



A LÁNG KERESKEDELMI KFT SZABÁLYZATA

a visszáru kezelés módjáról

Hatályba lépés dátuma: 2018. február 1.

1. A Visszáru szabályzat és annak betartásának célja
2. Közvetlen Vevői visszáru szabályai
3. Közvetlen Vevői visszáru szabályai távollevő fogyasztókkal kötött szerződések esetén
4. Visszáru jegyzőkönyv használata
5. Visszáru kezelése az informatikai rendszerben

1. A Visszáru szabályzat, és annak betartásának célja:

A Láng Kft törekszik arra, hogy a visszáruzás folyamán a raktárkészletére ne kerüljenek vissza szakszerűtlenül, vagy nem kellő gondossággal megvizsgált, továbbértékesítésre alkalmatlan, a Láng Kft gazdálkodási érdekeit sértő visszáruzott termékek.

Ezen törekvésünk célja, Vevőink elégedettségének megőrzése az által, hogy a korábban visszáruzott termékek újraértékesítésekor, Vevőink ne kapjanak használt, sérült, kicserélt beltartalmú, vagy hiányos terméket.

2. 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 elkészítik 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 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.

2.1. Visszáru kizárásának esetei:

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

Az átvétel során megvizsgált: **sérült, hiányos, beszerelt alkatrészt, nem áll módunkban visszavenni.**

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

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

- minden egyedileg, kifejezetten a vevő kérésére megrendelt alkatrész, termék, melyet a Láng Kft nem készletez



A pontos terméklistát az I. számú melléklet tartalmazza.

2018.Február 01. napját követően a nincs visszáru lehetőség a vevők részére azon termékekre amiket az idegen áru beszerzésen* (IÁB-TEL) keresztül szereztek be. Természetesen a sérült vagy garanciális termékek ezek alól kivételt jelentenek. A Láng KFT semmilyen felelősséget nem vállal a vevő által tévesen beazonosított termék, illetve az esetleges hibás megadott méretek miatt.

*(Idegen Áru-Beszerzés (IÁB-TEL): a „LÁNG” által saját belső döntése alapján nem készletezésre, hanem kizárólag vevői rendelésre, ill. számára történő továbbértékesítésre történő árubeszerzés a központi (IÁB) vagy telephelyi (TEL) részlegek által.)

2.2. A visszáru visszavételi értékének számítására a következő szabály vonatkozik:

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

Amennyiben a termék átvételének dátuma és a termék visszavételének dátuma között **kevesebb, mint 14 naptári nap** telik el, a terméket a vásárlási áron visszavesszük.

Az átvételtől számított **14 naptári napon túl, de 30 naptári napon** belül visszahozott termék fél áron kerül visszavételezésre. Az átvételtől számított **30. napot követően** visszárut nem áll módunkban elfogadni.

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

Pénzvisszafizetés kizárólag személyesen, vagy banki átutalással történik. A Láng KFT követelheti az áru nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését.

3. 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.

Láng Kft itt is felhívja a fogyasztónak minősülő vásárlói figyelmét arra, hogy a webshopon 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 termékcsoporthoz tartozó árukat azok felbontását követően **minőségbiztosítási okokból** egyáltalán nem áll módunkban visszavenni:

- kenőolajok, adalékanyagok (mindenféle olajszármazék)

- vegyi termékek

- gáznemű termékek (klímagázok, spray-k)

- izzók

- csövek (üzemanyagcső)

- elemek, elemtöltők

- hóláncok

- minden egyedileg, kifejezetten a vevő kérésére megrendelt alkatrész, termék, melyet a Láng Kft nem készletez

A pontos terméklistát az I. számú melléklet tartalmazza!



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)! 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, fuvarköltéség).

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.

4. 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.

5. 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!

Budapest, 2018. február 01.

Láng Kereskedelmi Kft