

Panaszkezelési eljárás

az Ecomm Trade s. r. o. eladóval szembeni reklamáció benyújtásakor

I. cikkely

Általános rendelkezések

1. A jelen Panaszkezelési eljárás szabályozza a panasz benyújtásának módját és helyét, a panaszok megoldására vonatkozó eljárást és a garanciális javítások módját.
2. A jelen Panaszkezelési eljárás az Eladó Általános Szerződési Feltételek és az Eladó és a Vásárló között létrejött adásvételi szerződés szerves részét képezi. Az Eladótól vásárolt árukkal kapcsolatos követelésekre alkalmazandó
Cégnév: Ecomm Trade s. r. o
Cégbejegyzés: A Besztercebányai kerületi bíróság által vezetett cégnyilvántartás (Obchodný register Okresného súdu Banská Bystrica) Sro részleg, 40343/S-es betétszám alatt nyilvántartva
Cím: 1. mája 909/22, 981 01 Hnúšťa
Statisztikai számjel: 53515871
Közösségi adószám (EU adószám): SK2121391195
Képv.: Lenka Tomengová, ügyvezető igazgató
email: info@mabell.hu
tel.: +36 1 445 0659
3. A jelen Panaszkezelési szabályzat a Tt. 40/1964 sz. Polgári Törvénykönyv hatályos formájával, valamint a Tt. 250/2007 sz., fogyasztóvédelmi törvény hatályos formájával összhangban került kiadásra. Az Eladó és a vállalkozóként, a vállalkozási tevékenysége keretében fellépő Vásárló közti, a hibákra vonatkozó felelősségre vonatkozó jogok érvényesítéséből eredő jogviszonyokat a Tt. 513/1991 sz. Polgári Törvénykönyv hatályos változata szabályozza.
4. Ha az Ön által megvásárolt áru hibás, és Ön reklamálni szeretné azt, kérjük, kövesse az alábbi reklamációs eljárást.

II. cikkely

A hibás teljesítésért való felelősség

1. Az Eladó felelős a Vásárlóval szemben azért, hogy az eladott áruk megfelelnek az adásvételi szerződésbe foglaltaknak, különösen azért felelős, hogy a megvásárolt áruk nem tartalmaznak hibákat. Az adásvételi szerződésbe foglaltaknak való megfelelés azt jelenti, hogy az eladott áru rendelkezik az eladó által megadott minőségi és használati jellemzőkkel, illetve az árucikk esetében szokásos minőségi és használati jellemzőkkel, megfelel a jogszabályi előírások követelményeinek, és megfelel annak a célnak, amelyre az eladó szerint az árut használják, vagy amelyre az árut általában használják.
2. Az Eladó felel azokért a hibákért, amelyek az eladott árut a Vásárló általi átvételkor terhelik.
Az alacsonyabb áron értékesített áruk esetében az eladó nem felel azért a hibáért, amelyért az alacsonyabb árat kikötötték.
3. Ha nem használt árukról van szó, az Eladó azokért a hibákért felel, amelyek az áru átvétele után, a jótállási időszak alatt keletkeztek (jótállás). A jótállási idő 24 hónap, és az áru Vásárló általi kézhezvételétől számítható.
4. A jótállási jegy a vásárlás igazolása - a számla, amely egyben szállítólevélként is szolgál.
5. A garancia nem terjed ki az alábbiak által okozott károkra:
 - az áru mechanikai sérülése,
 - az áru olyan körülmények között történő használata, amely nem felel meg az áru használatára vonatkozó feltételeknek hőmérséklet, páratartalom, kémiai és mechanikai hatások szempontjából,
 - az áru szakszerűtlen kezelése vagy nem megfelelő karbantartása,
 - túlzott terhelés vagy a rendeltetészerű használattól eltérő használat,
 - természeti hatások vagy vis maior.

