

Reklamációs Eljárás

Kereskedelmi

társaság: LANIT PLAST,

s.r.o (Kft.)

székhelye: Nerudova 477/7, 251 01 Říčany

azonosító szám: 25774930

bejegyezve a Prágai Városi Bíróság által vezetett cégjegyzékbe, C alosztály, betétlapszám: 69090

érvényes az internetes áruházban történő értékesítésre is a következő címen:

www.lanitgarden.hu

I. Cikk Általános Rendelkezések

1. A Reklamációs Eljárás az értékesítő **LANIT PLAST, s.r.o., székhelye: Nerudova 7, 251 01 Říčany, Cg. szám: 25774930 (a továbbiakban csak „értékesítő”)** Általános Üzleti Feltételeinek elválaszthatatlan részét képezi, és a **fogyasztási** cikkek hibáira vonatkozó reklamációk érvényesítése és intézése során alkalmazott helyes eljárás bebiztosítását szolgálja.
2. A vásárló köteles megismerkedni a Reklamációs Eljárással és az Általános Üzleti Feltételekkel (a továbbiakban: „ÁÜF”) még az áru megrendelését megelőzően. Egyúttal a vevő tudomásul veszi, hogy köteles az eladóval a szükséges módon együttműködni a reklamáció elintézése érdekében, mivel ellenkező esetben az adott határidők megfelelő módon meghosszabbításra kerülnek azzal az idővel, amikor a vevő nem tanúsított együttműködést.
3. A vételi szerződés megkötésével és az áru átvételével az eladótól a vevő egyúttal jóváhagyja a jelen Reklamációs Eljárást is. A vevő a vételi szerződés megkötésével tudomásul veszi, hogy az eladó által értékesített áru annak vállalkozói tevékenysége keretén belül felhasználásra alkalmas Észak-Európa területén, amely a meghatározás szerint a 47° északi földrajzi szélességi körtől északra található.

II. Cikk Minőség Garancia

1. A garancia igazolására az eladó minden egyes megvásárolt áruhoz egy vásárlási bizonylatot (számla) állít ki a törvény által meghatározott tartalommal, amely szükséges a garancia érvényesítéséhez (főként az áru megnevezése, a garancia tartama, ár, mennyiség, sorozatszám).
2. A vevő kifejezett kérésére garancialevél formájában is garanciát nyújt. Standard módon azonban, amennyiben a tárgy jellege ezt lehetővé teszi, az eladó a garancialevél helyett a vevőnek a vásárolt tárggyal kapcsolatban egy vásárlási bizonylatot állít ki a fenti adattartalommal.
3. Amennyiben ez szükséges tekintettel a nyújtott garanciára, az eladó a garancialevélben érthető módon megmagyarázza a szolgáltatott garancia tartalmát, meghatározza annak terjedelmét, feltételeit, érvényességi időszakát és annak a módját, hogyan lehet érvényesíteni az abból eredő igényeket. Az eladó a garancialevélben egyúttal feltünteti, hogy a garancia biztosítása nincs kihatással a vevő jogaira, amelyek a tárgy megvételével kapcsolatosak.

II.a Cikk A hibás teljesítésből adódó jogok érvényesítési határideje

1. A hibás teljesítésből adódó jogok érvényesítési határideje az áru a vevő által történő átvételének napjától kezdődik, vagyis a vásárlási bizonylaton vagy a garancialevélen feltüntetett nappal.

Ez a határidő:

