

A FESTA KFT REKLAMÁCIÓS ELJÁRÁSA

Jelen reklamáció kezelési eljárás a FESTA Kft, 1024 Budapest, Rómer Flóris u. 8.B. 3. emelet, cégjegyzékszám: 01-09-435822, adószám:32657797-2-41 (a továbbiakban: eladó) általi áruértékesítésre vonatkozik.

1.

ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.1 Jelen panasztételi eljárás (a továbbiakban: Panasz eljárás) 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről hatályos változata (a továbbiakban: Fgytv) szerint készült.

1.2 A FESTA Kft termékei a FESTA Kft által forgalmazott termékeket jelenti, a társaság árlistájában szereplő és a FESTA Kft webáruházának honlapján bemutatott, a www.festatools.hu internetes címen található termékek (a továbbiakban: „Termékek”).

1.3 Az eladó (beszállító, gyártó, importőr) a FESTA Kft társaságot jelenti, amelynek székhelye: 1024 Budapest, Rómer Flóris u. 8.B. 3. emelet (a továbbiakban: "Eladó"). Az adásvételi szerződés megkötése és teljesítése során az eladó üzleti tevékenysége részeként jár el. Az Eladó olyan vállalkozó, aki közvetlenül szállítja a Termékeket a Vevőnek.

1.4 Vevő (megrendelő, vásárló) az a jogalany, amely az Eladóval Termékek vásárlása céljából adásvételi szerződést köt. Vevő alatt egyrészt azt a természetes személyt kell érteni, aki az Eladóval adásvételi szerződés megkötése és teljesítése során nem üzleti tevékenysége, sem szakma önálló gyakorlása keretében jár el (a továbbiakban: Vevő-fogyasztó "), valamint más jogi személyek (a továbbiakban: "Vevő - vállalkozó"). A vevő-fogyasztó és a vevő-vállalkozó együttesen „Vásárlónak” nevezik.

1.5 Jelen Reklamációs Szabályzat szabályozza az Eladó által a Vevőnek szállított Termékek hibaigénylésének eljárását, valamint a felek kölcsönös jogait és kötelezettségeit.

1.6 Jelen reklamációs szabályzat melléklete és elválaszthatatlan része az üzleti feltételeknek, valamint az áruvásárlási szerződésnek, amelynek tárgya a Termékek Eladó általi értékesítése a Vevő részére. A Vevő az áruvásárlási szerződés megkötésével kifejezi, hogy egyetért az Eladó Üzleti Feltételeivel és jelen Reklamációs Szabályzattal, és megerősíti, hogy azokat elolvasta.

2.

A VEVŐ ELLENŐRZÉSI KÖTELEZETTSÉGE

2.1 A Vevő köteles a Terméket szabályszerűen ellenőrizni, azaz a terméket megtekinteni, annak tulajdonságait és mennyiségét ellenőrizni, a tartozékok hiánytalanságát ellenőrizni.

2.2 A Vevő köteles a Termék fuvarozótól történő átvételét követően haladéktalanul elvégezni az ellenőrzést, áru feladása esetén. A Termék csomagolásán, a Termékkel együtt szállított vagy magának a Terméknek olyan sérülését, amely a fuvarozótól való átvételkor nyilvánvaló, a Vevő köteles a fuvarozót értesíteni és a feltárt tényeket a fuvarlevélbe bejegyezni, vagy reklamációs jegyzőkönyvet felvenni.

2.3 Vevő személyes átvétel esetén köteles a Terméket és tartozékait a Termék Eladótól történő átvételkor ellenőrizni, illetve, ha ez a Termék jellegéből adódóan nem lehetséges, úgy az átvételt követően haladéktalanul a Termék. A Vevő köteles a Termékek átvételét írásban az Eladó felé az átadás-átvételi jegyzőkönyven igazolni.

2.4 A Vevő a Termék átvételével megerősíti, hogy a Terméken nem talált nyilvánvaló sérülést és a csomagolása nem sérült. A jelen ellenőrzés során észlelhető hibák (pl. hiányzó tartozékok, külső sérülések) utólagos igényérvényesítése esetén a Vevőnek a reklamáció sikeressége érdekében egyértelműen és meggyőzően bizonyítania kell, hogy a termék már az átvétel időpontjában is rendelkezett ezekkel a hibákkal.

3.

