

Reklamáció és visszáru kezelés Végfelhasználóknak

Tisztelt Partnereink!

A minőségi partnerkezelés elengedhetetlen teszi az átlátható, egységes reklamáció- és visszáru kezelést, amelyről ezúton kívánjuk részletesen tájékoztatni Önt:

Reklamáció kezelése

Mi a jótállás (garancia)?

A jótállás fogalmát a polgári törvénykönyv 248. §-a határozza meg. A jótállás lényege: annak időtartama alatt a kötelezett garantálja, hogy a szerződést hibátlanul teljesíti, vagyis hogy az érintett termék kifogástalanul fog működni. (Emiatt szokták a jótállást a mindennapokban garanciának is nevezni. A két kifejezés tartalma azonos.) Abban az esetben tehát, ha a fogyasztó jótállással kapcsolatos jogát kívánja igénybe venni, mindenekelőtt azt kell kideríteni, hogy hibás teljesítés történt-e vagy sem.

A szavatossági jogot **hat hónapos** elévülési időn belül lehet érvényesíteni, ami a teljesítés időpontjában kezdődik. A termékekkel kapcsolatos reklamációjukat, mely a hiba kijavítására, esetleges cserére irányul, ezen időpontra belül tegyék meg. Minden esetben kivizsgáljuk, és lehető leghamarabb orvosoljuk.

A szavatosság nem vonatkozik, - ha már használatba vették a terméket – a húzózárokra, patentokra, csatokra, gombokra.

Jótállás, illetve szavatosság leértékelte árúknál

A leértékelés rendszerint valamilyen minőségi hiba következménye. A forgalmazónak fel kell tüntetnie, hogy milyen okból történt a leárazás. Ha a fogyasztó ennek ismeretében mégis megvásárolja a terméket, a feltüntetett hiba miatt sem jótállást, sem szavatosságot nem érvényesíthet. Amennyiben a forgalmazó elmulasztja felhívni a vásárlók figyelmét a leárazás okára, akkor nem mentesül a jótállási, illetve szavatossági kötelezettség alól. Ugyanez érvényes minden olyan esetben, amikor az áruval kapcsolatban nem a feltüntetett ok miatt merül fel minőségi kifogás.

A Grandis Kft. leárazott termékei elfekvő, kifutó, akciós, II. osztályú raktári készletek – az utolsó daraboknál esztétikai hibák is előfordulhatnak, de a viselési komfortot nem zavarják -, ezen okból bekövetkező meghibásodása miatt nem tudjuk biztosítani a jótállási és szavatossági kötelezettségeket. A Grandis Kft 100% visszavásárlási garanciát biztosít a vásárlást követően 30 napon belül eredeti csomagolásban, nem használt állapotban visszaküldött e termékekre.

Reklamáció bejelentéséhez szükséges

- termék
- számla hiteles másolata, reklamációs nyomtatvány kitöltése
- lábbeli rendeltetésszerű használata (fizikai-, vegyi igénybevétel), ápolása (tisztítás, karbantartás), megfelelő tárolás (hőmérséklet és páratartalom)
- a meghibásodás oka már eladásakor is benne volt a lábbeliben (rejtett hiba)

Reklamáció bejelentésének helye és módja:

Grandis Kft.

Adorján-Csomai Szabina

Reklamációkezelés

8200 Veszprém, Síp u. 16.

Tel: +36 88 788 766

Fax: +36 88 789 992

E-mail: reklamacio@grandis.hu

Kizárólag írásban tudunk érdemben reklamációkezelési eljárást lefolytatni, kérjük forduljon bizalommal a fenti elérhetőségeken munkatársunkhoz!

Garanciális felelősség az alábbi esetekben megszűnik:

- számlát nem tudja bemutatni
- nem rendeltetésszerű a használat
- szakszerűtlen az üzembe helyezés
- a védőlábbeli hibája éppen a betöltött védelmi funkciójából ered (pl. a talpátszúrás elleni sikeres védelem után megmaradó sérülés a cipő járófelületén)
- nem a munkavégzésnek megfelelő védelmi képességű lábbelit választották
- nem vették figyelembe az alapszabványokon túlmutató, speciális védőképességet igénylő szükségleteket
- rendeltetésszerűen, ám az átlagostól eltérő körülmények között viselt lábbeli általános elhasználódása esetén
- helytelen a szállítás és tárolás
- a szükséges tisztítási és ápolási teendőket a felhasználó elmulasztotta
- lábbeli viselője reklamációjával nem azonnal a hiba jelentkezését követően fordult a forgalmazóhoz, hanem tovább hordta azt

Minden reklamáció alapja a kitisztított termék. Lábbelit szennyeződés mentesen és szellőztetve veszünk át, ruházatot csak mosott, vegytisztított állapotban. *A piszkos, elhanyagolt terméket kénytelen vagyunk munkahigiéniai okok miatt érdemi vizsgálat nélkül visszautasítani.*

Különösen felhívjuk szíves figyelmüket az alábbi alapelvre: a szavatosság érvényesítésének alapja a kárelhárítási kötelezettség betartása. Ez nemcsak azt jelenti, hogy a karbantartási tevékenységet el kell végezni, hanem azt is, hogy a hiba észlelésekor a ruha, cipő vagy eszköz használatát fel kell függeszteni, mert a további használat növeli a hiba mértékét és teljesen selejtté teheti a kifogásolt eszközt. Továbbá felhívjuk tisztelt figyelmüket, hogy a kötelező napi karbantartás valamint a nem megfelelő használat a szavatossági jogosultság elvesztésével jár.

