

## Láng Garancia (Jótállás)

A Láng Kft. által forgalmazott alkatrészek jótállására vonatkozó szabályzat és irányelvek. A Láng Kft. által forgalmazott alkatrésze egy év garanciát vállal, amennyiben ettől a gyártó nem tér el. Továbbiakban 24, 36 hónap garanciát vállal azon termékekre, melyekre a gyártó biztosítja ezt az időtartamot.

### JÓTÁLLÁSI FELTÉTELEK

A vásárlást eredeti számlával kell igazolni

A beépítés szakszerű és erre jogosult műhelyben történt

A beépítést számlával igazolt

Garanciális jegyzőkönyv maradéktalan kitöltése (webshopon)

Az alkatrész beszereléséhez minden törvényben előírt feltétel adott

Jótállási jegy érvényes (Amennyiben a termékhez tartozik)

A beépítés a megfelelő gépkocsiba történt,

Rendeltetésszerű használat során hibásodott meg az alkatrész,

A beszereléstől számított jótállás nem járt le.

Okozati Kár esetén a garancia feltételei:

A Jótállási feltételekben leírtak mellett minden esetben szakértő felügyelete mellett szétszerelt/kiszert alkatrész esetében lehet okozati kárigényt bejelenteni.

Amennyiben nem igényel a vélt garanciális alkatrészt kiszert szak szerviz szakértőt és nincs jelen a Láng Kft. megbízottja akkor nem áll módunkban okozati kárt téríteni.

Okozati kárigényhez igényelt szakértő költségét a szak szerviz köteles megtéríteni abban az esetben, ha a garanciális igényt szakszerűtlen vagy nem az előírásoknak megfelelő módon szerelték be. Továbbá bármilyen okból elutasított garancia esetén a szakértő költségét a szak szerviz köteles téríteni. A szakértő kirendeléséről a műhelynek kell gondoskodnia. Amennyiben nem áll rendelkezésre szakértő, a Láng Kft. javasol szakértőt, de a szakértő költségeit a szerviznek kell megfizetnie, melyet pozitív elbírálás esetén megtérítünk.

Jótállást kizáró okok:

Versenyszerű használat

Szakszerűtlen beszerelés

Külső sérülés az alkatrészen

Eredeti bizonylatok hiánya

Jótállás formai követelményei:

Eredeti számlával igazolt vásárlás

Eredeti számlával igazolt beszerelés vagy beszerelési nyilatkozat

Mérési eredmények (Fék, Lengéscsillapító stb...)

Garanciális jegyzőkönyv webshopon kitöltve, alkatrészhez mellékelve

Webshopon regisztrált garanciális igény

Láng Kft. Garanciális elbírálás folyamata:

1. Webshop garancia regisztrálása
2. Garanciális jegyzőkönyv kitöltése webshopon, jegyzőkönyv nyomtatása. Pecséttel aláírással ellátva az alkatrésszel együtt visszaküldése.
3. Továbbértékesítésről számla csatolása

4. Beszerelési számla csatolása, vagy műhely nyilatkozat
5. Szükséges mérési eredmények csatolása
  - a. Mérési eredmények:
    - i. Lengéscsillapító
    - ii. Féktárcsa, fékbetét
6. Az alkatrészszel együtt a szükséges mellékletek visszaküldése
7. Hiánytalanul beérkezett garanciális igény rögzítése
8. Az garanciális igény elbírálása
9. Ügyfél értesítése a garanciális bírálat eredményéről

A garanciális igény elbírálása:

1. A garanciális elbírálásra kijelölt kolléga akár a helyszínen elbírálja a garancia jogosságát. Amennyiben erre nincs lehetősége, vagy a feltételek nem adóttak továbbküldi a Központi raktárba. Ennek a bírálatnak terméktől függően minimum 5 munkanap az elbírálási ideje. Gyártó által bevizsgált garanciális igény esetén ez az idő hosszabb lehet. Az időtartamot az alkatrész márkája és jellege határozza meg. Garantált 24h-s elbírálás csak azokra a termékekre vonatkozik melyeknél helyszínen megtörténik a garanciális bírálat. A garanciális igény elbírálás eredménye:
  1. A garanciális igény jogos.
    - a. Cserealkatrész biztosítása ugyanattól a gyártótól
    - b. Az alkatrész ellenértékének kifizetése
  2. A garanciális igény elutasítása.
    - a. Az alkatrész visszaküldése a vásárlónak  
Elutasítás indoklása, jegyzőkönyv csatolása
  3. Az elutasított garanciális igény vitatása vásárló részéről.
    - a. Az elutasított garanciális igény vitatására akkor van lehetőség, ha a garanciális igény nem formai okokból lett elutasítva.
    - b. A gyártó vagy a külső független szakértő által elutasított garancia felülvizsgálatára nincs lehetőség.
    - c. Fogyasztóvédelmi Főfelügyelethez fordulhat amennyiben kéri a garanciális bírálat felülvizsgálatát. Ebben az esetben külön jelöléssel kell ellátni az alkatrészt melyet a forgalmazó és a vásárló is tudomásul vesz.

