

Reklamációs ügyintézési rend az Aqualing Kft. által forgalmazott termékekre

A vásárolt termékekkel kapcsolatos szavatossági jogok tartalmára, illetve a jogérvényesítés szabályaira vonatkozó rendelkezéseket a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) 6:157-6:170.§-ai tartalmazzák. A szavatossági igények intézésére a 19/2014 (IV.29.) NGM rendelet az irányadó.

A vásárló a szavatossági igényét a vásárlás tényét és időpontját igazoló nyugtával vagy számlával érvényesítheti.

A jogosult akkor élhet szavatossági jogaival, ha a termék rendeltetésszerű használat ellenére anyaghibára, gyártási hibára visszavezethető okok miatt meghibásodott.

Fogyasztói szerződés esetében a rendeltetésszerű használatot a vásárlástól számított tizenkét hónapig a forgalmazó, tizenkét hónapon túli igény bejelentésekor (maximum 2 év időtartamig) a vásárló köteles bizonyítani. Jogosnak ítélt reklamáció rendezésének módja a termék javítása, vagy ha ez nem lehetséges, a termék cseréje. Ha sem a javításra, sem kicserélésre nincs lehetőség, vagy a gyártó (importőr vagy kereskedő) nem vállalja a termék javítását, illetve cseréjét, akkor a vásárló megfelelő árleszállítást igényelhet, végső esetben elállhat a szerződéstől.

12 hónap után amennyiben a vásárló hitelt érdemlően bizonyítani tudja a gyártási eredetű hiba okát, akkor jogosult az előzőekben leírt szavatosság szerinti javításra vagy termékcsereire (termékhiány esetén árleszállításra, végül pedig a vételár visszafizetésére). Ennek a bizonyításnak a hiányában a vásárló ingyenes cseréire, termékjavításra, vagy visszatérítésre nem formálhat igényt.

Amennyiben a reklamáció rendezésének módjával kapcsolatban a fogyasztó és a forgalmazó között vita merül fel, a vita rendezéséhez független szakértő véleményét kérhetik a felek. A szakvélemény elkészítésének költségeit 12 hónapon belül bejelentett hiba kivizsgálása esetén a forgalmazó, 12 hónapon túl a fogyasztó köteles megelőlegezni. Ha a fogyasztó a szakvéleményt nem fogadja el, úgy a területileg illetékes Békéltető Testülethez, vagy polgári bírósághoz fordulhat.

A Forgalmazó 12 hónap alatt meghibásodott, arra jogosult, megreklamált terméket cseréli vagy javítja. Ehhez díjtalanul biztosít cseredarabokat, vagy szervizt. A tartós fogyasztási cikkekre a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján sávós jótállás érvényesül. Ez idő alatt javítja vagy cseréli a termékeket.

Aqualing ügyfélszolgálat elérhetősége:

Ügyfeleink érdeklődéssel, panasszal, illetve reklamációval kapcsolatos ügyeiket a megfelelő űrlapunk egyikén tudják bejelenteni. Ezt az <https://aqualing.hu/ugyfelszolgalat> weboldalon érhetik el.

Ingyenesen hívható telefonszám: +36 1 445 4411

A cseredarabot a szerviz-szolgáltató juttatja el a vásárlónak vagy az áruháznak (amennyiben a vásárlás helyszínén történt a bejelentés) a jogszabályban előírt határidők betartásával.

A 151/2003 (IX.22) Kormányrendelet alapján csak a tartós fogyasztási cikkekre (pl. vízforgató, trambulín, medenceporszívó, SUP, medencefűtés stb.) vonatkozik a 3 napon belüli cserekötelezettség.

A szolár zuhanyra, UVC csőre, medencékre, szkimmerre a "kötelező csereigény" nem érvényesíthető, mivel azok nem tartós fogyasztási cikkek.

A nem tartós fogyasztási cikkek esetében a szavatossági rendelet alapján kezeljük a reklamációkat, az ott megadott határidők betartásával. Tartós fogyasztási cikkek esetében a jótállási rendelet alapján kezeljük a reklamációkat, az ott megadott határidők betartásával.

A 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó jótállás időtartama:

- 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,
- 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- 250 000 forint eladási ár felett három év.

A 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelethez tartozó melléklet értelmében az Aqualing Kft. esetében a tartós fogyasztási cikkek: vízmelegítő, porszívó, szivattyú, grill sütő, gázgrill, gyermekjátékok, világítástechnikai termékek, riasztó- és jelzőberendezések, bútorok, fekvőmatracok, sporteszközök, valamint az előzőekben felsorolt termékcsoporthoz tartozó termékek tartozékai és alkotórészei. (10.000 Ft feletti termékek esetére vonatkozik)

Ez az ügyrend csak az Aqualing Kft. által forgalmazott termékekre, kizárólag azok gyártási hibákra visszavezethető reklamációs eseteire vonatkozik.

