

Reklamációs ügyintézési rend a BESTWAY által gyártott medencékre, vízforgatókra és masszázsmedencékre

A vásárolt medencékkel kapcsolatos szavatossági jogok tartalmára, illetve a jogérvényesítés szabályaira vonatkozó rendelkezéseket a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) 6:157-6:170.§-ai tartalmazzák.

A szavatossági igények intézésére a 19/2014 (IV.29.) NGM rendelet az irányadó.

A vásárló a szavatossági igényét a vásárlás tényét és időpontját igazoló nyugtával vagy számlával vagy lepecsételt garanciajeggyel érvényesítheti.

A jogosult akkor élhet szavatossági jogaival, ha a termék rendeltetésszerű használat ellenére anyaghibára, gyártási hibára visszavezethető okok miatt meghibásodott.

*Fogyasztói szerződés esetében a rendeltetésszerű használatot a vásárlástól számított **hat hónapig a forgalmazó, hat hónapon túli igény bejelentésekor (maximum 2 év időtartamig) a vásárló köteles bizonyítani.** Jogosnak ítélt reklamáció rendezésének módja a termék javítása, vagy ha ez nem lehetséges, a termék cseréje. **Ha sem a javításra, sem kicserélésre nincs lehetőség, vagy a gyártó (importőr vagy kereskedő) nem vállalja a termék javítását, illetve cseréjét, akkor a vásárló megfelelő árleszállítást igényelhet, végső esetben elállhat a szerződéstől.***

Amennyiben a reklamáció rendezésének módjával kapcsolatban a fogyasztó és a forgalmazó között vita merül fel, a vita rendezéséhez független szakértő véleményét kérhetik a felek. A szakvélemény elkészítésének költségeit 6 hónapon belül bejelentett hiba kivizsgálása esetén a forgalmazó, 6 hónapon túl a fogyasztó köteles megelőlegezni. Ha a fogyasztó a szakvéleményt nem fogadja el, úgy a területileg illetékes Békéltető Testülethez, vagy polgári bírósághoz fordulhat.

Az előbb felsorolt jogszabályokhoz képest mi többet nyújtunk!

A gyár az első 6 hónap alatt meghibásodott **medencetest** esetében **cseréli** az arra jogosult, megreklamált terméket. Ehhez díjtalanul biztosít cseredarabokat.

A **vízforgatóra**, illetve az **elektronikai** termékekre ezt a 6 hónapot meghosszabbította 1 évre. Ez idő alatt szintén **cseréli** a termékeket.

A vevők a használati utasításban található, **ingyenesen** hívható számon **(06-80-204-624)** vagy a vásárlás helyszínén jelenthetik be reklamációjukat.

A cseredarabot viszont mindkét esetben a szerviz-szolgáltató juttatja el a vásárlónak a jogszabályban előírt határidők betartásával. Az áruház vevőszolgálatá minden esetben értesítést kap a reklamáció rendezéséről.

Az utóbbi időben egyre gyakoribb az áruházak részéről a Bestway medencék **3 napon belüli** reklamációjának kezelésében, hogy az áruház a vásárlótól visszaveszi a hibás medencét, és visszaadja a termék árát. **A medencék esetében ez a reklamációkezelés nem helyes.**

Néhány bekezdés az NFH weboldaláról:

Tévhit a 72 órás pénzvisszafizetési garancia kérdésében

„Sokan emlékeznek még arra a régi szabályozásra (6/1990. (IV. 5.) KeM rendelet az üzletek működéséről), mely 1997-ig volt hatályban, és kimondta, hogy a vásárlástól számított nyolc napon belül a fogyasztó kívánságára a kereskedő, az üzletben vásárolt árut minőségi kifogás nélkül is köteles kicserélni, amennyiben az áru hibátlan és azt a fogyasztó még nem használta.

