

Reklamációs eljárás

Általános rendelkezések és fogalom-meghatározások

1. Ezen reklamációs eljárást a Greenlux kft. bocsájtotta ki (továbbiakban: Eladó) a Polgári Törvénykönyv és a módosított előírások alapján, és azon termékekre vonatkozik, amelyekre a jótállás ideje alatt az ügyfél (valamint vásárló) érvényesítheti jogát a felelősségre az esetleges hibákért (továbbiakban: reklamáció).
2. A reklamáció csak és kizárólag azon termékekre érvényesíthető, amely az eladónál került megvásárlásra.
3. A reklamáció kezelésénél a mindenkor hatályos Fogyasztóvédelmi törvények az irányadóak.
4. A vevő köteles betartani a használati utasításban leírtakat.

Reklamáció

1. A vevő átveszi az árut a székhelyén, vagy az eladónál. Ettől a pillanattól kezdődik a garancia. Amennyiben az árut a vevő személyesen nem tudja átvenni az eladótól, a vevő tudomásul veszi hogy az első fuvarozótól való átvétel után, amennyiben a vevő a végfelhasználó a fuvarozótól való átvétel után. A vevő a kézhezvételt követően haladéktalanul köteles átnézni az árut, mennyiségét, minőségét, esetleges sérülés mértékét, csomagolás épségét, bármilyen nemű sérülést fel kell tüntetni a fuvarozó szállítólevelén.
2. Más esetekben, hiányos vagy sérült szállítmány esetén haladéktalanul értesíti az eladót e-mailben, a greenlux@greenlux.hu címen.
3. A reklamált terméket megfelelően tárolva, eredeti csomagolásban kell az eladónak visszajuttatni, az eladó székhelyére, a 9111 Tényő, Árpád utca 118. címre. Ezen túlmenően a vevőnek dokumentálnia kell a reklamációt megfelelően kitöltött okmányokkal az igazolt garancialevéllel, és a vásárlást igazoló dokumentummal/számlával, és ezen dokumentációkat is az eladó részére köteles eljuttatni. A reklamált termékeket tárolására ügyelni kell, valamint szennyeződés mentesen az eredeti csomagolásban kérjük visszajuttatni. Amennyiben a vevő ezeket az előírásokat nem tartja be, a reklamációt nem áll módunkban érvényesíteni. Amennyiben ezen termékekre már volt életben reklamáció, akkor azon dokumentumokat is köteles az eladónak eljuttatni.
4. A vevő köteles a reklamációs jegyzőkönyvet megfelelően kitölteni, amelyet az eladó biztosít minden ügyfélnek. A garancia nem vonatkozik a korlátozott élettartamú termékekre normál használat mellett, különösen a fényforrásokra/ izzókra. A termékek élettartama megtalálható termék katalógusunkban, valamint az eladó honlapján, a www.greenlux.hu oldalon.
5. Miután az összes kötelezettségét teljesítette a vevő a reklamációval kapcsolatban, az eladó 10 munkanapon belül elbírálja a reklamáció jogosságát. Ezt a határidőt nem köteles

az eladó betartani, amennyiben, olyan típusú termékről van szó ahol az elbíráláshoz szükség van szolgáltatásra vagy szakmai értékelésre, ilyen esetekben a reklamáció benyújtásától 30napon belül el kell bírálni a panaszt, kivéve, ha az eladó és a vevő megállapodtak egy hosszabb időszakban.

6. K írásban visszaigazolást küld, hogy mikor érkezett be a reklamáció, mi a tartalma valamint, hogy a vevő a reklamációs igényt milyen módon kérné orvosolni. Ezen túlmenően az eladó visszaigazolja az időpontját és módját a reklamációs igény rendezésére, beleértve a javítási időtartamot, vagy esetlegesen az írásos indoklást a követelés elutasításáról.
7. Amennyiben a reklamáció orvoslása után a terméket a vevő nem veszi át 30napon belül az eladó tárolási díjat számol fel.