A HIBÁKBÓL SZÁRMAZÓ JOGOK

3.1 Hiba az átvételkor: Az Eladó felelősséggel tartozik a Vevő felé azért, hogy a Termék a Vevő általi átvételkor hibamentes legyen, ami azt jelenti, hogy:

- a. A termék rendelkezik azokkal a tulajdonságokkal, amelyeket az Eladó leírt, vagy amelyeket a Vevő az áru jellegére tekintettel és az általa végzett reklámozás alapján elvárt.
- b. A Termék alkalmas arra a célra, amelyet az Eladó a felhasználására megjelöl, vagy amelyre az ilyen típusú dolgot általában használnak.
- c. A Termék a megfelelő mennyiségben, méretben vagy súlyban van.
- d. A Termék megfelel a törvényi előírásoknak.
- e. A Termék használatához szükséges dokumentumok hiánytalanok és helyesek.
- f. A Terméket jogi korlátozások nem kötik.

3.2 A vevőt nem illeti meg hibajog, ha a hibát saját maga okozta, vagy ha már az áru átvétele előtt tudta, hogy a Termék hibás.

3.3 Anyagi hibákból eredő igények: Ha a hibás teljesítés (átvételi hiba) lényeges szerződésszegés, a Vevőt megilleti a jog,

- a. a hiba elhárítására új Termék hibamentes átadásával vagy a hiányzó Termék vagy Terméktartozékok átadásával
- b. a hiba elhárítására a Termék javításával
- c. a vételárból ésszerű kedvezményért, illetve
- d. elállni a szerződéstől.

3.4 Kisebb hiányosságból eredő igények: Ha a hibás teljesítés (átvételi hiba) enyhe szerződésszegés, a Vevőnek joga van a hiba elhárítására, vagy a vételárból ésszerű engedményre.

4.

PANASZ BENYÚJTÁSA

4.1 Ha a termék a Vevő általi átvételkor hibás, a Vevőt megilletik a jelen reklamációs szabályzat 3. pontjában felsorolt jogok.

4.2 A Vevő jogainak eredményes gyakorlásához szükséges feltétel, hogy a Vevő a Termék hibáiról (a Termékre vonatkozó reklamációról) az Eladót a jelen reklamációs szabályzatban meghatározott módon és határidőn belül tájékoztassa.

4.3 Vevő reklamáció esetén köteles igazolni, hogy a Terméket az Eladótól vásárolta, az eredeti, minden esetben a Termékekhez mellékelte adó bizonylat, vagy a megfelelően kitöltött jótállási jegy eredeti példányának bemutatásával. A jótállási jegy csak az Eladó egyes termékeihez kapcsolódik. Ha a Termékhez nem mellékelnek jótállási jegyet, akkor a reklamációhoz adóbizonylatot kell alkalmazni.

4.4 Bejelentési kötelezettség: A Termékben észlelt hibáról írásban, akár papíron, akár elektronikus formában kell értesíteni, és tartalmaznia kell különösen a hiba leírását, illetve a hiba megnyilvánulásának módját, az összefüggés leírását, a terméket, a mért értékeket és azt az időpontot, amikor a vásárló észlelte a hibát, valamint fényképet a hibáról (a továbbiakban: írásbeli bejelentés). Ha akkumulátoros szerszámokról van szó, akkor jótállási jegyet és vásárlási bizonylatot kell bemutatnia, vagy regisztrálnia kell a www.festa.tools/myfesta/register weboldalon.

4.5 A Vevő panaszát szóban is benyújthatja (telefonon). Telefonos bejelentésre a 06 20 667 1411 mobil telefonszámon van lehetőség. A szóbeli panaszról jegyzőkönyv készül, melynek másolatát Eladó a panasz elbírálásával egyidejűleg 30 napon belül elküldi Vevőnek.

4.6 A Vevő a Panaszszabályzat előző pontja szerinti írásbeli bejelentést tehet a www.festatools.hu/hu/reklamace oldalon elérhető Eladó nyomtatványán („Reklamációs lap”), de más formában vagy saját nyomtatványán is (panaszlap), vagy vegye fel a kapcsolatot cégünkkel a reklamacio@festatools.hu email címen. Azonban a bejelentésnek minden esetben tartalmaznia kell a reklamáció előző pontban megadott részleteit, ellenkező esetben előfordulhat, hogy a reklamációt az Eladó nem ismeri el megalapozottnak. A Vevő köteles az Eladó részére a Vevő kérésére ismert további információkat megadni. A Vevő a hiba bejelentését és a hibaigényét írásban az alábbi postai elérhetőségeken is tudja érvényesíteni: FESTA Kft, 1024 Budapest, Rómer Flóris u. 8.B. 3. emelet.

4.7 Az eladó köteles írásos visszaigazolást kiadni a vevőnek, amelyben fel kell tüntetni a reklamáció időpontját és helyét, az állítólagos hiba jellemzőit, a reklamáció rendezésének szükséges módját és a vevő tájékoztatásának módját.