A szabályozás 13 éve nincs hatályban, de a köztudatban még igen élénken él ez a rendelkezés. A kereskedő napjainkban nem köteles arra, hogy akár 8, akár 3 napon belül minőségi hiba hiányában

visszavegye és kicserélje a terméket. Létezik a jótállásos termékekkel kapcsolatos hasonló szabályozás, mely éltetheti a fentiekben említett tévhitet, a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet, mely az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szól. Eszerint, ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a forgalmazó nem hivatkozhat a Ptk. 306.§-a (1) bekezdésének a) pontja értelmében aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

A fentiek alapján a Korm. rendelet mellékletében felsorolt, kötelező jótállás alá eső termékekkel (általánosságban 10.000,- Ft vételár feletti bútorok, órák, hangszerek, írógépek, számológépek, számítógépek, távcsövek, pendrive, fényképezőgép, rádió, porszívó, mosógép stb.) kapcsolatban a kereskedőnek kötelessége a cserét elvégezni, ha a termék rendeltetésszerűen nem használható. Ha a termékre a kereskedő önként vállalt jótállást (pl. 10.000,- Ft alatti óránál, pendrive-nál, fényképezőnél), akkor a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet szerinti 3 napos cserekötelezettség nem terheli a kereskedőt. Természetesen a nem kötelező jótállás alá eső termékeknél is fordulhat elő meghibásodás 3 munkanapon belül, de akkor a kereskedőnek nem kötelessége feltétel nélkül cserét biztosítani, hanem a Ptk-ban előírt szavatossági jogok sorrendjét követve elsősorban javítást, cserét végezhet, másodsorban árleszállítást adhat, végső soron a vásárló a szerződéstől elállhat.”

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

A medence, mivel nem tartozik a tartós fogyasztási cikkek közé, a szavatossági rendelet alapján kezeljük a reklamációkat, az ott megadott határidők betartásával. Amennyiben a vásárló a reklamációját az áruház vevőszolgálatánál kezdeményezte, az áruház feladata, hogy a vásárló helyett eljárjon, és a szükséges dokumentációkat a csere érdekében a vevőszolgálatunkra eljuttassa.

A vásárló amennyiben felveszi velünk a kapcsolatot, az áruházat kihagyva is intézheti a reklamációt.

ONLINE RENDELÉS ESETÉN

Természetesen 14 napon belül a vásárló indoklás nélkül elállhat a vásárlástól, de ha minőségi kifogás mellett preferálja a cserét, az ügyrend az általános reklamációs ügyintézésel megegyezik.

A vásárlástól számított 6 hónapon belüli medencehiba esetén az alábbiakra van szükség

Medencefólia hibája esetén:

(a vásárlástól számított 6 hónapon belül)

- **BESTWAY korlátozott gyártói garancia** kitöltve (a medence használati utasításában található)
- **Vételi bizonylat** (számla, blokk, szavatossági jegy) **nem régebbi 6 hónapnál**
- **Az ürítőszelep melletti rész a medencetestből kivágva a gyártási számmal** (lásd a fotón)

6 hónap letelte után, összesen 2 évig a szavatosságra vonatkozó jogszabályok szerint kell eljárni



Lay-Z-Spa hordozható masszázsmedence test meghibásodása esetén:

(a vásárlástól számított 6 hónapon belül)

- **BESTWAY korlátozott gyártói garancia** kitöltve
- **Vételi bizonylat** (számla, blokk, szavatossági jegy) **nem régebbi 6 hónapnál**
- **A légfelfújó szelep mellett található sorozatszám** (kivágva, lásd a fotón)

6 hónap letelte után, összesen 2 évig a szavatosságra vonatkozó jogszabályok szerint kell eljárni



Lay Z Spa hordozható masszázsmedence felfújható párnájának meghibásodása esetén:

(a vásárlástól számított 6 hónapon belül)

- **BESTWAY korlátozott gyártói garancia** kitöltve
- **Vételi bizonylat** (számla, blokk, szavatossági jegy) **nem régebbi 6 hónapnál**
- **A légfelfújó szelep mellett található sorozatszám** (kivágva)

