

A GARANCIÁLIS ÜGYINTÉZÉS MENETE

FA-centrum Veszprém Kft.

A tájékoztató érvényes: 2020.05.08-tól 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 kifejteni a meghibásodás vagy hiány típusát,
- azt fényképekkel alátámasztva.

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.

Fontos, hogy Ön minél pontosabban és részletesebben, fényképekkel alátámasztva jelezze felénk a problémáját, hiszen a gyártó számára is így tudjuk csak továbbítani a garanciális igényét, a fenti adatokra szükség van a garanciális igény fogadásához és a gördülékeny ügyintézéshez.

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 cégünkől 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 bérkölsége, az ügyintézés, 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.