4.8 Igényválasztás: A Vevő a hiba bejelentésekor vagy a hiba közlésétől számított 5 munkanapon belül köteles az Eladót értesíteni a választott (jelen reklamációs szabályzat 3. pontjában felsorolt) hibaigényével kapcsolatban. A választott megoldást a Vevő az Eladó hozzájárulása nélkül nem változtathatja meg. Kivételt képez az az eset, ha a Vevő olyan hiba kijavítását kérte, amely javíthatatlannak bizonyul.

4.9 Egyes jogosultságok elvesztése: Ha a Vevő nem tájékoztatja időben az Eladót, hogy a hibák közül milyen jogokat választott, úgy csak abban az esetben jogosult a vételárból ésszerű engedményre, ha az Eladó nem mérlegeli a hiba elhárítását.

4.10 Igénykorlátozás: A vevő nem állhat el a szerződéstől, és nem követelheti új termék szállítását, ha a terméket abban az állapotban nem tudja visszaküldeni, ahogyan azt átvette.

4.11 Reklamációs idők: Minden hibát – nyilvánvaló, rejtett, garanciális – a Vevőnek indokolatlan késedelem nélkül, határidőn belül be kell jelentenie az Eladónak, miután azt az kellő időben elvégzett ellenőrzés és kellő gondosság során felfedezhette. Ezen túlmenően, az áru átvételekor észlelt rejtett hibákat legkésőbb az áru átvételét követő két éven belül be lehet jelenteni. Ezen túlmenően a garanciális hibákat legkésőbb a jótállási idő lejártáig lehet jelenteni az Eladónak. Az Eladó a Termékek jellegéből adódóan úgy véli, hogy a határidőt főszabály szerint „indokolatlan késedelem nélkül” betartják, ha a bejelentés 5 munkanapon belül megtörténik.

4.12 Idő előtti reklamáció: Ha a Vevő nem jelzi időben a termék hibáit, elveszti a szerződéstől való elállási jogát. Ha a Vevő a termék hibáit nem jelzi időben, a Vevő követelése nem ismerhető el megalapozottnak.

4.13 Ha a Terméken hiba jelentkezik, a Vevő köteles tartózkodni a Termékben történő bármilyen beavatkozástól, és lehetővé tenni az Eladó számára a hiba megvizsgálását. Ennek érdekében a Vevő köteles a hibás Terméket bemutatni vagy rendelkezésre bocsátani.

4.14 A Termék reklamációra küldése: Abban az esetben, ha a Vevő a Terméket szállítási szolgáltatással küldi el az Eladónak, saját érdekében köteles a reklamált terméket megfelelő és kellően védő csomagolóanyagba csomagolni, amely megfelel a Szabályzat követelményeinek. Úgy kell megválasztani a szállítást, hogy a termék a szállítás során ne sérüljön meg. Törékeny Termék esetén a szállítmányt a megfelelő szimbólumokkal kell megjelölnie. A szállítmánynak tartalmaznia kell a reklamált terméket (beleértve a teljes tartozékokat is), valamint a reklamáció és az igénylő megfelelő azonosítását. Javasoljuk, hogy csatolja a hibabejelentés másolatát és az adásvételi bizonylat másolatát a Vevő pontos elérhetőségeivel.

4.15 Hozzáférés az igényelt Termékhez: Abban az esetben, ha az áru jellegéből adódóan a Terméket az Eladónak ellenőrzésre bemutatni nem lehetséges (különösen a természeténél fogva rendszermegoldásnak minősülő Termékek esetében), a Vevő köteles lehetővé tenni az Eladó, vagy azon személyek, akiken keresztül az Eladó kötelezettségeit teljesíti, a hibás termék elhelyezésének helyére való bejutását.

4.16 A Vevő köteles az Eladónak minden szükséges együttműködést megadni a hibák elhárításában.

4.17 Ha a vevő a reklamációs szabályzat jelen pontjában foglalt kötelezettségeinek nem tesz eleget, az Eladó a hiba miatti igényét nem ismeri el.

4.18 Az áru eladásától számított 6 hónapon belül az áru rejtett hibája esetén (nem rendeltetésszerű használat vagy elhasználódás okozta), amely nem távolítható el, az árut újjal cseréljük ki. Ha a reklamációt az áru cseréjével rendezik, a hibás teljesítésből eredő jogok gyakorlására nincs új határidő, hanem a reklamált áru időtartama folytatódik.

4.19 Az áru olyan hibája esetén, amelyet a vevő saját maga ki tud javítani, előzetes írásbeli közös megegyezés alapján a vételárból ésszerű kedvezmény érvényesíthető.

5.

