



LÁNG KERESKEDELMI KFT SZABÁLYZATA a visszáru kezelés módjáról Hatályba lépés dátuma: 2015. március 1.

1., *Közvetlen Vevői visszáru szabályai*

2., *Közvetlen Vevői visszáru szabályai távollevő fogyasztókkal kötött szerződések esetén*

3., *Visszáru jegyzőkönyv használata*

4., *Visszáru kezelése az informatikai rendszerben*

1., Közvetlen Vevői visszáru szabályai:

A Vevőink által a készlet fizikai visszaküldését követően, az általa küldött visszáru lista – amennyiben rendelkezésre áll - alapján történik meg az átvétel a **Központi Raktárban** (*nagykereskedő partnereink, központi raktárról közvetlenül kiszolgált vevők által küldött visszáruk*) vagy a **Telephelyen** (*telephelyeinken kiszolgált Vevőink esetén*), az áru tételes mennyiségi és minőségi ellenőrzése mellett. (minden doboz kibontásra kerül).

A Vevőinktől történő minőségi és mennyiségi átvétel folyamán megvizsgált, **sérült, hiányos, beszerelt alkatrészt**, ez különösen igaz a karosszéria elemekre **nem áll módunkban visszavenni**.

A visszáruzni kívánt termékek esetén az értékesítés dátumának egyértelműen megállapíthatónak kell lennie, szükség szerint azt az értékesítési számlával kérjük igazolni

A Központi Idegen Áru Beszerzés (IÁB) által beszerzett, egyedi termékeket kizárólag a Központi IÁB engedélyével, velük történt egyeztetést követően tudjuk visszavenni, a beszállító cég visszáru feltételeit biztosítva.

Az IÁB által beszerzett elektromos alkatrészeket, ill. rendelésre érkező gyári alkatrészeket visszavenni nem áll módunkban.

A visszáru visszavételi értékének számítására a következő szabály vonatkozik:

Amennyiben a termék eladásának utolsó dátuma és a termék visszavételének dátuma között **kevesebb, mint 30 naptári nap** telik el, a terméket a vásárlási áron visszavesszük.

A vásárlástól számított **30 naptári napon túl, de 60 naptári napon** belül visszahozott termék fél áron kerül visszavételezésre.

A vásárlástól számított **60. napot követően** visszárut nem áll módunkban elfogadni.

2., Közvetlen Vevői visszáru szabályai távollevő fogyasztókkal kötött szerződések esetén:

A visszáru kezelése során a jelen szabályzat 3. pontja szerint kell eljárni, ha:

a Vevő természetes személy és

a Vevő nem volt jelen a megrendelés leadásakor (például webshop, e-mail, telefon, fax vagy levél útján rendelt).

Ilyen vásárlások esetén az árunak a Vevő részére történt átadásától számított 14 napon belül az árut minden esetben vissza kell venni.

Az alábbi esetekben a visszavételi határidő számítására a következő speciális szabályok alkalmazandók:

- Több termék szolgáltatásakor az utolsó terméknek a Vevő általi átvételétől számított 14 napon belül kell visszavenni az árut.
- Több tételből vagy darabból álló termék szolgáltatásakor az utolsó tétel vagy darab átvételének napjáig kell visszavenni az árut.
- Termék meghatározott időszakon belüli rendszeres szolgáltatására vonatkozó szerződés esetében az első termék átvételétől számított 14 napon belül kell visszavenni az árut.

A visszavett áru teljes vételárát és a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket (például csomagolás) vissza kell téríteni.

Az árut akkor is vissza kell venni, ha a Vevő a terméket a határidő lejártá előtt elküldi (például postára adja).

A Vevő részére visszatérítendő összegből levonható azonban az az értékcsökkenés, amely a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból ered. (Tehát csak a minimálisan szükséges használatot meghaladó értékcsökkenés vonható le.)

Az összeget a Vevő által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon kell visszatéríteni (például átutalással fizetés esetén csak átutalással lehetséges a visszatérítés), kivéve, ha a Vevő az eltérő fizetési módba kifejezetten beleegyezik. A vevőt az eltérő fizetési mód miatt nem terhelheti többletdíj.

A Vevő viseli az áru visszaküldésének közvetlen költségét (például postaköltség, fuvar költség).

A Láng Kft. a visszatérítendő összeget mindaddig visszatarthatja, amíg a Vevő a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte (a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni).

Ha a Vevő a jelen szabályzat 3. pontjában előírt határidőn belül nem kért visszatérítést és az áru visszavételét, akkor a Láng Kft. a jelen szabályzat 2. pontja szerint járhat el.

3., A visszáru jegyzőkönyvek használata:

2014. május 15-től a visszáru igény bejelentésekor kötelező jegyzőkönyvet felvenni, de csak természetes személyek (nem céges vevő) esetén.

A jegyzőkönyvet az előkészített minta kitöltésével kell elkészíteni. (Minta neve: „Visszáru jegyzőkönyv”.)

A jegyzőkönyvet 1 példányban elegendő kitölteni, ezt a példányt a vevő és a Láng is aláírja és a vevő részére egy fénymásolatot át kell adni.

A jegyzőkönyvet annak felvételétől számított 3 évig meg kell őrizni.

Ha a Láng a vevő szavatossági igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni (például mert a döntéshez a visszáru megvizsgálása szükséges): a jegyzőkönyvet ekkor is ki kell tölteni, a jegyzőkönyv 4. pontjában az „Igeny bejelentésének módja” alatt az „egyéb” sorban meg kell adni, hogy a Láng nem tudott a vevő szavatossági igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nyilatkozni és a Láng álláspontjáról a vevőt 5 munkanapon belül igazolhatóan (például térítvényes küldeményel) értesíteni kell az előkészített minta kitöltésével. (Minta neve: „Utólagos tájékoztatás vevői szavatossági igény rendezéséről”.)

Az utólagos tájékoztatásokat is 3 évig meg kell őrizni.

4., Visszáru kezelése az informatikai rendszerben, különös tekintettel a számlák kiállítására:

A Központi Raktár részére a nagykereskedőktől visszaérkezett termékek átvétele, tekintettel annak mennyiségére, kizárólag vonalkódos rendszerrel történik. Az ERP rendszer (Microsoft Axapta) a termék vonalkód-leolvasóval történő beazonosításával visszakeresi, hogy a Vevő az adott terméket mikor vásárolta, ez alapján állapítja meg a visszáru visszavételi értékét.

Telephelyeink szintén minden esetben kötelező módon visszakeresik: adott Vevőnk, mikor, melyik számlán vásárolta a visszarúzásra hozott terméket.

Visszáru-számla kiállítása kizárólag az alábbiak szerint történhet.

A beazonosított értékesítési számla azon tételét, melyet visszarúzni kíván a Vevő, vissza kell fordítani, így a rendszer automatikusan generálja a visszáru számlát és a beállított visszavételi értékeket is automatikusan számolja.

Kizárólag olyan visszáru számla keletkezhet, melyen szerepel az eredeti számla hivatkozása!

Jelen Szabályzat visszavonásig érvényes!

Láng Kereskedelmi Kft