

Panaszkezelési eljárás

cégné WELLEA Europe s. r. o

Székhely: U Zahrádek 130, 103 00 Praha 10-Benice

Azonosító szám: 04378385

ÁFA: a Prágai Városi Bíróság által fenntartott kereskedelmi nyilvántartásban bejegyezve, C. szakasz, 246678. sz. betét (a továbbiakban: "Eladó")

az áruk visszanyerésére,

vásárolt egy online áruház található: www.wellea.hu

Eladó elérhetősége:

Kapcsolat címe: WELLEA Europe s. r. o.

Obchodní 107

251 01 Čestlice

A létesítmények címe: 5. května 1290/5, 140 00 Praha 4 (kőbolt)

Kapcsolat e-mail: info@wellea.hu

Kapcsolattartó Telefon: (+420) 776 297 082

1. A reklamációs eljárás szabályozza az áruk hibáival kapcsolatos panaszok módját és feltételeit, valamint a jótállásból eredő követeléseket minőség, a 89/2012.sz. törvény rendelkezéseivel összhangban., a módosított Polgári Törvénykönyv, és ha Vevő Fogyasztó, Törvény No.634/1995 Coll., módosított fogyasztóvédelmi törvény jogszabályok.

2. A hibás teljesíti jogát, beleértve garanciális felelősséget, a Vevő az eladónál gyakorolja Az eladó kapcsolattartási címe (a panaszok eljárásának megfelelő hibák alkalmazásának egyéb módjai nem ezennel azonban korlátozott).

3. Az eladó felelős a vevőnek, hogy az áru nem rendelkezik hibákkal a kézhezvételkor. Különösen az eladó felelős a Vevőnek azért, hogy abban az időben, amikor a vevő átvette az árut:

az áruk olyan jellemzőkkel rendelkeznek, amelyeket a felek megállapodtak, és megállapodás hiányában olyan jellemzőkkel rendelkeznek, amelyek a Vevő által leírt vagy elvárt eladó vagy gyártó, figyelembe véve az áru jellegét és a az általuk végzett reklám alapján, a

megfelelő mennyiségben, mennyiségben vagy tömegben lévő áruk és az áruk minősége megfelel a jogszabályok követelményeinek.

4. Az eladó által a fogyasztónak eladott összes új áru esetében ez megfelel Az eladó, hogy a Vevő az a tény, hogy az áru átvételekor nincs hiba, hogy a hibák a fogyasztási cikkek ezek az áruk vevő általi kézhezvételétől számított huszonnégy hónapon belül nem fordulhatnak elő. Ha a hiba alatt nyilvánul meg hat hónappal a kézhezvételt követően úgy ítélik meg, hogy az áruk már a kézhezvételkor hibásak voltak. Ha nincs vevő a fogyasztó nem garantálja a minőséget.

5. Abban az esetben, ha a jótállási időszak alatt olyan hiba van az árukban, amelyre nem lehet megvásárolni, ha a terméket helyesen használják, és ez a hiba kiküszöbölhető, a vevőnek joga van a szabad javításhoz. A még nem használt termék eltávolítható hibája esetén a vevőnek joga van a hiba eltávolítása helyett a hibás termék cseréje kifogástalan. Ezenkívül a vásárlónak joga van ésszerű kedvezmény a vételáron.

6. Olyan hiba esetén, amelyet nem lehet orvosolni, és amely megakadályozza az áruk megfelelő használatát hiba nélküli áruk, a vevőnek joga van az áruk cseréjére, a vételár ésszerű kedvezményére, vagy joga van eláll az adásvételi szerződéstől.

7. A hibás teljesítés joga nem tartozik a vevőhöz, ha a vevő tudta a hibát az áru átvétele előtt, vagy ha ő maga okozta a hibát. A vevőnek nincs joga visszavonni az adásvételi szerződést, sem új szállítást követelni, ha nem tudja visszaküldeni az árut abban az állapotban, amelyben megkapta őket, kivéve a törvény által előírt eseteket.

8. Ha a Vevő nem vonja vissza az adásvételi szerződést, vagy nem gyakorolja az új termék átadásának jogát hibák nélkül, alkatrészeinek cseréjéhez vagy a dolgok javításához ésszerű kedvezményt igényelhet a vételárból. A vevő az ésszerű kedvezményhez való jog akkor is, ha az eladó nem tud új dolgot szállítani neki hibák nélkül, cserélje ki annak egy részének vagy egy dolognak a javítása, valamint abban az esetben, ha az eladó ésszerű időn belül nem orvosolja azt; vagy hogy a jogorvoslat jelentős kellemetlenséget okozna a Vásárlónak.

9. A vevő köteles az eladóval (vagy a javításra kijelölt személlyel) indokolatlan késedelem nélkül igényt benyújtani halasztás a hiány észlelésétől. A beérkezett panaszokat indokolatlan késedelem nélkül feldolgozzák, azonban legkésőbb a követelés benyújtásától számított 30 napon belül, ha az eladó és a vevő másképp nem fognak egyetérteni. Az eladó írásbeli visszaigazolást ad a kérelem benyújtásáról és a követelés rendezéséről.

10. A követelés alkalmazásának időpontja az a pillanat, amikor az eladót értesítik a hiba előfordulásáról, valamint alkalmazta a felelősség jogát az eladott dolog hibáiért.

11. Vitatott követelés esetén az eladó az elfogadásról három munkanapon belül határoz a követelés alkalmazásának időpontja.

12. A jótállás, valamint a hibákért való felelősségvállalás nem vonatkozik azokra az árukra, amelyekre a követelést benyújtották a megadott Jótállási idő lejárta után, valamint az áruk használatából eredő kopását követően. Garancia a a hibákért való felelősség iránti igények nem vonatkoznak a nem megfelelő használat, az utasítások, nem megfelelő karbantartás vagy nem megfelelő tárolás.

13. A panaszt a következőképpen lehet benyújtani:

Tájékoztassa az eladót telefonon, e-mailben, írásban vagy személyesen.

Ha a webes felület lehetővé teszi, a Vevő felhasználhatja a követelés bejelentését a panasz protokoll, amelyet e-mailben küldünk neki.

Az igényelt áruk szállítása (kivéve a készpénzes kézbesítést, amelyet az eladó nem vesz igénybe)

Az eladó (vagy a javításra kijelölt személy) kapcsolattartási címe bármely létesítményhez

Küldéskor a vevő köteles az árut megfelelő csomagolásban csomagolni, hogy károsítsa vagy elpusztítsa. Az árukhoz tanácsos csatolni egy átvételi elismervényt áruk vagy adó vásárlására dokumentum-számla, ha kiállítják, vagy más dokumentum, amely igazolja az áruk vásárlását, valamint a hiba leírása, valamint a panasz megoldására vonatkozó javaslat. A fentiek egyike sem akadályozza meg a panasz pozitív kezelése a törvényi feltételek szerint.

14. Az eladó nem vállal felelősséget a személyek egészségkárosodásáért, vagy az olyan vagyontárgyak vagy áruk káráért, amelyek az áruk nem megfelelő kezelése vagy helytelen használata, vagy gondatlanság okozta.

Ez a panaszkezelési eljárás 07-től érvényes és hatályos. 09. 2015