Jelen ügyrend NEM terjed ki a BESTWAY által gyártott termékek reklamációjának kezelésére, amennyiben Bestway termékkel kapcsolatos reklamációt szeretne bejelenteni kérjük tájékozódjon a Bestway ügyrendben.

Meghibásodás esetén az eljárás menete

Garanciális / Garancia időn túli szerviz

Az alábbi termékeket minden esetben át kell vennünk bevizsgálásra:

- Ellenáramoltató
- Fűtőpatron
- **Vízforgató** (Tartós fogyasztási cikk)
- Hőcserélő
- **Hőszivattyú** (Tartós fogyasztási cikk)
- **Medence tisztító robotporszívó** (Tartós fogyasztási cikk)
- Sóbontó
- **SUP** (Tartós fogyasztási cikk)
- **Szivattyú** (Tartós fogyasztási cikk)
- UV fertőtlenítő
- Vegyszeradagoló

Bejelentés módja: Szervizigény nagykereskedések és viszonteladók részére űrlap
<https://aqualing.hu/servizigeny-nagykereskedesek-es-viszonteladok-reszere>

A bejelentéshez kérjük mindenképpen mellékelje a vásárlást igazoló számlát, fotót és videót a hibáról, illetve lehetőség szerint kitöltött jegyzőkönyvet is.

- Garancia időn túli szervizelés esetén természetesen nem szükséges számla
- Garancia szervizelés esetében lehetőség szerint végfelhasználói számlát csatoljanak a bejelentéshez

Garanciális javítás esetében amennyiben a bevizsgálás során bebizonyosodik, hogy a hiba nem gyártási hibára vezethető vissza, abban az esetben fizetős javításként tudjuk kezelni. Ebben az esetben előkalkulációt küldünk.

A hibás terméket minden esetben Önöknek kell eljuttatnia a központi címünkre.

A visszaküldés előtt, mindenképpen szükséges az űrlapos bejelentés, illetve kérjük minden esetben várják meg ügyintézőink válaszát.

Garancia időn túli szervizelés esetében a termék bevizsgálását követően előkalkulációt állítunk ki, melyet emailben kiküldünk elfogadásra. Annak emailben történő elfogadását követően kezdjük meg a javítást.

A javítástól való elállás esetében a bevizsgálás összege (bruttó 12 700 Ft) felszámításra kerül.

Garancia szervizelés esetében lehetőség szerint végfelhasználói számlát csatoljanak a bejelentéshez.

Garanciális csereigény

Az alábbi termékeket nem tudjuk javítani, azokhoz kizárólag csereterméket tudunk biztosítani garanciális időn belül:

- Aljtakaró
- Aquafitnessz
- **Kerti fényfüzerek** (10.000 Ft felett Tartós fogyasztási cikk)
- **Kerti grill** (Tartós fogyasztási cikk)
- Medence
- Medence kiegészítők/alkatrészek
- **Papírszűrős vízforgató** (Tartós fogyasztási cikk)
- Medence tisztító kéziporszívó
- **Szolárfűtés** (Tartós fogyasztási cikk)
- Szolárzuhany
- **Trambulin** (Tartós fogyasztási cikk)
- Vegyszer
- Védőtakaró

Bejelentés módja: Csereigény nagykereskedések és viszonteladók részére űrlap <https://aqualing.hu/csereigeny-nagykereskedesek-es-viszonteladok-reszere>

A bejelentéshez kérjük mindenképpen mellékelje a vásárlást igazoló számlát, fotót és videót a hibáról, illetve lehetőség szerint kitöltött jegyzőkönyvet is.

Hiányzó alkatrészek / tartozékok bejelentése

Amennyiben hiányosan került küldésre egy adott termék, abban az esetben csereigény nagykereskedések és viszonteladók részére űrlapon fogadjuk a bejelentést:

<https://aqualing.hu/csereigeny-nagykereskedesek-es-viszonteladok-reszere>

Hibás szállítás bejelentése

Amennyiben csomagolássérült terméket kapott, a kiszállítással kapcsolatban észlelt problémát, nem kapott meg minden terméket, amit megrendelt, vagy nem a megrendelt terméket kapta meg, úgy a hibát kérjük a csereigény nagykereskedések és viszonteladók részére űrlapon jelentse be.

<https://aqualing.hu/csereigeny-nagykereskedesek-es-viszonteladok-reszere>

Sérült vegyszer csomagolás esetén kérem külön jelezze, mely vegyszerek érintettek a sérülés során.

Köszönjük együttműködésüket!

Aqualing Kft. Ügyfélszolgálat