



LÁNG KERESKEDELMI KFT SZABÁLYZATA
a visszáru kezelés módjáról
Hatályba lépés dátuma: 2016. január 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 alábbiak szerinti visszáru lista, 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 (azaz minden doboz kibontásra kerül).

A fogyasztónak [lásd a Ptk. 8:1. § (1) bekezdését] minősülő Ügyfeleinktől az alábbi 1.2. pontban megjelölt számlán kívül egyéb okiratot (listát) nem kérünk, azt munkatársaink készítik helyettük.

A fogyasztónak nem minősülő Ügyfeleink részére kialakítottunk egy ún. „web visszáru” elektronikus felületet. Kérjük a fogyasztónak nem minősülő Ügyfeleinket, hogy először ezen a felületen rögzítsék a visszáruzni kívánt termékeket. Majd a visszáruzni kívánt termékekről így létrejövő **visszáru listát** kinyomtatva mellékeljék a visszáruzni kívánt termékekhez. Felhívjuk a fogyasztónak nem minősülő Ügyfeleink figyelmét, hogy 2016. január 1-től kizárólag az ún. „web visszáru” felületen előzetesen rögzített termékeket áll módunkban visszáruként elfogadni, visszavenni.

Felhívjuk Tisztelt Partnereink figyelmét arra, hogy a web visszáru felületen rögzített, de telephelyeinkre és/vagy központi raktárunkba **5 munkanapon belül meg nem érkezett termékek a web visszáru felületről automatikusan törlésre kerülnek.**

1.1. Visszaru kizárásának esetei:

A Vevőinktől történő minőségi és mennyiségi átvétel folyamán csak az eredeti, sérülésmentes csomagolásban visszahozott termékeket tudjuk visszavenni.

Az átvétel során megvizsgált: **sérült, hiányos, beszerelt alkatrészt**, ez különösen igaz a karosszéria elemekre **nem áll módunkban visszavenni**.

Felhívjuk Tisztelt Vásárlóink figyelmét, hogy az alábbiakban felsorolt termékcsoportokba tartozó árukat **minőségbiztosítási okokból** egyáltalán nem áll módunkban visszavenni:

- kenőolajok, adalékanyagok (mindenféle olajszármazék)
- vegyi termékek
- gáznemű termékeink (klímagázok, spray-k)
- izzók
- csövek (üzemanyagcső)
- elemek, elemtöltők
- hóláncok

A pontos terméklistát az I. számú melléklet tartalmazza!

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

Az IÁB által beszerzett elektromos alkatrészeket egyáltalán nem, míg a rendelésre érkező gyári alkatrészeket 3 munkanapon belül áll módunkban visszavenni.

1.2. A visszaru visszavételi értékének számítására a következő szabály vonatkozik:

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

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 fogyasztónak nem minősülő Ügyfeleink az ún. „web visszaru” elektronikus felületen ki tudják választani, hogy mely vásárlásuk, mely tételét kívánják visszaruzni. A rendszer automatikusan feltünteti a visszavételi árat is.

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

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

A visszaru 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.

Láng Kft itt is felhívja a fogyasztónak minősülő vásárlói figyelmét arra, hogy a webshop-on rendelt termékeket minden esetben az általa kiválasztott telephelyen tudja átvenni, ahol pedig pontos termékinformációkkal állnak értékesítő kollégáink rendelkezésükre.

Felhívjuk Tisztelt Vásárlóink figyelmét, hogy az alábbiakban felsorolt termékcsoportokba tartozó árukat azok felbontását követően **minőségbiztosítási okokból** egyáltalán nem áll módunkban visszavenni:

- kenőolajok, adalékanyagok (mindenféle olajszármazék)
- vegyi termékek
- gáznemű termékeink (klímagázok, spray-k)

A pontos terméklistát az I. számú melléklet tartalmazza.

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 lejárta 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 „Igény 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 tértivevényes 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 fogyasztónak nem minősülő Ügyfeleinktől visszaérkezett a fenti 1. pontban hivatkozott ún. „web visszáru” elektronikus felületen rögzített 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