III. cikkely

Panasz érvényesítése

1. A vásárlói fogyasztó reklamációt nyújthat be az eladó internetes weboldalán a Retino szolgáltatáson keresztül megtalálható online reklamációs igénylőlap kitöltésével. Az ügyfél az űrlapon keresztül az értékesítőnek fényképet küldhet a sérült termékről. Ha a sérülés a fénykép alapján egyértelműen látható és az értékesítő úgy ítéli meg, hogy a reklamált termék javítása nem lehetséges, a reklamációt termékcserevel rendezheti el, melynek értelmében az ügyfélnek nem szükséges a sérült terméket visszaküldenie. Az értékesítő nem köteles a sérült termékről készült fénykép alapján feldolgozni a reklamációt, igényelheti a termék visszaküldését. Ez kizárólagosan az értékesítő döntésétől függ.
2. Amennyiben a felek nem állapodtak meg másképp, az ügyfél az online űrlap kitöltése után elküldi a reklamált terméket a kinyomtatott reklamációs űrlappal együtt, vagy bármely más dokumentumot mely tartalmazza a rendelés számát a Packeta Hungary Kft., Mabell.hu, ID: 93173313, Ezred utca 2 B2/11, 1044 Budapest, Magyarország
3. Az értékesítő fenntartja azt a jogot, mely szerint nem fogad el olyan küldeményt, mely nem a megadott címre vagy a vállalat székhelyére volt kézbesítve pl. átvételi pontra.
4. Az Eladó fenntartja a jogot, hogy megtagadja az utánvétel küldemények átvételét.

IV. cikkely

Vásárló jogai a hibára vonatkozó felelősségből eredő jogok érvényesítése során

1. Az Eladó felel azokért a hibákért, amelyek az eladott árut a Vásárló általi átvételkor terhelik. A Vásárlónak joga van az áru hibáival kapcsolatos igényeket érvényesíteni a jótállásiidőszak alatt.
2. Ha elhárítható hibáról van szó, a Vásárlónak joga van a hiba ingyenes, időben és szabályosan történő elhárítására. Az Eladó köteles a hibát haladéktalanul elhárítani. A Vásárló Fogyasztó a hiba elhárítása helyett kérheti az áru cseréjét, vagy, ha a hiba csak az áru bizonyos részét (alkatrészét) érinti, az adott alkatrész cseréjét, ha ezzel az Eladónak nem keletkezik aránytalanul magas költsége, tekintettel az áru árára vagy a hiba súlyosságára. Az Eladó a hiba elhárítása helyett bármikor kicserélheti a hibás árut hibátlanra, ha ez a Vásárlónak nem okoz aránytalanul nagy nehézségeket.
3. Ha olyan hibáról van szó, amelyet nem lehet elhárítani, és amely akadályozza az áru rendeltetésszerű használatát, a Vásárlónak joga van az áru cseréjére vagy a szerződéstől való elállásra. Ezen jogok a Vásárló Fogyasztót illetik meg. Ezen jog az elhárítható hibákra érvényesíthető. Ha ugyan elhárítható hibákról van szó, de a Vásárló a hiba javítás utáni ismételt előfordulása vagy a hibák nagy száma miatt nem tudja rendeltetésszerűen használni az árut, ugyanezen jogokat érvényesítheti. Ha egyéb elháríthatatlan hibáról van szó, a Vásárlónak joga van megfelelő árkedvezményre.

V. cikkely

A fogyasztó által benyújtott panasz kezelése

1. Amennyiben a panasz benyújtása távközlés útján történik, az Eladó köteles azonnal kézbesíteni a Fogyasztónak az érvényesítésről szóló igazolást. Amennyiben nem lehetséges azonnal kézbesíteni az igazolást, haladéktalanul, legkésőbb azonban a panasz elbírálásáról szóló dokumentummal együtt kell kézbesíteni azt. A panasz érvényesítéséről szóló igazolást nem kell kézbesíteni, ha a Fogyasztó más módon is igazolni tudja a panasz érvényesítését.
2. Az Eladó köteles a panasz elbírálásának módját azonnal, bonyolult esetekben a panasz érvényesítésétől számított 3 napon belül, indokolt esetben, különösen, ha az áru komplex műszaki értékelésére van szükség, legkésőbb a panasz érvényesítésétől számított 30 napon belül meghatározni. Az Eladó a panasz elbírálási módjának meghatározása után azonnal elbírálja azt, indokolt esetben a panaszt később is el lehet bírálni; a panasz elbírálásának azonban nem szabad túllépnie a panasz érvényesítésétől számított 30 napot. A panasz elbírálására engedélyezett 30 napos határidő letelte után a Vásárlónak joga van elállni az adásvételi szerződéstől, így az áru teljes árát visszakapja, vagy joga van az árut új árura cserélni.
3. Ha a Fogyasztó az árura vonatkozó panaszát a vásárlástól számított első 12 hónapban érvényesítette, az Eladó csak szakmai elbírálás alapján utasíthatja el a panaszt; a szakmai