Garanciális alkatrész átvételére jogosult minden Láng kirendeltségen dolgozó garanciális ügyintézésre jogos személy. A garanciális ügyintéző ellenőrzi az adott alkatrészhez tartozó garanciális bevizsgáláshoz szükséges formai követelményeket.

### **A hibásnak vélt alkatrész jótállási elbírálásának menete**

#### **1. Bejelentési kötelezettség**

A vásárló a minőségi kifogását köteles a vásárlás helyén bejelenteni. A bejelentést írásba kell foglalni, webshopon kell kitölteni a jegyzőkönyvet, melyet nyomtatva aláírva kell mellékelni az alkatrészhez. Beszerelési számla csatolása szükséges. Ha nem áll rendelkezésre akkor a beszerelési nyilatkozatot kell mellékelni.

#### **2. A sérült gépjármű megbontása**

Fenntartjuk magunknak a jogot, hogy a beszerelt minőségi kifogás alá vont alkatrészt, a gépjármű esetleges egyéb sérülését, annak megbontása nélküli állapotában ellenőrizzük, vagy harmadik fél megbízásával (független szakértő) ellenőriztessük.

Minden más esetben **jogosultnak a jótállási jogról történő visszavonhatatlan lemondásának (jogvesztésének) tekintti kötelezett a sérült jármű olyan**

### **megbontását, amikor képviselője nincs jelen.**

3. A vizsgálatra, visszavételre, képviseletre jogosultak köre:

- Telephelyi dolgozók

4. A vizsgálatához szükséges

- vásárlási számla,
- beszerelési igazolás,
- alkatrész

5. Minőségi kifogás bejelentési jegyzőkönyv kitöltése (webshop)

6. A hibásnak vélt alkatrész vizsgálata

- jegyzőkönyv áttanulmányozása.
- az alkatrész eredetének megvizsgálása,
- a szerelés körülményeinek (dokumentációk, nyilatkozatok, szakvélemények) tanulmányozása

- az alkatrész megfelelő gépjárműbe lett beépítve

5. Elbírálás, válasz

a. **a kifogás elutasítása** e-mailben, megjelölve az elutasítás indokát.

b. **a kifogás vitatása**, Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség vizsgálata

c. **A kifogás elfogadása** a jótállási kötelezettség terhére, a kártérítés mértékének meghatározása.

6. Jótállási kötelezettség terhére történő csere folyamata elfogadott reklamáció esetén

a. **kicseréljük** az alkatrészt egy hibátlanra

b. **visszaadjuk** az alkatrész eredeti **vételárát** jóváíró számla kiállításával egy időben.

Egyes termékek bevizsgálása a gyártó által előírt feltételeknek megfelelően a gyártó által kijelölt szakértővel vagy a gyárban történik. Ezen vizsgálatokról minden esetben e-mailben a webshopon keresztül értesítjük ügyfeleinket. Minden esetben tájékoztatást kap az ügyfél amennyiben az alkatrész garanciális elbírálása nem lehetséges a Láng Kft.-nél.

7. Jótállási kötelezettség alá eső minőségi kifogás elutasítását meghatározó okok:

- a jótállási idő túlhaladt,
- az alkatrész nem azonosítható,
- az alkatrészt be- és/vagy kiszerelesekor megsértették,
- az alkatrészt megbontották,
- nem a megfelelő gépkocsiba építették be,
- Az alkatrész természetes elhasználódása esetén

8. Téves vásárlás esetén, amikor a kiválasztott alkatrészt hibás meghatározás, vagy mérethiba miatt nem lehet beépíteni, az alábbi esetekben nem tudjuk visszacserélni.

- az alkatrész nem azonosítható,
- az alkatrészt be- és/vagy kiszerelesekor megsértették,
- átadáskori állapotát megváltoztatták (befestették)

Karosszéria alkatrészek esetén javasoljuk a fényezés előtti méretpróbát!

Elutasított garanciális igény esetén minden felmerülő költség, mely az elbírálás során kifizetésre került az ügyfelet terheli. Például: Külső szakértői díj, bevizsgálási díj, stb.