

1. SZÁMÚ MELLÉKLET

SZAVATOSSÁGI ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÓ

A termékekkel kapcsolatos szavatossági igények érvényesítésére a Ptk. vonatkozó rendelkezései irányadóak.

2018. január 1. napjától a szavatossági igény bejelentése és elbírálása az alábbiak szerint történik:

1. Formanyomtatvány kitöltése, továbbítása:

A Szállítóval közvetlen szerződéses kapcsolatban álló Megrendelő a jelen Általános Tájékoztatóhoz mellékelt és 2018. január 1. napjától alkalmazandó formanyomtatványon, elektronikus úton köteles bejelenteni szavatossági igényét a Szállító részére a garancia@delta-kft.hu elektronikus levelezési címen. A formanyomtatvány akkor tekinthető beérkezettnek, illetve elbírálásra alkalmasnak, ha az abban kért adatokat a Megrendelő hiánytalanul feltünteti, az általa vagy a vevője által jelzett minőségi kifogást röviden összefoglalja, továbbá a minőségi kifogással érintett termékről kiállított számlát a formanyomtatványhoz mellékletként csatolja, és a Megrendelő erre felhatalmazott képviselője a formanyomtatványt cégszerűen aláírja. A Szállító a bejelentést követő 72 órán belül felveszi a kapcsolatot a Megrendelővel és tájékoztatja a formanyomtatvány befogadásáról vagy – amennyiben a formanyomtatvány hiányosan került benyújtásra, úgy – felhívja a Megrendelőt a hiányok pótlására. A Megrendelőnek a hiányok pótlására legfeljebb a felhívás megküldésétől számított 5 naptári nap áll rendelkezésére. Amennyiben a Megrendelő határidőben és maradéktalanul nem tesz eleget a hiányok pótlásának, úgy a bejelentést a Szállítóknak nem áll módjában elfogadni.

2. Elbírálás menete:

A fentebbi feltételeknek megfelelő formanyomtatvány alapján a Szállító a szavatossági igény elbírálását a hiánytalanul kitöltött formanyomtatvány beérkezését követő munkanaptól számított 15 napon belül kivizsgálja (általános ügyintézési határidő). Amennyiben a minőségi kifogás kellő alapossgal nem bírálható el az általános ügyintézési határidőn belül, úgy Szállító jogosult azt egy alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítani (speciális ügyintézési határidő). Az ügyintézési határidő meghosszabbításáról a Szállító elektronikus úton- az általános ügyintézési határidőn belül - értesíti a Megrendelőt.

Megrendelő a szavatossági igény gyors és hatékony elbírálása érdekében a minőségi kifogással érintett termékről fotó(k) csatolását írja elő. Amennyiben a rendelkezésre álló adatok alapján a bejelentett szavatossági igény – a mellékelt fotó(k) ellenére – sem bírálható el teljes bizonyossággal, úgy Szállító erre felhatalmazott munkavállalója vagy megbízottja a minőségi kifogással érintett terméket a helyszínen megvizsgálja az adott esetre irányadó ügyintézési határidőn belül. A minőségi kifogással érintett termék helyszíni felmérése során a Megrendelő erre felhatalmazott képviselője köteles személyesen jelen lenni.

Az irányadó ügyintézési határidő lejártát követő munkanapon Szállító jegyzőkönyvet készít a szavatossági igény elbírálásának eredményéről, amelyet cégszerűen aláírva, elektronikus úton megküld Megrendelő részére. Amennyiben a jegyzőkönyv alapján a szavatossági igény

érvényesíthető, úgy Megrendelő köteles a jegyzőkönyvet cégszerűen aláírni, és azt a Szállító részére elektronikus úton továbbítani. A jegyzőkönyvben megállapított szavatossági igény érvényesítésének határideje a Megrendelő által megküldött jegyzőkönyvnek a Szállító részéről történő kézhezvételét követő munkanapon kezdődik.