AZ ELADÓ MENTESÜLÉSE

5.1 Az eladó nem vállal felelősséget a termék hibáiért az alábbi esetekben:

- a. ha az áru átvételkor hibás, és ilyen hiba esetén a vételárból engedményben állapodnak meg.
- b. ha azt a vevő okozta és nem rendeltetésszerű használatból, tárolásból, szakszerűtlen karbantartásból, a vevő beavatkozásából vagy az áru mechanikai sérüléséből vagy a megengedett terhelést meghaladó használatból ered.
- c. ha az áru használt, és a hiba megfelel annak a használatnak vagy elhasználódásnak, amellyel az áru az áru vevő általi átvételekor volt.
- d. ha a hibát az áru szakszerűtlen beszerelése, kezelése, szervizelése vagy az áru gondozásának elhanyagolása okozta.
- e. minősíthetetlen beavatkozás elvégzése vagy paraméterek megváltoztatása.

f. az áru olyan körülmények között történő használata, amelyek nem felelnek meg az eladó vagy a gyártó által meghatározott hőmérsékletnek, porosodásnak, páratartalomnak, a környezet kémiai és mechanikai hatásainak.

g. vis major okozta károk;

A Vevő-vállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy a Vevő-vállalkozó jogosulatlan igényérvényesítéséből eredően az Eladónál felmerülő összes költséget az Eladónak teljes mértékben megtéríti.

6.

A KÖVETELÉS KEZELÉSÉNEK HATÁRIDŐI

6.1 A termékre vonatkozó reklamációkat az Eladó indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb 30 napon belül a Vevő által a termékhiba bejelentésétől, azaz a jelen reklamációs szabályzat szerinti termékhiba-igényléstől számított 30 napon belül kezeli. A reklamáció kezelésének határideje a reklamáció Eladóhoz történő beérkezésének napjától a reklamáció Eladó általi kezelésének napjáig számít.

6.2 Az egyes panaszok jogszerűségét az Eladó szakértő felelős munkatársa állapítja meg, és véleményét a Vevővel a Panaszjegyzőkönyvben közli.

7.

AZ IGÉNYEK ELFOGADÁSÁNAK MEGTAGADÁSA

7.1 Az Eladó jogosult megtagadni a Termék reklamálását, ha a Termék indokolatlanul szennyezett, vagy részei szennyezettek.

8.

KÖVETELÉSEK KEZELÉSE

8.1 Eladó a reklamáció kezelését követően SMS-ben, e-mailben vagy telefonon értesíti a Vevőt. Ha a Terméket szállítószolgálat küldte, akkor azt a feldolgozást követően a Vevő címére küldjük.

8.2 Az Eladó írásos visszaigazolást ad ki vagy küld a Vevőnek, amelyben feltünteti a reklamáció időpontját és rendezésének módját, a javítás visszaigazolását és a reklamáció időtartamát, vagy a reklamáció elutasításának indoklását.

8.3 Ha az igényelt Terméket a garanciális javítás befejezésének időpontjától számított 4 hónapon belül nem veszi át a garanciális javításból, a Vevő köteles 1000 Ft tárolási díjat fizetni az Eladónak a Termék átvételének minden késedelmes napjáért.

9.

A VÁSÁRLÓ TOVÁBBI JOGÉRVÉNYESÍTÉSI LEHETŐSÉGEI

Fogyasztónak (magánszemély) minősülő Vevő a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a következő testületekhez, a lakóhely szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságokhoz fordulhat:

9.1 Amennyiben a FESTA Kft. panaszkezelési tevékenysége nem a fogyasztó megalégedésére történt, vagy a fogyasztó FESTA Kft. elutasította, a területileg illetékes Békéltető Testületek ingyenes eljárását igényelheti. Az eljárás megindítására a fogyasztónak minősülő ügyfélnek a vásárlás vagy a fogyasztó

lakhelye szerint illetékes megyei kereskedelmi kamara mellett működő Békéltető Testület elérhetőségein kell eljárást kezdeményeznie. A megyei szervezetek listáját elérheti többek között a www.bekeltetes.hu oldalon. Az ehhez hasonló ügyekben a fogyasztónak lehetősége van bírósághoz fordulni, például amennyiben a békéltetés nem hozott számára megfelelő eredményt.

9.2 Amennyiben a FESTA Kft. a panaszkezelés során megsértette a fogyasztó számára biztosított jogszabályokat (így többek között nem adott időben, vagy érdemben választ az írásban vagy szóban közölt panaszra, megfélemlítette a fogyasztót, esetleg más, a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértést követett el), a fogyasztó a lakóhely szerint illetékes járási hivatalokhoz fordulhat. A járási hivatalok elérhetősége: <http://jarasinfo.gov.hu/>.

10.

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

10.1 Jelen Panaszkezelési Szabályzat 2024. 11. 15.-én lép hatályba.

10.2 Minden korábbi verzió is ezen a napon jár le. A panaszkezelési szabályzat változtatásának jogát fenntartjuk.

10.3 Jelen Panaszszabályzat elválaszthatatlan melléklete a Panaszúrlap.

Budapest, 2024. november 15.