

## Tisztelt vásárlónk!

Mielőtt a honlapunkon (<https://citystonedesign.hu/reklamaciokezeles/>) megtenné bejelentését, kérjük, olvassa el az alábbi információs oldalt!

### 1. REKLAMÁCIÓ

- 1.1. A Forgalmazó az általa forgalomba hozott termékekre benyújtott panaszos igények (reklamáció) kivizsgálását saját hatáskörben, belső szabályzatok, valamint a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően hajtja végre.
- 1.2. Forgalmazó a reklamációs igény betervezését kizárólag a megrendelt termék ellenértékének teljesítését, birtokbaadását igazoló bizonylatok bemutatását követően, írásos panasz bejelentése mellett köteles kivizsgálni.
- 1.3. A panaszos igényt a hiba észlelését követően haladéktalanul be kell jelenteni a [www.citystonedesign.hu](http://www.citystonedesign.hu) honlapon található panaszkezelési felületen történő hivatalos bejelentő kitöltésével vagy a Forgalmazó székhelyére (2371 Dabas, Bánki Donát u. 9.) történő írásos bejelentéssel. A bejelentés késedelméből eredő kárért a Forgalmazó nem felelős.
- 1.4. A panasz eredményes kivizsgálásáig a beépítést megkezdeni nem szabad, a hibás terméket a folyamat lezárásáig Megrendelő köteles megőrizni, továbbá azt teljes mennyiségében láthatóvá és megvizsgálhatóvá kell tennie a Forgalmazó számára.
- 1.5. A reklamáció **alapos**, ha:
  - A leszállított termék műszaki jellemzői vagy minőségi követelményei nem felelnek meg a termékre vonatkozó szabvány előírásainak.
  - A rendelésben rögzített termék sérült állapotban került leszállításra.
  - A rendelésben rögzített mennyiség nem egyezik a leszállított áru tényleges mennyiségével.
  - A rendelésben rögzített termék típusától eltérő termék került kiszállításra.
  - A rendelésben rögzített termék kereskedelmi szerződésben rögzített vételárától eltérő összeg került kiszámlázásra.
- 1.6. Az alaptalan reklamációnak minősülő esetek különösen:
  - A betongyártás sajátosságaiból, a felhasznált alapanyagok természetéből adódó ingadozás okozta eltérések:
    - kavics színeltérés, szemeloszlásának, szemalakjának változása
    - homok, színeltérése, szemeloszlásának változása
    - cement fajlagos felületének, színének változása
    - a termék felületi megjelenése
    - felületi minimális szemcse kipergés
  - A szabványban meghatározott műszaki paramétereken belüli megengedett eltérések.
  - Mész kivirágzás, pirites kivirágzás.
  - Színátmenetes termékek esetében a színek aránya.
  - A szakszerűtlen beépítésből adódó problémák:
    - nem megfelelő előkészítés,
    - nem megfelelő rétegrend,
    - a fagyagy tömörítetlenségéből adódó megsüllyedések,
    - lapok bevibrálásából adódó törések,
    - vibrálásakor a gumilap használatának elmaradásából adódó sérülések,
    - túlzott vibrálás, (lásd e-UT 06.03.43:2022 előírásai)
    - a kísérő matricán jelzett gyártási időtől számított 28 napnál korábbi bevibrálás,
    - a lerakáskor, a kövek keverés nélkül történő beépítéséből adódó színproblémák,
    - a 3-5 mm fugatávolság meg nem tartása,
    - csapadék elvezetési problémák,
    - nem megfelelő drén rendszer, vagy annak hiánya

- A termék típusának, terhelhetőségének nem megfelelő használat.
- A használatból adódó szennyeződések.
- A karbantartás elmaradásából adódó bármely jelenség.

1.7. A vonatkozó e-UT 06.03.43:2022 Útügyi Műszaki Előírástól való eltérésből adódó burkolati sérülések esetén Forgalmazót kártérítési kötelezettség nem terheli, Megrendelő semmilyen igényt, követelést nem érvényesíthet Forgalmazóval szemben. A vonatkozó előírások be nem tartásából adódó nem rendeltetésszerű és/vagy szabálytalan tárolás, beépítés, felhasználás esetén Megrendelő panaszos igényének érvényesítésével (szavatossági jogaival) nem élhet.

1.8. A reklamáció kivizsgálásának folyamata:

#### 1.8.1.Közös szabályok:

A hiánytalanul kitöltött panaszbejelentő felületen beküldött vagy személyesen leadott információk alapján Forgalmazó legkésőbb 4 munkanapon belül felveszi a Megrendelővel a kapcsolatot. A telefonos kapcsolatfelvétel során egyeztetés történik a Forgalmazó képviselőjével a személyes bejárásról.

A bejelentésről a Forgalmazó jegyzőkönyvet állít ki, mely jegyzőkönyv a bejelentő felületen megadott információkkal egyetemben a kivizsgálás alapjául szolgál. A jegyzőkönyv egy példányát Forgalmazó a Megrendelőnek átadja. Szükség esetén Forgalmazó fényképfelvételt készít, mely a bizonyítási folyamat során segíti a döntés meghozatalát.

A Forgalmazó által minőségileg hibásnak ítélt terméket a Megrendelő szállításra alkalmas állapotban a kereskedelmi szerződésben rögzített szállítás helyszínén biztosítja, melyet Forgalmazó saját költségén visszaszállít, valamint új, minőségileg megfelelőre cseréli.

#### 1.8.2. Minőséget érintő reklamáció esetén:

A Forgalmazó képviselője a reklamáció intézésére vonatkozó közös szabályokban foglaltak szerint jár el. Amennyiben szükséges, az adott termékből mintát vesz és további vizsgálatra a Forgalmazó laboratóriuma számára átadja. A reklamációs dokumentációt 3 munkanapon belül a Forgalmazó Minőségirányítási Osztálya felé, döntéshozatal céljából továbbítja. A felmerült minőségi kifogásokra a Forgalmazó normál esetben 10 munkanapon belül, laborvizsgálati eljárás végrehajtásával a vizsgálati eredmények kézhezvételét követően 3 munkanapon, de legfeljebb 30 napon belül válaszol.

#### 1.8.3. Szállítással kapcsolatos reklamáció esetén:

A Forgalmazó képviselője a reklamáció intézésére vonatkozó közös szabályokban foglaltak szerint jár el. Jegyzőkönyvben rögzíti a panasz tárgyát, mely jegyzőkönyv egy példányát a Megrendelőnek az aláírás helye, időpontja feltüntetése mellett átadja. A szállítással kapcsolatos reklamációs igényt a Forgalmazó Értékesítési Osztálya 10 munkanapon belül lezárja.

#### 1.8.4. Számlázási eltéréssel kapcsolatos reklamáció esetén:

A Forgalmazó képviselője a reklamáció intézésére vonatkozó közös szabályokban foglaltak szerint jár el. Jegyzőkönyvben rögzíti a panasz tárgyát, mely jegyzőkönyv egy példányát a Megrendelőnek az aláírás helye, időpontja feltüntetése mellett átadja. A számlázással kapcsolatos reklamációs igény betervezéséhez Megrendelő köteles a megrendelt termék ellenértékének teljesítését igazoló bizonylatot bemutatni, valamint külön kérésre a kereskedelmi szerződés másolatát átadni. A Forgalmazó Értékesítési Osztálya a számlázással kapcsolatos panaszos igényt 10 munkanapon belül lezárja.