott vagy már teljesített digitális munkák esetén a visszatérítés lehetősége korlátozott lehet. Ez nem érinti az ügyfelet jogszabály alapján megillető kötelező fogyasztói jogokat.

3. Mikor jogosult az ügyfél visszatérítésre?

Visszatérítés különösen akkor hagyható jóvá, ha a szolgáltatás teljesítése még nem kezdődött meg, a szolgáltató a megrendelt szolgáltatást nem tudja teljesíteni, vagy bizonyíthatóan téves vagy többszörös fizetés történt. Részben megkezdett teljesítés esetén az eset körülményeit egyedileg vizsgáljuk, és a már elvégzett munka, illetve igazolt költségek levonhatók a visszatérítendő összegből.

4. Mikor nem elérhető a visszatérítés?

Általában nem biztosítható visszatérítés a már teljes egészében teljesített szolgáltatásra, az ügyfél által jóváhagyott és elkészített egyedi vagy személyre szabott munkára, illetve olyan esetben, amikor a teljesítés megkezdése az ügyfél által megadott hibás, hiányos vagy késedelmes információból ered. A jelen pont nem zárja ki a jogszabály alapján kötelezően biztosítandó visszatérítési vagy elállási jogokat.

5. Hogyan dolgozzuk fel a jóváhagyott visszatérítést?

Ha a visszaküldést jóváhagyjuk, visszatérítést kezdeményezünk az eredeti fizetési módra. Bankkártyás fizetés esetén a jóváírás az eredeti bankkártyához kapcsolódó számlára történik. Ha az eredeti fizetési módon történő visszatérítés technikailag nem lehetséges, az ügyféllel egyeztetünk az alkalmazható megoldásról.

6. A visszatérítés feldolgozási ideje

A kártya kibocsátójának szabályzataitól függően, 10 napon belül megkapja a jóváírást.

7. Kapcsolat és ügyintézés

Lemondási vagy visszatérítési igényét az ügyfélfiókból indított támogatási jegyen vagy az info@z-studio.hu e-mail-címen jelezheti.