- Új áru esetén 24 hónap;
 - Alacsonyabb áron értékesített áru esetén 12 hónap (az alacsonyabb áron értékesített áru alatt az így megjelölt árut értjük, amely hibákkal rendelkezik, de ezek nem gátolják annak a meghatározott célra történő felhasználását, továbbá a használt árut is).
2. Az egyes áruk esetében a hibás teljesítésből eredő jogok érvényesítési határideje eltérő módon is meghatározható, és amennyiben ez az adott árutípus esetében kifejezetten fel van tüntetve, az így meghatározott határidő előnyt élvez. Az eladó vállalja, hogy a 24 hónapot meghaladó garancia nyújtása esetén a vevőnek a vételkor garancialevelet bocsát ki, amely meghatározza a garancia-időszak terjedelmét.
 3. A határidő azzal a nappal jár le, amely a számbeli meghatározás szerint megegyezik azzal a nappal, amikor megkezdődött és az adott számú hónappal később. A határidő hossza hónapokban kifejezve fel van tüntetve minden egyes áru esetében az eladó üzletében, és kellő módon kijelölésre kerül a vásárlási bizonylaton is.
 4. Az áruhibákért vállalt felelősségből adódó jogok, amelyekre a minőségi garancia vonatkozik, megszűnnek létezni, amennyiben nem kerülnek érvényesítésre az adott időszakban.
 5. Az eladó köteles a vevőt figyelmeztetni az alacsonyabb áron értékesített áru értékesítése során arra, hogy az áru hibás és milyen hibáról van szó, amennyiben ez nem egyértelmű az értékesítés jellegéből. Az új vagy használt áru ilyen hibáiért, amelyek következtében alacsonyabb ár került meghatározásra, az eladó nem felel. Amennyiben az alacsonyabb áron értékesített árunál rejtett hiba lép fel, amely funkciók szempontból gátolja az adott célra történő felhasználást, a vevőnek joga van a terméket reklamálni a jelen reklamációs eljárás rendelkezéseivel összhangban. Ha az alacsonyabb áron értékesített árun más eltávolíthatatlan hiba lép fel, amely azonban nem gátolja az adott célra történő felhasználást, a vevőnek jogosult a megfelelő árengedményre a termék árából.
 6. Ha a vevő által érvényesített reklamáció jogos reklamációként elismerésre kerül, és az a hibás áru új árura történő cseréjével kerül megoldásra, ismételten új reklamáció érvényesítési határidő kezdődik az új termék a vevő által történő átvételének pillanatától kezdve.

II.b Cikk Minőség az átvételnél

1. Az eladó felel a vevőnek azért, hogy az adott tárgy az átvétel során nem hibás. Az eladó főként azért felel a vevőnek, hogy abban az időszakban, amikor a vevő az árut átvette,
 - a. az áru rendelkezett azokkal a tulajdonságokkal, amelyekben a felek megállapodtak, és amennyiben az ilyen tulajdonságra vonatkozó megállapodás hiányzik, amelyet az eladó vagy a gyártó leírt vagy a vevő elvárt tekintettel az áru jellegére és az általuk folytatott reklám alapján,
 - b. a tárgy alkalmas arra a célra, amelyet felhasználási célként az eladó feltüntet vagy amelyre az adott tárgyat általában használják,
 - c. a tárgy megfelelő számban, mértékben vagy tömegben van jelen,
 - d. a tárgy megfelel a jogszabályok követelményeinek.
2. Ha hat hónappal az átvételt követően hiba mutatkozik, érvényes az, hogy az adott tárgy hibás volt már a vevő általi átvételkor, amennyiben az eladó nem igazolja az ellenkezőjét.

III. Cikk Garanciafeltételek

III.a Cikk - Az áru ellenőrzése a reklamáció érvényesítésekor

1. Az eladót vagy annak meghatalmazott forgalmazóit azonnal tájékoztatni kell a reklamáció keletkezéséről, legkésőbb azonban a hiba fellépésétől számított 28 napon belül. A vevőnek engedélyeznie kell az áru megvizsgálását, még azelőtt, hogy annak leszerelésére sor kerülne, annak megállapítása érdekében, hogy betartásra kerültek-e az adott áru szerelésére vonatkozó utasítások, amelyeket az áru gyártója adott ki. Ezen kívül az eladó fenntartja magának annak jogát, hogy független módon megvizsgálja a hiba keletkezésének körülményeit, beleértve a helyi meteorológiai szakértői megfigyelés ellenőrzését is. A teszteléshez árumintákat kell szolgáltatni, amennyiben ezt az áru gyártója (illetve importőre) kérelmezi.
2. A vevő az eladótól történő személyes átvételkor ellenőrzi az átvett árut, a csomagolás teljességét és sértetlenségét. A szállítványozótól történő átvételkor a vevő rendszeren és alaposan ellenőrzi a küldemény állapotát (főként a csomagok számát, a céglogóval ellátott szalag épségét, a csomagolás sértetlenségét vagy károsodását) a szállítólevél alapján. A vevő továbbá az átvétel napján ellenőrzi az áru teljességét, főként, hogy a csomagolás tartalmaz-e mindent, amit tartalmaznia kell.
3. Ezek a rendelkezések nincsenek kihatással a hibás teljesítésből adódó jogokra vonatkozó törvényi határidőkre. A küldemény hiányosságának vagy a küldemény külső károsodásának utólagos reklamálása nem fosztja meg a vevőt a reklamációs jogától, azonban lehetőséget biztosít az eladónak annak bizonyítására, hogy nincs szó a vételi szerződéssel való ellentéttről.

