

Garanciális ügyintézés folyamata viszonteladók és végfelhasználók számára

1. Végfelhasználótól történő átvétel:

- A megreklamált problémás lábbelit mindenképpen megtisztított állapotban (nem kell kimosni, csak alaposan letörölve), nyugtával vagy fénymásolt áfás számlával szabad csak átvenni a végfelhasználótól. A bizonylaton egyértelműen beazonosítható kell legyen az adott termék megnevezése és a vásárlás időpontja, mert ez alapján határozható meg a jótállás érvényessége.
- Amennyiben a fenti feltételeknek a lábbeli nem felel meg, kérjük azt ne vegye át addig, mert a folyamat itt elakad. A saras, piszkos állapotban, és széthasznált lábbelikkal, nem áll módunkban foglalkozni, hiszen tőlünk a gyártó sem fogadja el azokat ebben az állapotban. Az ilyen lábbeliket kénytelenek vagyunk postafordultával, utánvétellel visszaküldeni Önöknek.
- A szavatosság kizárólag gyártási és anyaghibára vonatkozik (pl. leválik vagy eltörik a talp, elenged a varrás, kiszakad a rigli stb.) az elhasznált, elkopott, vagy nem rendeltetésszerűen használt termék esetén a reklamáció nem jogos! Nem rendeltetésszerű használatnak minősül, amikor a termék a használó hibájából rongálódik meg vagy a minőségének nem megfelelő használat miatt sérül (pl. S1-es cipőt nedves környezetben használtak és leválik a talpa), illetve amikor a lábbeli a nem megfelelő ápolás következtében megy tönkre. (pl. nem volt ápolva a bőr és az megped a vizes körülmények miatt, kidörzsölődött a bélés a nem megfelelő méretválasztás miatt, stb.)

A lábbelit minden használat előtt ápolni kell, így biztosít megfelelő védelmet, és lesz tartós.

Szíves tájékoztatásul a szavatosság/jótállás/garanciára vonatkozó törvényrendelet kivonata:

„A 49/2003. (VII. 30.) GKM-rendelet értelmében, a 2002. évi XXXVI. törv. a Ptk szavatossággal kapcsolatos szabályozásának változása, mely 2003. júliustól hatályos.

Az ezzel összefüggő végrehajtás jellegű előírásokat a vásárlókkal szemben 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet értelmében végezzük. Vásárlóinkat tájékoztatjuk, hogy a vásárlók minőségi kifogásokról szóló 4/1978. (III. 1.) BKM rendelet 2003. IX. 1-én hatályát veszítette.

Ennek értelmében a szavatosság 6 hónap helyett 2 évre bővült, mely két részre tagozódik:

I. Jótállás:

A gyártó, forgalmazó/kereskedő garantálja, hogy bizonyos időtartamon belül a termék kifogástalanul fog működni és ez alól a felelősség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítani tudja, hogy a vevő nem rendeltetésszerűen használta a terméket.

Jótállási idő: első hat hónap a vásárlás napjától számítva, kizárólag a vásárlást igazoló nyugtával vagy számlával érvényes.

II. Szavatosság:

A hetedik hónaptól kezdve a 2 éves időtartam végéig - a végfelhasználónak kell bizonyítania a kijelölt intézet szakvéleményével, hogy a meghibásodás oka már az eladáskor benne volt a termékben.

