

## FISKARS GARANCIÁLIS SEGÉDLET

### FISKARS „KERTÉSZKEDÉSBEN IS HAZAI PÁLYÁN VAGYUNK” PROMÓCIÓBAN RÉSZTVEVŐ TERMÉKEK VEVŐI REKLAMÁCIÓINAK KEZELÉSÉHEZ

A termékekre 1 év önkéntes gyártói jótállás + 1 év szavatossági idő vonatkozik a jogszabályi előírások alapján. Szavatossági igény a MOL töltőállomásokon a vásárlást igazoló nyugta bemutatásával érvényesíthető.

#### A TÖLTŐÁLLOMÁS FELADATAI:

A FISKARS „Kertészkedésben is hazai pályán vagyunk” non-food loyalty promócióban résztvevő termékek teljes köre cseregaranciális, azaz **azonnali csere** történik töltőállomási készletből. Amennyiben nincs készleten az adott termék, a következő szállítási körben beérkezett termékkel kell kárpótolni az ügyfelet. Amennyiben az adott termék már nem elérhető a szállítónál, úgy az általa felajánlott helyettesítő terméket biztosítjuk az ügyfél számára. A **termékhiba jegyzőkönyvet ki kell tölteni** (R\_2\_MOL3 szabályzat 4.sz. melléklete: „Jegyzőkönyv termékhibáról” - itt 1. sz. melléklet. A FISKARS termékekre 1 év önkéntes gyártói jótállás + 1 év szavatossági idő vonatkozik, amennyiben bizonyíthatóan gyártói a hiba, és nem használatból eredő.

#### GARANCIÁLIS KEZELÉSÉNEK FOLYAMATA:

- a termék átvétele (nyugta fejében).
- jegyzőkönyvek felvétele (Reklamációkezelési kézikönyv 4. számú melléklet Jegyzőkönyv termékhibáról) R\_2\_MOL3
- szkennelt jegyzőkönyv beküldése az Ügyfélszolgálatára 24 órán belül ([kisker\\_ugyfelszolgalat@mol.hu](mailto:kisker_ugyfelszolgalat@mol.hu))
- Hibás termék lejelentése MOL kisker számára ([kiskerkategoria@mol.hu](mailto:kiskerkategoria@mol.hu))
- Shopmenedzsmenst által megadott szállítási időpontban a visszaruzandó terméket adjátok át a HAVI-nak melyen szerepeljen a töltőállomás iktatószáma (amelyet a jegyzőkönyvön is tüntessetek fel (5 jegyű töá-kód/sorszám/év)
- termék cseréje a töltőállomáson (ha rendeltetésszerű használat mellett lett hibás a termék)

A reklamáció töltőállomáson történő fogadása során a 2016.05.01-től hatályos, R\_2\_MOL3 szabályzat 4.sz. melléklete: „**Jegyzőkönyv termékhibáról**” **kitöltése minden esetben kötelező**. A jegyzőkönyv mezői kötelezően kitöltendőek. A tulajdonost akkor kell kitölteni, ha eltér a bejelentőtől. Mivel felmerülhet egyeztetés szükségessége a szavatossági igény érvényesítésének módjával kapcsolatban, ezért a cím mellett telefonszámot és email címet is el kell kérni az ügyféltől, ennek fontosságára fel kell hívni az ügyfél figyelmét. Az ügyfélnek igazolnia kell a vásárlás tényét (nyugta/számla).

**Ha a vásárlást nem tudja igazolni, a termék nem vehető át, és a vevőt tájékoztatni kell arról, hogy szavatossági igénye a Mol-nál nem érvényesíthető. A vevő kérésére azonban fel kell venni az jegyzőkönyvet (4. sz. melléklet), amelyen jelezni kell, hogy a vásárlás ténye nem került igazolásra, rögzíteni kell rajta a gyártási számot, es szabályzat szerint az ügyfélszolgálatra be kell küldeni a jegyzőkönyv szkennelt képét.**

**A hibás terméken ellenőrizni kell a nem rendeltetésszerű használatra utaló jeleket.**

Amennyiben a hiba **nem rendeltetésszerű használatból** ered, úgy a **termék cseréje nem lehetséges.** (Törött, elázott, szemmel látható külsérelmi nyomot tartalmaz.) Amennyiben a vásárló ragaszkodik a kár rendezéséhez, a jegyzőkönyvet ki kell tölteni, és az árut az összes tartozékával együtt át kell venni az ügyféltől (az eredeti csomagolás nem feltétel, csomagolás nélkül is át kell venni a terméket). A terméket az Ügyfélszolgálatra be kell küldeni további elbírálásra.

Ha nem **rendeltetésszerű használatra** utaló jel nem található a terméken és a töltőállomás rendelkezik az adott termékből készlettel, úgy a termék cseréjét végre kell hajtani, és **a jegyzőkönyvön jelezni kell, a termékcsere megtörténtét.** Amennyiben nincs készleten az adott termék, az árut az összes tartozékával együtt kell az ügyféltől átvenni (az eredeti csomagolás nem feltétel, csomagolás nélkül is át kell venni a terméket) és tájékoztatni, hogy értesítést fog kapni a cseretermék érkezéséről. A később érkező cseretermék érkezéséről a töltőállomás értesíti az ügyfelet (telefonon), melynek átvételekor átadás-átvételi jegyzőkönyv készül, melyet a töltőállomás az Ügyfélszolgálat részére megküldeni köteles. **Amennyiben az adott termék már nem elérhető a szállítónál, úgy az általa felajánlott helyettesítő terméket** biztosítjuk az ügyfél számára. Amennyiben a helyettesítő terméket nem fogadja el, fel kell venni az R\_2\_MOL3 szabályzat 4.sz. melléklete: „Jegyzőkönyv termékhibáról” c. jegyzőkönyvet (a vevő számlaszámának feltüntetésével) és tájékoztatni az ügyfelet, hogy a **termék vételárának visszautalásáról a Kiskereskedelem Ügyfélszolgálat gondoskodik** (első körben a cserét ajánlunk, és csak második körben –pl. ha nincs megfelelő cseretermék-, élhet a vásárló az elállás lehetőségével).

**Mindenféle reklamációs jegyzőkönyvet 24 órán belül kérünk elküldeni a MOL Ügyfélszolgálatra:**  
[kisker\\_ugyfelszolgalat@mol.hu](mailto:kisker_ugyfelszolgalat@mol.hu)

A jegyzőkönyveket olvashatóan kell kitölteni. Kérjük, hogy lehetőség szerint a jegyzőkönyvön a vásárló telefonszáma és e-mail címe is szerepeljen.