Szállítóval szemben, a termék csomagolásában elhelyezett vásárlói tájékoztatóban foglalt esetekben, szavatossági igény nem érvényesíthető. Amennyiben a minőségi kifogással érintett termék helyszíni felmérése során megállapítást nyer, hogy a hibát a vásárlói tájékoztatóban foglalt - a szavatossági igény érvényesítését kizáró – okok egyike idézte elő, úgy Megrendelő köteles a Szállító helyszíni felméréseivel kapcsolatban felmerült költségeket – így különösen, de nem kizárólagosan a kiszállással, esetleges javítással, munkadíjjal kapcsolatos költségeket – az erről szóló számla alapján a Szállító részére megtéríteni.

A szavatossági igény elbírálásánál a következőkre hívjuk fel a figyelmet:

A szavatossági igényt érdemi elbírálás nélkül el utasításra kerül, ha:

- a Megrendelő a formanyomtatványt – az hiányok pótlására történő felhívást követően, az arra nyitva álló határidőn belül - nem tölti ki hiánytalanul, illetve azt nem írja alá;
- a Megrendelő a vásárlás tényét számlával nem tudja igazolni;
- a Megrendelő a terméket nem közvetlenül a Szállítótól vásárolta,
- a vásárlás (teljesítés) és a hiba bejelentése között
 - 1) minőségi kifogás esetén a teljesítéstől számított több, mint 7 naptári nap;
 - 2) rejtett hibából fakadó kellékszavatossági igény bejelentése esetén a teljesítéstől számított több, mint 1 év eltelt.

Nem érvényesíthető továbbá a szavatossági igény, ha:

- a hibát a teljesítmény-nyilatkozatban feltüntetett valamely ok idézte elő (pl: nem megfelelő beépítés, nem megfelelő felületkezelés, nem megfelelő tárolás, stb...), azaz a hiba a teljesítéskor nem volt benne a termékben;
- a hibáról a Megrendelő a teljesítés időpontjában tudott, vagy arról tudnia kellett (pl: eleve rosszul adta meg a méreteket a megrendelésben; a teljesítéskor fennálló jól látható hiba ellenére a terméket – fenntartás vagy kifogás nélkül – átvette, illetve a minőségi kifogást az arra nyitva álló határidőn belül nem terjesztette elő.

4. A hiba kivizsgálása

Amennyiben a szavatossági igény elbírálását kizáró körülmény nem áll fenn, illetve az igény a rendelkezésre álló dokumentumok és fotók alapján nem bírálható el kellő alaposággal, úgy a hibát szakember – az általános ügyintézési határidőn belül - vizsgálja. A kivizsgálásra is irányadó a jelen tájékoztatóban foglalt ügyintézési határidő meghosszabbítására vonatkozó rendelkezés.

A kivizsgáláson a Megrendelő erre felhatalmazott képviselője köteles magát képviseltetni.

A kivizsgálás során a szakember hibafelmérő lapot tölt ki, amelyen – a beazonosíthatóság érdekében - szerepeltetni kell a bejelentés ügyszámát, a felmérés napját, a szakember és a Megrendelő észrevételeit, valamint azt, hogy a hiba helyszínen történő orvoslása megtörtént-e.

A hibafelmérő lapot mind a szakember, mind pedig a Megrendelő képviseletében eljáró személy aláírja. A hibafelmérő lapból egy példányt a Megrendelő részére a helyszínen át kell adni akként, hogy a Megrendelő képviselője a jegyzőkönyv Szállító részére készült példányán köteles a jegyzőkönyv átvételét aláírásával igazolni.

5. Az ügy lezárása

A hibabejelentő lap és annak mellékletei, valamint a hibafelmérő lap alapján a Szállító a szavatossági igény elbírálásáról jegyzőkönyvet készít. A jegyzőkönyv tartalmazza, hogy a szavatossági igénynek a Szállító helyt ad vagy sem. A szavatossági igény elutasítása esetén a Szállító a döntését indokolni köteles. A záró jegyzőkönyvet az ügyintézési időn belül a Megrendelőnek elektronikus úton megküldi.

A jelen szabályzat 2018. január 1. napján lép hatályba és visszavonásig alkalmazandó. A jelen szabályzatot a Társaság egyoldalúan jogosult módosítani, illetve hatályon kívül helyezni. A jelen szabályzat által nem szabályozott kérdések eldöntése minden esetben egyedi mérlegelés tárgya.