III.b Cikk - A reklamáció érvényesítése

1. A vevő a reklamációt főként azon a telephelyen érvényesíti, ahol az árut megvásárolta.
2. A vevő jogosult reklamációt érvényesíteni a következő helyek egyikén:
 - a. az eladó tulajdonában lévő bármely telephelyen, ahol a reklamáció elfogadása lehetséges, tekintettel az értékesített áru választékára.
 - b. Az eladó helyén vagy székhelyén.
3. A vevő köteles igazolni, hogy jogos az igénye a reklamáció rendezésére, vagyis, hogy a hiba felrovásán túl igazolja a reklamált áru megvételének helyét, idejét és árát, amit a vételi bizonylattal tud igazolni (*számla, bevételi bizonylat, szállítólevél*) vagy az eladó által kiadott garancialevéllel, és ezt követően köteles az eladónak szükséges együttműködést biztosítani az eladó megbízott munkatársa által végzett ellenőrzés végrehajtása során az áru használatának helyén vizsgálat céljából a 3. cikk 1. bekezdése értelmében.

III.c - Kizárások

1. Az eladó által nyújtott garancia nem vonatkozik az alábbi módon keletkezett károsodásokra (az esetben, ha az ilyen tevékenység nem megszokott tevékenység, és emellett nincs megtiltva a mellékelt használati utasításban):
 - a. az áru mechanikus megrongálása,
 - b. az áru olyan feltételek mellett történő használata, amely nem felel meg hőmérsékletükkel, porosságukkal, vegyi és mechanikus környezeti hatásaikkal közvetlenül az eladó vagy a gyártó által meghatározottaknak,
 - c. nem szakszerű telepítés, bánásmód, kezelés vagy az árurol történő gondoskodás elhanyagolása,

- d. a túlzott megterhelés vagy a dokumentációban vagy az általános alapelvekben meghatározott feltételekkel ellentétben történő használat általi megrongálódás,
 - e. nem szakszerű beavatkozás végrehajtásával vagy a paraméterek módosításával,
 - f. az ügyfél által módosított áru (bevonatok, hajlítások, stb.), és a módosítás következtében hiba keletkezett,
 - g. a természeti erők vagy erőhatalom általi megrongálással, amit nem vett figyelembe a gyártó az áru gyártására használt anyag kifejlesztése vagy gyártása során.
2. Ezek a korlátozások nem érvényesek, ha az áru tulajdonságai, amelyek ellentétben állnak a fentiekben említett feltételekkel, kifejezetten megállapodásra és említésre kerültek a vevő és az eladó között, illetve az eladó deklarálta azokat, illetve, ha ez várható tekintettel a folytatott reklámra vagy az áru megszokott felhasználási módjára.

III.d Cikk - A hiba tesztelése

A reklamációra átadott áru csupán a vevő által meghatározott hibára vonatkozóan kerül tesztelésre (a reklamációs formanyomtatványon, a mellékelt levélben a hiba leírásával együtt). A hiba meghatározása céljából az eladó javasolja az írásos formát, amely alatt az elektronikus kommunikáció is értendő.

III.e Cikk - Az áru reklamációra történő átvételének elutasítása az áru szennyezettsége miatt

Az eladó jogosult a reklamációra szánt áru átvételét elutasítani azokban az esetekben, amikor a reklamált áru és/vagy annak részei szennyezettek, illetve nem felelnek meg a higiéniai szempontból biztonságos áruátadás feltételeinek a reklamációs eljárás lefolytatása céljából.

