

A GARANCIÁLIS ÜGYINTÉZÉS MENETE

FA-centrum Veszprém Kft.

A tájékoztató érvényes: 2020.08.28-tól újabb módosításig.

Amennyiben Ön úgy gondolja, hogy a megvásárolt termék gyári hibás, az átvétel előtt megsérült, esetleg hiányos, **ügy garanciális igényét kérjük az info@facentrum.hu email címen részünkre írásban jelezze.**

A garanciális igény benyújtását csak és kizárólag email üzenet formájában (vagy írásban) tudja ügyfélszolgálatunk fogadni, az alábbiakban részletezett módon. Telefonon vagy személyesen a helyszínen sajnos munkatársainknak NEM áll módjában garanciális igényével foglalkozni.

Kérjük a hatékony ügyintézés érdekében üzenetéhez csatolja:

- a vásárlás dátumát, az Ön nevét (amennyiben Ön vásárolta a terméket),
- a vásárlásról kapott számlát vagy blokkot,
- a megrendelésekor kapott aláírt megrendelőt (amennyiben a terméket úgy rendelte),
- a kiszállítás dátumát (amennyiben az a vásárlástól eltérő),
- ill. legyen szíves részletesen kifejtetni és **fényképekkel dokumentálni** a meghibásodás vagy hiány típusát,
- és lapra szerelt termék esetében a **szerelési rajzon** jelölni (pl. bekarikázni) a sérült, hibás vagy hiányzó alkatrészt.

Ezekre a részletekre azért van szükség, mert tapasztalataink alapján így tudjuk a leggyorsabban érvényesíteni a garanciális igényét a gyártó felé, és intézni a termék / alkatrész cseréjét vagy javítását.

Amennyiben a – pl. lapraszerelt, csomagolt – termék hiányos, úgy kérjük pontosan nevezze meg, hogy a lapraszerelt bútor melyik eleme vagy alkatrésze nem található meg a csomagban vagy dobozban.

Kérjük, a felbontás után mindig győződjön meg arról, hogy a termék lapjai, alkatrészei a megfelelő állapotban vannak-e. Ha bármelyik alkatrészen, bútorlapon, MDF lapon sérülést talál, akkor NE kezdje meg a lapraszerelt termék összeszerelését!

Ha Ön összeszereli a gyári hibás terméket, akkor már nem bizonyítható, hogy a hiba a gyári eredetű-e, vagy pedig a szakszerűtlen összeszerelésből ered.

Felhívjuk figyelmét, hogy amennyiben a termék meghibásodása nem garanciális jellegű, hanem:

- a nem megfelelő, nem rendeltetésszerű használatból,
- hibás ügyfél általi összeszerelésből,
- ügyfél vagy harmadik fél (pl. szállító vállalkozó) általi nem megfelelő mozgatásból (pl. szállítási sérülés)

ered, úgy a terméket nem tudjuk javítani vagy cserélni, a meghibásodásért, sérülésért nem tudunk felelősséget vállalni.

Amennyiben a termékre vonatkozó garanciális időtartam lejárt, úgy természetesen a garanciális igényét nem áll módunkban pozitívan elbírálni. Amennyiben Ön nem tudja hitelt érdemlően (bizonylattal) alátámasztani, hogy a terméket cégünkötől vásárolta, úgy a garanciális igényét szintén nem tudjuk fogadni.

A vállalkozásunk minden esetben a probléma mielőbbi rendezésére törekszik, amely a lehetőségeinktől függően jelentheti a termék javítását, alkatrészének cseréjét, pótlását vagy javítását, vagy indokolt esetben a

termék cseréjét, amennyiben a garancia hatálya alá tartozó meghibásodás más úton nem javítható, és a termék elérhető.

Mivel a garanciális problémák kezelése – pl. a helyszíni kiszállás és javítás, a termék szállítása, a munkatársak bérköltése, az ügyintézésel, kiszállással, javítással járó felhasznált munkaidő – vállalkozásunkra jelentős plusz terheket ró, ezért **amennyiben megbizonyosodunk róla, hogy az Ön által bejelentett hiba a fent említett okok miatt nem garanciális jellegű, úgy 10.000 Ft kiszállási díjat számolunk fel, és a terméket természetesen sem ingyenesen javítani, sem cserélni nem áll módunkban!**

Kérjük ezért garanciális igénye, panasza benyújtása előtt feltétlenül győződjön meg róla, hogy az Ön által tapasztalt probléma valóban a gyártó, vagy vállalkozásunk hibájából ered.

Köszönjük szépen együttműködését és türelmét!

Fa-Centrum Veszprém Kft.

Kelt: Veszprém, 2020.08.28.