

REKLAMÁCIÓS REND

ELSA GROUP s.r.o.
gazdasági társaság

székhelye: Praha 5 – Radotín, Vrážská 1496, irányítószám: 153 00
statisztikai számjel: 272 12 483

bejegyezve a Prága-i Városi Bíróság által vezetett Cégjegyzékbe, C részleg, 104856 betétszám alatt
a www.vonohorog-elsagroup.hu címen található webáruházon keresztül történő áruértékesítésre.

Cél

Az ELSA GROUP, s.r.o. társaság reklamációs rendje szabályozza az ELSA GROUP, s.r.o. társaság, mint **eladó** (egyrésről) és a szolgáltatás vagy áru vásárlója, mint **vevő** (másrésről) közötti kapcsolatot a biztosított/eladott szolgáltatás vagy áru jótállási idejére, amennyiben a biztosított/eladott szolgáltatás vagy áru hibás. Megállapítja továbbá az eladónak az értékesítés utáni szolgáltatás nyújtására vonatkozó kötelezettségét, és szabályozza az ilyen szolgáltatás nyújtásának feltételeit.

FOGALOM MEGHATÁROZÁS

Vevő = fogyasztó vagy vállalkozó.

Vevő-fogyasztó (vagy csak fogyasztó) = olyan személy, aki a szerződés megkötése és teljesítése, vagy önálló foglalkozása gyakorlása során nem üzletszerűen jár el (szemben az eladóval).

Vevő-vállalkozó = olyan vevő, aki nem fogyasztó. Vállalkozónak minősül az a személy is, aki saját üzleti, gyártási vagy hasonló tevékenységével összefüggésben vagy önállóan, szakmája gyakorlása során köt szerződést, vagy az a személy, aki vállalkozó nevében vagy megbízásából jár el.

Tartalom

1. Általános rendelkezések	2
2. Közös rendelkezések	2
3. Jótállási feltételek.....	2
4. Jótállási javítások megoldásának időpontja és módja.....	3
5. Jótállási javítások bejelentése	3
6. Jótállás utáni szerviz.....	3
7. Befejező rendelkezések.....	4

1. Általános rendelkezések

- 1.1. A jelen Reklamációs rendre az alkalmazandó, érvényes jogi normák, különösen a 513/1991 T.t. számú Kereskedelmi törvénykönyv későbbi előírások hangzásában, illetve a 89/2012 T.t. számú Polgári törvénykönyv későbbi előírások hangzásában, valamint a fogyasztókkal kapcsolatban a 634/1992 T.t. számú fogyasztóvédelmi törvény rendelkezései, valamint a jelen törvény későbbi előírások hangzásában az irányadók.
- 1.2. Az eladó reklamációs rendje az eladó nyilvánosan hozzáférhető dokumentuma. Valamennyi vevő számára elérhető az eladó honlapján, az eladó székhelyén, az eladó telephelyén, valamint kérésre nyomtatott formában is rendelkezésre áll a vevő számára a nyomtatott példány keltezésének napján érvényes aktuális hangzásban. Az eladó fenntartja a jogot, hogy a reklamációs rendet szabályozó jogi normák változása esetén módosítsa a reklamációs rendet.

2. Közös rendelkezések

- 1.3. A jótállási idő hossza a termékre vonatkozó jótállási jegyben vagy a szállítólevélen szereplő információk alapján a Reklamációs rend rendelkezéseitől eltérően módosítható, ha olyan szolgáltatásról vagy termékről van szó, amelyre nem állítottak ki jótállási jegyet, vagy a jótállási idő eltérő hossza az Általános Kereskedelmi Feltételekben szerződészerűen módosítható.
- 1.4. Ha a jótállási időszak hosszára vonatkozó adatok között eltérés van, a szerződésben szereplő adatok az irányadók, ha nincs szerződés, akkor a jótállási jegyben szereplő adatok az irányadók. Amennyiben a jótállási idő nincs feltüntetve a fent idézett dokumentumok egyikében sem, akkor a törvényes jótállási idő az érvényes.
- 1.5. A jótállási jegyben feltüntetett jótállási feltételek és a jelen reklamációs rendben feltüntetett jótállási feltételek közötti ellentmondás esetén a jótállási jegyben feltüntetett információk az irányadók.
- 1.6. Az eladónak a nyújtott jótállásból eredő kötelezettségének érvényesítése a szerződésen, a jótállási igazoláson, a típusbizonyítványon vagy az áru vagy szolgáltatás megszerzésének vagy kifizetésének igazolásán alapul. A vevő köteles az eladó kérésére ezen okmányt bemutatni.
- 1.7. A vevő kötelezettséget vállal, hogy az eladónak haladéktalanul átadja a bejelentett hibáról szóló jelentést, a hiba bejelentésekor köteles a lehető legpontosabban leírni a hibát és a hibához vezető helyzetet, valamint minden egyéb lényeges tény, amely a hibával kapcsolatban állhat.
- 1.8. A jótállási szervizelés az eladó Praha 5, Vrážská 1496 szám alatti telephelyén történik.
- 1.9. A jótállási időszak alatt az anyagot, valamint a technikus munkadíját az eladó fizeti.
- 1.10. A jótállási idő meghosszabbodik a hiba vevő általi bizonyítható bejelentésétől a hiba kijavításáig terjedő időtartammal.

