Reklamációs feltételek

Latin Kerámia Kft.

1. A reklamáció feltételei és rendezése

Viszonteladóink vevőitől közvetlenül nem fogadunk el reklamációt. Az árut a vevő csak annál a cégnél reklamálhatja, amelyik a számlát kiállította számára. A gyártók reklamációt csak I. osztályú termékekre és megfelelően dokumentálva fogadnak el: a csempedoboz tónus- és kaliberjelölésével (ton/cal), valamint a hibás lapok fotójával.

A reklamált termékekre a hiba mértékének megfelelő árengedményt lehet kérni, vagy a teljes hibás mennyiség visszaszállítása esetén a gyár teljes cserét biztosít, amelyet a Latin Kerámia Kft. az érintett gyárból érkező, soron következő kamionnal hazaszállít. A megalapozott reklamáció nem jogosítja fel a Megrendelőt arra, hogy soron kívüli beszállítást követeljen.

A Latin Kerámia Kft. hetente rakodik a külföldi partnereknél, így a reklamált mennyiség cseréje – a gyári konszignáció és a szállítás időigényét figyelembe véve – átlagosan 14 napot vesz igénybe, amennyiben az adott termékből van készlet a gyárban.

2. A megrendelés hibás teljesítése

A Latin Kerámia Kft. munkatársai által elkövetett hibás teljesítést (a visszaigazolt megrendeléshez képest nem megfelelő termék, rossz mennyiség vagy téves ár) a Megrendelőnek minél hamarabb – már a számla PDF-másolata alapján – jeleznie kell, hogy a hiba kijavítása a lehető legjobb és leggyorsabb módon megtörténjen. A rosszul kiadott termékek cseréjére és a helyes mennyiség átadására közösen egyeztetett módon kerül sor. A téves árat jóváíró számlával kell korrigálni.

3. Az importáru hibás beérkezése

A Latin Kerámia Kft. a beérkező kamion átvételekor a gyári számla alapján tételesen ellenőrzi a termékek mennyiségét és minőségét. Törés vagy téves gyári rakodás miatt hiányzó áru esetén azonnal intézkedik a reklamációról, és erről a Megrendelőt is értesíti.

A szükséges pótlásról vagy a megfelelő jóváírásról a felek közösen döntenek. Ennek alapján a Latin Kerámia Kft. kötelessége azonnal megrendelni a szükséges mennyiséget, és a legrövidebb időn belül kamiont biztosítani. Sem a gyártók, sem a Latin Kerámia Kft. nem vállalja nemzetközi vagy hazai futárszolgálat igénybevételét, mivel a kerámiaburkolat nehéz és törékeny áru, amelynek értékéhez képest bármilyen csomagküldő szolgálat aránytalan többletköltséget jelent.

Az összekészített árunál észlelt kisebb hiba vagy mennyiségi hiány esetén a Megrendelő nem jogosult az átvett áru ellenértékének kifizetését megtagadni. Az elszállítást megelőzően a Latin Kerámia Kft. és a Megrendelő kötelessége közösen egyeztetett megoldásra (jóváírásra vagy pótlásra) jutni.

4. A minőségi átvételnél előkerülő hibák

Az eredeti, sérülésmentes gyári dobozokban talált törött, repedt, csorba vagy mázhibás lapokat a dobozbontáskor fotóval és jegyzőkönyvvel kell dokumentálni. A burkolás során kiderülő méretpontatlanságokra vonatkozó reklamációhoz legalább egy bontatlan dobozt is mellékelni kell. A reklamációt a Latin Kerámia Kft. továbbítja a gyártónak. A kárt jóváírással vagy pótlással (raktárról vagy a következő beszállításból) kell rendezni.

> A dobozbontáskor vagy a burkolás során napvilágra kerülő, jól látható hibák esetén a burkolást meg kell szakítani. Ezeket a hibákat csak a burkolás előtt lehet reklamálni. A már leburkolt, hibás termék bontásához és újraburkolásához szükséges többletköltségek nem képezik a kártalanítás tárgyát: sem a gyártók, sem a szállító nem kötelezhetők a bontással és a késedelemmel kapcsolatos többletköltségek megtérítésére.

5. A leburkolt áru minőségi hibái

A burkolást követően a csempék és padlólapok reklamálható hibái a következők lehetnek: a csak nagyobb felületen látszó tónushiba, valamint a hosszabb idő elteltével kiderülő anyaghibák (felületi kopás, mázrepedés, átázás, felfagyás); a szabvány az eltérő anyagú termékekre eltérő időszakokat határoz meg. Az ilyen reklamációk elbírálásához elengedhetetlen a külföldi gyártó helyi képviselőjének közreműködése.

A padlólapok kiválasztásakor a tervezett igénybevételnek megfelelő kopás- és karcállósági mutatót kell figyelembe venni. A termék csak abban az esetben reklamálható, ha a tényleges igénybevétel nem haladta meg az adott padlólaptól elvárható terhelést.

Magyarország időjárási viszonyai között az a termék tekinthető fagyállónak, amelynek vízfelvétele kisebb, mint 0,3%. Ez szigorúbb feltétel, mint az európai szabványban meghatározott fagyállóság, ezért a burkolat eladójának kötelessége a végfelhasználót erről tájékoztatni. A Latin Kerámia Kft. nem vállal felelősséget a viszonteladói által – kellő körültekintés nélkül – fagyállóként eladott burkolat felfagyásáért.

A 0,3% alatti vízfelvétel kizárólag a greslapokra jellemző. Az ilyen lapokkal burkolt felület felfagyása csak akkor reklamálható, ha maguk a padlólapok törnek vagy repednek. A felület felfagyása, púposodása vagy a lapok elválása az aljzattól burkolási hibára vagy nem megfelelő segédanyagok használatára utal.