Visszárus termékek kezelése:

30 napos 100% pénz visszafizetési garancia

Ügyfeleinknek lehetősége van a megvásárolt terméke(ke)t visszárúztatni az alábbi feltételekkel:

Nincs kockázat! Ha megrendelés után úgy dönt, hogy a kapott termék nem tetszik vagy nem elégedett teljesen, akkor vásárlást követően 30 napon belül küldje vissza hozzánk a terméket sértetlen, eredeti csomagolásban, nem használt állapotban és kérdés nélkül visszautaljuk a termék árát az Ön által megadott bankszámlára. A pénz visszafizetési garancia raktári termékekre, kizárólag végfelhasználókra vonatkozik!

A nem raktári, egyedi megrendelésre szállított termékek csere/visszárú lehetősége kizárt.

A terméket Grandis Kft. telephelyén, minden hétköznap (munkanapon) 8.00-16.00 között leadhatja, illetve postával visszaküldheti (Grandis Kft., Visszárú, 8200 Veszprém, Síp u. 16.). A termék telephelyre történő visszajuttatásának postai költség az Ügyfélt terheli.

Amennyiben a visszárú beérkezése meghaladja a 30 napot, akkor a Grandis Kft. saját döntési jogkörében mérlegeli, hogy vissza veszi-e a terméket és milyen áron számolja vissza ügyfélnek.

A visszárúhoz a csatolt visszárú nyomtatványt minden esetben szíveskedjenek kitölteni és előzetesen megküldeni a Visszárú elérhetőségekre!

Méretcsere

Nem tudja, nem biztos benne, hogy milyen méretű lábbelit, ruházatot, védőterméket rendeljen?! Nincs miért aggódnia! Ha nem a megfelelő méretet választotta, jelezze és postafordultával küldjük a rendelkezésre álló készlet tükrében az új méretet.

GRANDIS

A nem használt munkavédelmi terméket csomagolja vissza eredeti csomagolásába, címezze meg (Grandis Kft. 8200 Veszprém, Síp u. 16.) és jelezze igényét elérhetőségeinken (Tel: 88 788 766, Fax: 88 789 992 E-mail: visszaru@grandis.hu) Munkatársaink a Magyar Posta MPL futárszolgálatával egyidejűleg kiküldik a módosított megrendelést, illetve visszaszállítják az eredeti csomagot. A csereszolgáltatás árát - 2490Ft + 27% ÁFA - a MPL futárszolgáltatójánál kell megfizetniük az új csomag átvételekor. Telephelyünkön – 8200 Veszprém, Síp u. 16. – 30 napon belül térítésmentesen cseréljük a megrendelt munkavédelmi termékeket.

Amennyiben méretcserét szeretne, akkor szíveskedjen feltüntetni a visszárus nyomtatványon, hogy milyen cikkszámú (típus, méret) és mennyiségű terméket szeretne a visszárus tételek helyett.

Minden esetben kivizsgáljuk, és lehető leghamarabb intézkedünk a visszárus nyomtatványok ügyében, írásban (e-mail) visszajelezzünk a visszáruk ügyében.

Visszáru bejelentéséhez szükséges

- visszáru nyomtatvány kitöltése
- számla hiteles másolata
- termék

Visszáru bejelentésének helye és módja:

Grandis Kft.

Adorján-Csomai Szabina

Visszáru kezelés

8200 Veszprém, Síp u. 16.

Tel: +36 88 788 766

Fax: +36 88 789 992

E-mail: visszaru@grandis.hu

Kizárólag írásban tudunk érdemben reklamációkezelési eljárást lefolytatni, kérjük forduljon bizalommal a fenti elérhetőségeken munkatársunkhoz!

A rendszeresített reklamáció kezelés és visszáru nyomtatványokat szíveskedjenek csatolni a reklamációs és visszáru termékekhez.

A gördülékeny, gyors üzletmenet, kiszolgálás fenntartása végett kérjük, feltétlenül tartsák be a fent leírtakat!

Megértésüket köszönjük!

Felmerülő kérdéseikkel, kérjük forduljanak bizalommal hozzánk!

Veszprém, 2015. január 2.

Tisztelettel:

Csizmazia Krisztián

ügyvezető igazgató

Mellékletek:

- reklamáció kezelés nyomtatvány (reklamáció)
- visszáru kezelés nyomtatvány (ellátás, méretcsere)
- kizárt reklamációk, hibák II. osztályú, kifutó és akciós termékeknél

Források:

- PTK 248. §, 305. §, 306. §
- GKM rendelet 49/2003. (VII. 30.)
- Kormányrendelet: 151/2003. (IX. 22.)
- http://tamop.ofe.hu/inet/osszefogas/hu/modul/hasznos/jotall_szav.html