Minden olyan esetben, ha a hiba nyolc napon belül az áru értékének és használhatóságának az azonos ideig rendeltetészerűen használt hibátlan áruhoz viszonyított csökkenése nélkül megjavítható, azt javítani kell - ez esetben a fogyasztó sem cserét, sem pénzbeli kártalanítást nem kérhet. Javítás esetén a szavatossági idő annnyival hosszabbodik meg, amennyi ideig a vásárló a terméket a hiba miatt nem tudta használni. A termék jelentős részének kicserélése esetén (pl. egy cipő talpának cseréje esetén) a kicserélt részre a szavatossági idő újra kezdődik. Amennyiben a termék bármilyen hibája a vásárló előtt a vásárláskor ismert volt (ez a szavatossági jegyen feltüntetésre került), erre a hibára szavatossági igény nem érvényesíthető. Amennyiben a vásárló igényét határidőn túl jelentette be, illetve ha a hiba oka az átadás után keletkezett (pl. természetes elhasználódás, helytelen kezelés vagy tárolás, erőszakos külső behatás), szavatossági igény nem teljesíthető. Ide tartoznak az alábbiak: természetes bőrbélés színezése, beázás (kivéve, ha a lábbeli vízálló közttes béléssel rendelkezik), bőrtalp elkopása viselés következtében), gumitalp kopása (a törés természetesen nem), sarokkopás illetve sarokfleck elhasználódása, nem megfelelő cipőápolás miatt keletkezett bőrhiba, rugós sámfá okozta esetleges eldeformálódás, bármilyen külső fizikai behatás miatt keletkezett sérülés. Bármilyen vitatott kérdésben a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség által végzendő vizsgálat a döntő, melynek időtartama a szavatossági ügyintézés idejébe nem számít bele.”

- Kérjük, a fentiek alapján mérlegelje a megreklamált lábbeli végfelhasználótól történő átvételét. Amennyiben úgy dönt, hogy jogos a reklamáció érdemes beszerezni a nyomtatványboltból egy „garanciális jegyzőkönyv” tömböt, amelyet kitöltve szépen végig lehet követni a termék átvételétől, egészen az átadásig a folyamatot.

2. Hibás lábbeli eljuttatása garanciális elbírálásra, cserére:

Vállalkozásunk szempontjából, mindig is a vevőink felé való rugalmasság a fő szempont, ezért hogyha a rendelésén jelzi, hogy lesz garanciális visszáru, úgy az áruszállító futár céget megbízzuk és a visszaszállítási költséget átvállaljuk.

- Amennyiben a lábbeli a fenti feltételeknek megfelel, kérjük, az alábbi dokumentumokkal együtt juttassa el telephelyünkre.

Ha postán küldené vissza, üzletünk címe: **Klein Zoltán ev., Pilisvörösvár Fő út 90.**

3. Az elbírálás folyamata:

- A hibás lábbelit beérkezés után szakértő munkatársunk megvizsgálja a visszaküldött dokumentumok alapján és elbírálja. Az elbírálás eredményéről Ön mindenképp fog kapni e-mailen értesítőt. Amennyiben a garanciális igény jogos, a terméket javítva visszaküldjük. Abban az esetben, ha a hibás termék nem javítható terméket készletünkről azonnal cseréljük és az új lábbelit a legközelebbi rendelésekor visszaküldjük. Ha a termék, raktárunkról nem elérhető és esetleg a gyártónál sincs készleten, az ügyfél kérheti a jóváírást vagy megvárhatja az új készletfeltöltést.

- Amennyiben a garanciális igény nem jogos, a hibás cipőt (előzetes egyeztetés után) visszaküldjük Önnek. Az elutasított lábbelihez mellékeljük az elutasítás tényét és okát közlő szakvéleményt. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy tisztelt Fogyasztónak jogában áll a Fogyasztóvédelmi Felügyelethez (volt KERMI) fordulni, és onnan is szakvéleményt kérni, amely illetékköteles.

Amennyiben a Felügyelet a Fogyasztó javára dönt, abban az esetben az illetéket visszatérítjük a Fogyasztónak, és a Felügyelet döntésének megfelelően járunk el. Köszönjük együttműködését és bízunk abban, hogy ezzel az ügymenettel is, vállalkozásunknál a garanciális ügyintézés gyorsabbá és zökkenő-mentesebbé válik.

2014.02.03., Pilisvörösvár

Klein Zoltán