elbírálás eredményére való tekintet nélkül nem kérheti a Fogyasztót, hogy térítse meg a szakmai elbírálás költségeit, sem egyéb, a szakmai elbírálással összefüggő költséget. Az Eladó a panasz elbírálásától számított 14 napon belül köteles átadni a Fogyasztónak a panasz elutasítását indokoló szakvélemény másolatát. Ez nem érinti az Eladó 6. bekezdés szerinti kötelezettségét.

4. Ha a Fogyasztó az árura vonatkozó panaszát a vásárlástól számított 12 hónap után érvényesítette, és az Eladó elutasította azt, az a személy, aki elbírálta a panaszt, köteles feltüntetni a panasz elbírálásáról szóló dokumentumban, hogy kinek küldheti el a Fogyasztó az árut szakmai elbírálás céljából. Ha az árut a megadott személynek küldik el szakmai elbírálás céljából, a szakmai elbírálás, és az ezzel összefüggő összes költség - a szakmai elbírálás eredményétől függetlenül - az Eladót terheli. Ha a Fogyasztó a szakmai elbírálást tartalmazó dokumentummal bizonyítani tudja, hogy a hibáért az Eladó a felelős, ismét érvényesítheti a panaszát; a szakmai elbírálás ideje alatt a jótállási idő nem telik tovább. Az Eladó a panasz ismételt benyújtásától számított 14 napon belül köteles megtéríteni a Fogyasztónak a szakmai elbírálással kapcsolatos összes költséget, beleértve az ezzel összefüggő minden egyéb költséget is. Az ismételten benyújtott panasz nem utasítható el.
5. A jótállási időbe nem számít bele a hibákért való felelősségi jog gyakorlásától a panasz eljárás lezárásáig tartó időszak. Egy áru újjal történő kicserélése esetén az új jótállási időszak az áru kézhezvételétől kezdődik.
6. Az Eladó a panasz benyújtásától számított 30 napon belül köteles írásos dokumentumot kiadni a panasz elbírálásáról.
7. Az ügyfél jogosult a felmerült költségek ésszerű megtérítésére, amelyek a jogos reklamáció érvényesítésével kapcsolatosak (legfőképpen a reklamált áru visszaküldése során felmerülő postaköltség összege). Az értékesítő arra kéri az ügyfelet, hogy reklamációra visszaküldött terméket a lehető legolcsóbb szállítási móddal küldje vissza, mivel a nem szabályszerűen felmerült költségeket nem téríti meg.

VI. cikkely

Vásárló Vállalkozó jogainak érvényesítése

1. A Vásárló Vállalkozó panaszbenyújtására és az Eladó hibákért való felelősségére a Kereskedelmi törvénykönyv vonatkozó rendelkezései az irányadóak.

VII. cikkely

Záró rendelkezések

1. Ezen Panaszkezelési eljárást a Lanikova Group, s.r.o. ügyvédi iroda állította össze a www.mabell.hu online áruház üzemeltetője számára, miközben a Tt. 185/2015. sz. törvénye – Szerzői jogi törvény értelmében védett. A szerzői joggal védett művet tilos a szerző beleegyezése nélkül bármilyen módon felhasználni, különösen, de nem kizárólagosan, másolni, közzétenni, megváltoztatni, módosítani, terjeszteni és más módon hasznosítani.
2. Ezen Panaszkezelési eljárás 2021.04.08-án lép hatályba.