Reklamációs panaszok intézésének módja fogyasztási cikkeknel, kopás okozta normál használat esetén, termék értékesítése kedvezményes áron:

1. Ha az eladótól megvásárolt termék korlátozott élettartamú, azaz főleg fogyasztási cikkek (lámpa, akkumulátor,.....stb.) a jogszabályban meghatározott garanciális időszak nem érinti.
2. Kivételt képezhet a termék kedvezményes áron való értékesítése (termék sérült, használt, hiányos,.....stb.)

Garancia

1. A garancia ideje alatt az eladó felelős a termék hibáiért. Az eladó a minőségi termékekre 24 hónap garanciát vállal.
2. A Kereskedelmi törvénykönyv szerint történik vásárlás- garanciális időszak a szállítást napján, a termék átvételekor kezdődik.

Reklamációs igény rendezése

1. A vevőnek minőségellenőrzési módszerrel kell rendelkezni (nem feltétel az ISO), amely szerint dönti el, hogy a termék hibás.
2. A vevő köteles megvizsgálni az árut és a lehető legrövidebb időn belül.
3. Ha a leszállított áru hibái lényegesen megszegték a szerződésben foglaltakat, abban az esetben a vevő kérheti:
 - a hibás termék cseréjét,
 - a hiba orvoslását, amennyiben a termék hibája javítható,
 - a termék árának megfelelő kedvezmény kifizetését,
 - vagy elállhat a szerződéstől.

4. Megállapodás megsértése esetén, amennyiben hiányosan/ hibásan került leszállításra a termék a vevő kérheti a szállítás pótlását, az esetleges hibák orvoslását, vagy a vételárból kedvezményt.
5. A garancia ideje meghosszabbodik azzal az idővel, mely alatt a vevő nem használhatta az árut ezen áru garanciális javítása miatt. Az áru új árura való cseréje esetén a vevő igazolást kap, melyen fel van tüntetve a kicserélt áru, és az esetleges további reklamációkat, az eredeti szállító levél és ezen reklamációs irattal kell érvényesíteni. Az áru új árura való cseréje esetén a garancia ideje az új áru átvételétől számítható, de csak az új árura. A reklamáció kezeléséről, ügy állásáról a vevő a vásárláskor megadott e-mailen van folyamatosan tájékoztatva.

Esetek, amelyekre nem vonatkozik a garancia

1. A garancia nem terjed ki a normál használat melletti kopásra, vagy a helytelen telepítés közben felmerülő, vagy más üzembe helyezési hibákra. A vevő köteles a használati utasításban leírtak betartására.
2. A garancia nem terjed ki azon hibákra, amelyek ellentétben állnak a használati utasításban leírtakkal, pl. szakszerűtlen használat, felhasználás és telepítés történt.
3. A garancia nem vonatkozik azon termékekre, amelyeknél sérült a védő pecsét, tájékoztató címke, sorozatszám... stb. A védő pecsét és a szériaszám szerves részei a terméknek, melyet tilos manipulálni.

A további esetek melyekre nem terjed ki a garancia:

- a) mechanikai sérülések
- b) elektromos túlfeszültségek (láthatóan égett alkatrészek, áramkörök)
- c) termék olyan körülmények között (por, nem megfelelő hőmérséklet, nedvesség, kémiai és mechanikai hatások) volt használatban, amelyek ellentétesek a gyártó vagy kereskedő által leírtakkal/elmondottakkal.
- d) helytelen telepítés vagy szakszerűtlen használat, kezelés, működtetés, vagy gondatlanság.
- e) ha a hiba csak a szoftverben van, amelyet az ügyfél nem tud igazolni, hogy jogszerűen vásárolta, vagy jogosulatlan szoftver használ.
- f) túlzott terhelés, vagy a használati utasításban leírt ellentétes használat.
- g) paramétereken véghezvitt változtatás, valamint a szakképzetlen beavatkozás
- h) ha az ügyfél javítást végzett a terméken, és hiba lépett fel ennek következtében
- i) a termék károsodott természeti erők hatására
- j) a terméken a védő tömítések sérülése esetén
- k) illetéktelen személyek károkozása a terméken vagy annak alkatrészein.