3. Jótállási feltételek

- 3.1. Az eladó a leszállított árut jótállási jeggyel, kezelési és szerelési útmutatóval, a vonóhorgot típus lappal/tanúsítvánnyal, valamint kérésre megfelelőségi nyilatkozattal vagy a termék műszaki alkalmasságát igazoló jóváhagyási tanúsítvánnyal látja el.
- 3.2. Az eladott termékek jótállási ideje 24 hónap. A vonóhorgok teherbíró részének szilárdságára (gömbcsapok nélkül) az első beépítéskor [élethosszig tartó](#) jótállást vállalunk, feltéve, hogy a beépítést az eladó által a beépítésre felhatalmazott szerviz végezte, és betartották a rendszeres ellenőrzéseket. Az élethosszig tartó jótállás alkalmazásának feltételei a vonohorog-elsagroup.hu/elethosszig-tarto/ oldalon érhetők el.
- 3.3. A szervizmunkák jótállási ideje 3 hónap. A vezérlőegységek újrakódolását az első ügylettől/szervizeléstől számított egy éven belül ingyenesen biztosítjuk.
- 3.4. A vevő nem jogosult az eladó hozzájárulása nélkül az árun bármilyen beavatkozást végezni. Az áru módosítása vagy bármilyen más, a használati vagy telepítési utasításban nem meghatározott beavatkozás az árura vonatkozó jótállás érvénytelenségét vonja maga után.
- 3.5. Az ajánlott beépítési feltételeket az áru jótállási jegye, esetleg az áruhoz tartozó dokumentáció tartalmazza.
- 3.6. A felületi korrózió vagy a fényezés (festék) karcolódása a vonóhorgok tulajdonsága, nem pedig az áru hibája. Ez az árut érintő reklamációk elfogadását és kezelését nem érinti.

4. Jótállási javítások megoldásának időpontja és módja

- 4.1. Az eladó kötelezettséget vállal, hogy a hiba vevő általi bejelentését követő 24 órán belül megkezdí a reklamált tény kijavításához vezető munkálatokat.
- 4.2. A reklamáció benyújtásának és megoldásának helye az eladó telephelye. Az eladó és a vevő közötti megállapodás alapján más helyszín is meghatározható, például abban az esetben, ha a Vevő az árukat vagy szolgáltatásokat viszonteladás céljából vásárolta.
- 4.3. Abban az esetben, ha egy harmadik fél (pl. autószerviz) az eladó vagy partnerei által szállított áru hibája által okozott járműhibát diagnosztizál, a vevő köteles az árut annál a szervezetnél reklamálni, ahol azt megvásárolta. Az áruk, azok alkatrészeinek és/vagy elektromos vagy adatvezetékeinek harmadik fél általi manipulálása a jótállás érvénytelenségét vonja maga után.
- 4.4. Az eladó fenntartja magának a jogot, hogy a reklamációt úgy oldja meg, hogy az árut díjmentesen kicseréli ugyanolyan vagy korszerűbb, azonos vagy magasabb paraméterekkel rendelkező áruira.
- 4.5. Az eladó semmilyen körülmények között nem vállal felelősséget az eladott/szállított áruk vagy szolgáltatások használatával kapcsolatos közvetlen vagy közvetett károkért vagy elmaradt haszonért.
- 4.6. A reklamált áru eladóhoz történő visszaszállítását a vevő fizeti. A vevő-fogyasztó a reklamált áru leszállításával kapcsolatban felmerült ésszerű költségek megtérítését követelheti az eladótól a hiba reklamálására fennálló határidő lejártát követő egy hónapon belül. Az áru vevő-fogyasztó számára történő visszaszállítását az eladó viseli.
- 4.7. Az eladó kötelezettséget vállal, hogy a reklamált hibát a lehető leggyorsabban, haladéktalanul, de legkésőbb a reklamáció időpontjától számított 30 napon belül elhárítja, kivéve, ha a vevő-fogyasztóval hosszabb határidőben állapodtak meg. Ez a határidő nem foglalja magában a termék vagy szolgáltatás típusának megfelelő időt, amely a hiba szakszerű értékeléséhez szükséges, valamint a reklamált áru gyártóhoz és a gyártótól történő szállításához szükséges időt. A vevő-vállalkozó által vásárolt áruk esetében a reklamált hiba kijavításának határideje akár a reklamáció időpontjától számított 60 nap is lehet.

