

Reklamációk benyújtásához kitöltési segédlet

Kérjük fokozottan figyeljen az alábbiakra:

- ne legyen túl hosszú az eset leírása
- minden lényegi információt tartalmazzon
- csatolja a sérült termékhez tartozó számlát
- számla hiányában (személyes termékekre vonatkozóan a pontos megnevezése, típus, márka, állapot – új, használt - meghatározása)
- csatolja a sérülésről/sérült termékről-, belső áruvédelemről-, valamint külső csomagolásról készült képeket

Az adatok teljeskörű és helyes kitöltésével a kivizsgálás folyamata gyorsítható.

Jogszábeli kötelezettségünk a beérkezett reklamációk 30 napon belüli kivizsgálása (ez a határidő egy alkalommal 30 nappal meghosszabbítható).

A reklamációs ügyintézők a beküldött adatok alapján megkezdik a reklamáció/káresemény részleteinek belső vizsgálatát, összegyűjtik a tény alapú döntéshozatalhoz az információkat.

Amint minden szükséges dokumentum, bizonyíték rendelkezésünkre áll, meghozzuk a döntést.

A kártérítés mértéke a sérült termék javíthatóságának vizsgálata után kerül megállapításra az alábbiak alapján:

- a sérült termék nem javítható, használhatatlan, leselejtezett = **Teljes kár** - a termék értékét térítjük az alapbiztosítás mértékéig (50.000 Ft) a kereskedelmi számla alapján (áfa visszatérítésre jogosult partner esetén nettó értéket)
- javítható a termék – **Részleges kár** - a termék javítási költségét térítjük az alapbiztosítás mértékéig (javítási számla alapján)
- **Használható a termék, de esztétikai hibás** (értékcsökkentett ár, amelyen értékesíteni tudja a terméket) - értékcsökkentett ár a kártérítési összeg (nyilatkozat alapján)
- **Számla hiányában** a csomag tartalmának pontos meghatározása szükséges (termék, típus megnevezése)

Nagyon fontos a termék jellemzőinek megfelelő csomagolás.

Az számít helyes csomagolásnak, amely meg tudja védeni a terméket.

Kívülről kartondoboz és a belső áruvédelem formára vágott hungarocell, buborékfólia, a légüres terek kitöltése, hogy a termék ne mozoghasson.

A DPD rendszerben automata szortírozó berendezés kezeli a csomag továbbítását a be és kirakodások között, ami azt jelenti, hogy a csomagok szállítózsalagon kerülnek mozgásra.