IV. Cikk - A reklamáció rendezése

1. Amennyiben a vevő fogyasztó, az eladó azonnal dönt a reklamációról, és bonyolult helyzetekben három munkanapon belül. Ebbe az időszakba nem számítódik bele a megfelelő időszak, amely a termék vagy szolgáltatás típusától függően szükséges a hiba elbírálásához.
2. Az eladó a reklamációt - a hiba eltávolításával együtt - felesleges késedelem nélkül rendezi, legkésőbb azonban a reklamáció benyújtásától számított 30 napon belül. A 30-napos határidő a reklamáció érvényesítését követően meghosszabbítható a fogyasztóval kötött megállapodás alapján - ez ilyen meghosszabbítás nem lehet határozatlan időre vagy aránytalanul hosszú időre meghatározott. A határidő, illetve a meghosszabbított határidő leteltével érvényes, hogy a tárgy hibája valóban létezett, és a fogyasztónak azonos joga van, mintha olyan hibáról lenne szó, amely nem távolítható el.
3. Ha a vevő vállalkozó, az eladó vállalja, hogy a reklamációról a reklamáció benyújtásától számított 40-napos határidőn belül dönt. Erről a döntésről a vásárló vállalkozót az elérhetőségei szerint fogja tájékoztatni, amelyek feltüntetésre kerülnek a beérkezett reklamációra vonatkozó protokollban.

V. Cikk Közös Rendelkezések

1. Az eladó a vevőnek írásos igazolást ad a reklamáció rendezésének dátumáról és módjáról, beleértve a javítás végrehajtásáról és a reklamáció tartamáról, illetve a reklamáció elutasításának megindoklásáról szóló igazolást.

2. A reklamáció rendezése után az eladó tájékoztatja a vevőt a reklamáció lezárásáról vagy telefonon, SMS-ben vagy e-mailben.
3. A vevő jogosult az ésszerűen felmerült költségek megtérítésére, amelyek a jogosult reklamáció érvényesítésével kapcsolatosak. Ezeket a költségeket a legkisebb szükséges mértékben értelmezzük. Főként a reklamáció elküldésének postai költségeiről van szó. Ezek közé a költségek közé nem tartozik a reklamáció érvényesítése érdekében tett kocsiút és expressz szállítás, a vevő rendelkezésére álló áru leszerelésével és ismételt felszerelésével kapcsolatos költségek és további hasonló költségek. A költségek megtérítését késedelem nélkül kell kérelmezni, legkésőbb azonban 1 hónappal a hibás teljesítésből eredő jogok érvényesítésére vonatkozó határidő lejártától számítva.
4. A vevő köteles a reklamációt haladéktalanul átvenni 30 napon belül attól számítva, hogy annak rendezéséről tájékoztatták, és ez a határidő nem telhet le hamarabb, mint 60 nappal a reklamáció benyújtásának napjától számítva. Az esetben, ha a reklamáció nem kerül átvételre legkésőbb a határidő utolsó napján, az eladó a határidő leteltével raktározási díjat fog felszámítani a nála elhelyezett áru után 50,- cseh korona összegben a késedelem minden egyes napjára vonatkozóan.
5. Ha a vevő az árut nem veszi át 6 hónappal a reklamáció rendezésének napjától számítva, amikor is annak rendezéséről tájékoztatták, az eladó fenntartja magának a jogot az áru eladására, és az ebből eredő bevétel felhasználását a raktárdíj fedezésére.
6. Az áru kiadásánál a reklamáció rendezését követően a vevő köteles bemutatni egy bizonylatot, amelynek alapján az árut reklamációra átvették, és bizonyítani kell a személyazonosságát egy igazolvány segítségével (személyi igazolvány, útlevél).

VI. Cikk Záró rendelkezések

1. A vevő törvényből adódó jogait ez a Reklamációs Eljárás nem érinti.
2. A szerződő felek a jelen reklamációs eljárás által nem szabályozott jogaira és kötelességeire a Cseh Köztársaság normatív jogszabályok rendelkezései vonatkoznak, főként a T.t. 89/2012 sz. törvénye – Polgári Törvénykönyv rendelkezései.
3. Ez a Reklamációs Eljárás érvényes az eladó valamennyi telephelyére érvényes, és 2015.5.1-től kezdődően lép hatályba.

Ing. Jan Filípek
kereskedelmi
igazgató
LANIT PLAST, s.r.o.