5. Jótállási javítások bejelentése

- 5.1. A hibás teljesítésből eredő jog gyakorlásához javasoljuk, hogy töltsé ki a "[Reklamációs jegyzőkönyv](#)" nevű formanyomtatványt a reklamált áru azonosításával, a vevő azonosításával és a reklamáció okának leírásával.
- 5.2. A vevőnek lehetősége van reklamáció benyújtására az alábbi módok valamelyikén:
 - 5.2.1. Személyesen az eladó telephelyén az alábbi címen: ELSA GROUP s.r.o., Vrážská 1496, 153 00, Praha 5
 - 5.2.2. Írásban, az ELSA GROUP s.r.o. társaság címére küldött ajánlott levélben.
 - 5.2.3. A reklamace@elsagroup.cz címre küldött e-mailben.

6. Jótállás utáni szerviz

- 6.1. Az eladó kötelezettséget vállal, hogy lehetőségeihez mérten elvégzi az általa eladott/szállított berendezések és szolgáltatások jótállás utáni szervizelését az alábbi feltételek mellett:
 - 6.1.1. A jótállás utáni szerviz térítés ellenében történik.
 - 6.1.2. Az eladó a lehető leggyorsabban és haladéktalanul, a legtöbb esetben munkanapokon a vevő hibabejelentését követő 24 órán belül megkezdí a javítási munkálatokat.
 - 6.1.3. Az jótállás utáni szervizre vonatkozó igény csak akkor érvényesíthető, ha a vevő az eladóval szemben fennálló valamennyi kötelezettségének eleget tett.
 - 6.1.4. A hiba elhárításának helye az eladó telephelye. Az eladó és a vevő közötti megállapodással más helyszín is meghatározható.
 - 6.1.5. Az eladó a vevővel kötött megállapodás alapján a hibát a berendezés korszerűbb, azonos vagy magasabb paraméterekkel rendelkező berendezésre történő cseréjével is orvosolhatja. Ez a változtatás közvetve más, az eredetileg kezelt hiba által nem érintett alkatrészek cseréjét is kikényszerítheti.
 - 6.1.6. Az eladó kötelezettséget vállal, hogy a hibát a lehető leggyorsabban és haladéktalanul, a jótállás utáni szerviz keretében elhárítja, az eladó megbízott munkatársa azonnal, összetett esetben három munkanapon belül dönt az elhárítás időpontjáról. Ezen határidő nem foglalja magában az áru vagy szolgáltatás típusának megfelelő időtartamot, amely a hiba szakszerű értékeléséhez szükséges.

- 6.1.7. A jótállás alá tartozó hibák vevő általi bejelentésének módja megegyezik a reklamációk bejelentésének módjával.
- 6.1.8. Az jótállás utáni szerviz feltételeit a vevő és az eladó közötti szerviz-szolgáltatási szerződésben lehet szerződésszerűen meghatározni.
- 6.1.9. Az áru szállítása a vevő költségére történik.

7. Befejező rendelkezések

- 7.1. A jelen reklamációs rend az eladó által a Magyarország területén jogi és természetes személyeknek nyújtott valamennyi termékre, berendezésre és szolgáltatásra vonatkozik. A Magyarország területén kívüli szolgáltatásnyújtás a vevő és az eladó közötti külön megállapodás tárgyát képezi.

Ezen reklamációs rend 2021. november 22. napjától érvényes.