

Kedves Látogatónk!

A garancia kérdése minden vásárlás egyik sarkalatos pontja. Internetes vásárlás esetén ez a kérdés még kényesebbnek tűnik, de valójában nem az. A garanciális problémák kezelése ugyanolyan gördülékenyen történik, mint fizikai vásárlás esetén.

A VIBEXA KFT, PETER'S CIPŐK WEBÁRUHÁZ üzletpolitikájának egyik alapja, **hogy kizárólag kiváló minőségű termékeket forgalmaz megbízható gyártóktól!**

Természetesen a legjobb minőségű termékeknél is előfordulhat probléma. Ilyen esetben Cégünk igyekszik gyorsan és szakszerűen orvosolni azt, természetesen a hatályos jogszabályoknak megfelelően, melyről alább tájékozódhat:

A probléma jellegét tekintve alapvetően két féle lehet:

1. Javítható hiba

Ebben az esetben a terméket szakmühelyünkben megjavíttatjuk, és a lehető legrövidebb időn belül a saját költségünkön juttatjuk azt vissza.

2. Nem javítható hiba

Ebben az esetben a hibás árut kicseréljük, vagy a vételárat visszafizetjük.
A kedves vásárlónk döntheti el, hogy melyik megoldás kedvezőbb a számára.

A nem egyértelműen eldönthető, vagy vitás esetekben, illetve amikor szándékos rongálás gyanúja merül föl, a kérdéses termék - a hatályos jogszabályoknak megfelelően - független laboratóriumi vizsgálatra kerül, ahol szakvéleményt készítenek róla. A további ügyintézészt a szakvélemény megállapításai határozzák meg.

Itt fontos megjegyezni, hogy a hibás terméket minden esetben a vásárlónak saját költségén kell visszajuttatni webáruházunk székhelyének címére (1053 Budapest, Magyar u. 1.), mely kötelezettségét a **17/1999 (II.5.) Korm. rendelet a távollevők között kötött szerződésekről** szóló törvény is egyértelműen szabályozza:

"4. § (6) a fogyasztó viseli az elállási jog gyakorlása miatt a termék visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségeket. a fogyasztót ezenfelül egyéb költség nem terheli. A vállalkozás azonban követelheti a termék nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését."

A VIBEXA KFT, PETER'S CIPŐK WEBÁRUHÁZ az általa forgalmazott valamennyi termékre fél+másfél év szavatosságot vállal.

Az első hat hónap, illetve az azt követő másfél év a hatályos előírások szerint némileg más megítélés alá esik.

A szavatosság első 6 hónapja alatt a bevizsgálás költségét a Forgalmazó állja, a fennmaradó 18 hónapban a Vásárló az esetleges reklamációval a fogyasztóvédelmi szervekhez fordulhat, s a jogos reklamációról szóló jegyzőkönyvvel érvényesítheti szavatossági jogát.

Az általunk forgalmazott termékekre vonatkozó hatályos reklamációs jogszabály a következő:

**49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet
a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről**

A Polgári Törvénykönyv módosításáról és egységes szövegéről szóló 1977. évi IV. törvény hatálybalépéséről és végrehajtásáról szóló 1978. évi 2. törvényerejű rendelet 22. §-ában foglalt felhatalmazás alapján - az igazságügy miniszterrel egyetértésben - a következőket rendelem el:

1. § A fogyasztói szerződés (a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló 1959. évi IV. törvény, a továbbiakban: Ptk. 685. §-ának e) pontja) hibás teljesítése miatt, vagy jogszabályon alapuló jótállás keretében érvényesített kifogás intézése során e rendelet szabályai szerint kell eljárni, azoktól a fogyasztó hátrányára eltérni nem lehet.

2. § Ha a fogyasztó szavatossági igényt kíván érvényesíteni a fogyasztói szerződés tárgyát képező szolgáltatást nyújtó forgalmazóval (a továbbiakban: forgalmazó) szemben, a fogyasztói szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha a fogyasztó bemutatja az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot.

3. § (1) A forgalmazó a fogyasztó kifogásáról jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti:

- a) a fogyasztó nevét, címét,
- b) a fogyasztási cikk (a továbbiakban: áru) megnevezését, vételárát,
- c) a vásárlás időpontját,
- d) a hiba bejelentésének időpontját,
- e) a hiba leírását,
- f) a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igényt,
- g) a kifogás rendezésének módját.

(2) Ha a kifogás rendezésének módja a fogyasztó igényétől eltér, ennek indokolását a jegyzőkönyvben meg kell adni.

(3) A jegyzőkönyv másolatát a fogyasztónak át kell adni.

(4) Ha a forgalmazó a fogyasztó igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról legkésőbb három munkanapon belül köteles értesíteni a fogyasztót.

4. § (1) A forgalmazó köteles a fogyasztót tájékoztatni arról, hogy a kijavítást vagy kicserélést a Ptk. 306. §-ának (2) bekezdése értelmében – az áru tulajdonságaira és a fogyasztó által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a fogyasztónak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégezni.

(2) A forgalmazónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

5. § Javításra az árut elismervény ellenében kell átvenni. Az elismervényen fel kell tüntetni a fogyasztó nevét és címét, az áru azonosításához szükséges adatokat, az áru átvételének idejét, és azt az időpontot, amikor a

fogyasztó a kijavított árut átveheti.

6. § (1) Ha a hiba ténye, jellege, illetve a vásárlást követő hat hónapon túl érvényesített szavatossági igény esetén a hiba keletkezésének időpontja megállapításához különleges szakértelem szükséges, a fogyasztó a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőségtől (a továbbiakban: Főfelügyelőség) szakvéleményt kérhet. Erről a lehetőségről a forgalmazó köteles a fogyasztót tájékoztatni.

(2) Ha a fogyasztó az (1) bekezdés alapján kíván eljárni, a forgalmazó a szakvéleményezés lehetővé tétele érdekében fokozott együttműködésre köteles. Ennek keretében köteles a fogyasztó részére (a hiba jellegére és keletkezésének lehetséges okaira vonatkozó) álláspontjáról haladéktalanul írásbeli nyilatkozatot adni.

(3) A Főfelügyelőség köteles a szakvéleményt az áru és a vizsgálati díj beérkezésétől számított tizenöt munkanapon belül elkészíteni, és azt a feleknek megküldeni. Indokolt esetben a határidő tíz munkanappal meghosszabbítható.

(4) Ha a szakvéleményhez szükséges vizsgálat az áru roncsolása nélkül nem végezhető el, a vizsgálat elvégzéséhez a Főfelügyelőség a felek előzetes hozzájárulását köteles kérni.

(5) A vizsgálat díjtételeit a Főfelügyelőség közleményben teszi közzé.

(6) Ez e §-ban szabályozott eljárás nem érinti a feleknek azt a jogát, hogy a fogyasztói szerződésből eredő igényeiket bírósági eljárás keretében érvényesítsék.

7. § (1) Ez a rendelet 2003. szeptember 1-jén lép hatályba.

(2) A rendelet hatálybalépésével egyidejűleg hatályát veszti a vásárlók minőségi kifogásainak intézéséről szóló 4/1978. (III. 1.) BkM rendelet, valamint az azt módosító 4/1993. (III. 26.) IKM rendelet, 47/1995. (X. 6.) IKM rendelet, 37/1996. (VI. 28.) IKM rendelet és 54/1999. (X. 6.) GM rendelet.

(3) E rendelet 6. §-a 2004. június 30-án hatályát veszti.

Vibexa Kft, Peter's cipők webáruház