6 hónap letelte után, összesen 2 évig a szavatosságra vonatkozó jogszabályok szerint kell eljárni

A vásárlástól számított 12 hónapon belüli medencegépészet, homokszűrős vízforgató, vízmelegítő reklamációhoz az alábbiakra van szükség

Vízforgató hibája esetén:

(a vásárlástól számított 12 hónapon belül)

- **BESTWAY** korlátozott gyártói garancia kitöltve (a vízforgató szerelési utasításában található)
- Vételi bizonylat (számla, blokk, szavatossági jegy) **nem régebbi 12 hónapnál**
- A vízforgató tetejét lerögzítő menetes gyűrű (a vízforgató tetején található kék rögzítő anya, lásd a fotón)

12 hónap letelte után, összesen 2 évig a szavatosságra vonatkozó jogszabályok szerint kell eljárni



Lay Z Spa hordozható masszázsmedence gépészetének meghibásodása esetén:

(a vásárlástól számított 12 hónapon belül)

- **BESTWAY** korlátozott gyártói garancia kitöltve
- Vételi bizonylat (számla, blokk, szavatossági jegy) **nem régebbi 12 hónapnál**
- **Komplett gépészet**

12 hónap letelte után, összesen 2 évig a szavatosságra vonatkozó jogszabályok szerint kell eljárni

Homokszűrős vízforgató meghibásodása esetén:

(a vásárlástól számított 12 hónapon belül)

- **BESTWAY** korlátozott gyártói garancia kitöltve
- Vételi bizonylat (számla, blokk, szavatossági jegy) **nem régebbi 12 hónapnál**
- **Komplett vízforgató vagy a váltószelep**

12 hónap letelte után, összesen 2 évig a szavatosságra vonatkozó jogszabályok szerint kell eljárni

Elektromos medencefűtés rendszer meghibásodása esetén:

(a vásárlástól számított 12 hónapon belül)

- **BESTWAY** korlátozott gyártói garancia kitöltve
- Vételi bizonylat (számla, blokk, szavatossági jegy) **nem régebbi 12 hónapnál**
- **Komplett fűtőberendezés**

12 hónap letelte után, összesen 2 évig a szavatosságra vonatkozó jogszabályok szerint kell eljárni

A hibát a vevő bejelentheti e-mailen is: service@bestwaycorp.hu, de az ügyintézés csak a szükséges bizonylatok beérkezése után tudjuk megkezdeni.

Ügyintézőinktől az ingyenesen hívható **06-80-204-624** telefonszámunkon részletes tájékoztatást kaphat az ügyintézés menetéről. Mivel vonalaink időnként túlterheltek, ezért javasoljuk az e-mail útján történő megkeresést. Amennyiben így jár el, a garanciális reklamációját regisztráljuk, az ügyintézés viszont csak az alkatrészek és dokumentumok beérkezése után kezdődik

Fenti dokumentumokat illetve alkatrészeket **postai csomagban, borítékban** lehet eljuttatni a szerviz szolgáltatónak.

2018. június 1. és 2018. augusztus 31. között: PANNONWORK, 9027 Győr, Budai út 5/a.

2018. május 31-ig és 2018. szeptember 1-től borítékos küldemény esetén: Bestway Service Kft., 1509 Budapest, Pf. 47. Egyéb esetben (csomagküldés stb.), hívja a megadott információs telefonszámot.

A cseredarabokat térítésmentesen, futárszolgálattal küldi ki a szerviz a vásárlóknak.

A gördülékeny házhozszállítás érdekében a szállítási cím mellett **FONTOS** a vevő telefonos elérhetősége is!

Ez az ügyrend csak a BESTWAY által gyártott medencékre, vízforgatókra és a fent felsorolt termékekre, kizárólag azok gyártási hibákra visszavezethető reklamációs eseteire vonatkozik, a korlátozott gyártói garancia pontjai szerint.