

## REKLAMÁCIÓ

### A reklamáció feltételei és rendezése

Viszonteladók vevőitől közvetlenül nem fogadjuk el reklamációt. Az árut a vevő csak annál a cégnél reklamálhatja, aki számára kiállította a számlát.

A reklamációt csak I. osztályú termékekre, megfelelően dokumentálva (a csempe doboz ton/cal jelölésével, a hibás lapok fotójával) fogadjuk el a gyártók. A reklamált termékekre a hiba mértékének megfelelő árendeményt lehet kérni, vagy a teljes hibás mennyiség visszaszállítása esetén teljes cserét biztosít a gyár, amelyet a Latin Kerámia Kft az érintett gyárból jövő 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 kicserélése, a gyári konszignációt és a szállítás időigényét figyelembe véve átlagosan 14 napot jelent, amennyiben az adott termékből rendelkezésre áll a gyárban a készlet.

## MEGRENDELÉS HIBÁS TELJESÍTÉSE

A Latin Kerámia Kft munkatársai által elkövetett bármilyen hibás teljesítésre (a visszaigazolt megrendeléshez képest: nem megfelelő termék, rossz mennyiség, téves ár) vonatkozó reklamációt 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, a helyes mennyiség átadására közösen egyeztetett módon kerül sor. Téves ár korrigálását jóváíró számlán kell rendezni.

## IMPORT ÁRU HIBÁS BEÉRKEZÉSE ESETÉBEN

A Latin Kerámia Kft a beérkező kamion átvétele során tételesen ellenőrzi, a gyári számlának megfelelően, a termékek mennyiségét és milyenségét. Törés, vagy téves gyári rakodás miatt hiányzó áru reklamációjáról azonnal intézkedik, erről értesíti a Megrendelőjét is.

A szükséges pótlásról vagy megfelelő jóváírásról a felek közösen döntenek. Ennek alapján a Latin Kerámia Kft-nek kötelessége azonnal megrendelni a szükséges mennyiségeket 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, melynek értékéhez viszonyítva irracionális többletköltséget jelent bármilyen csomagküldő szolgálat. Az összekészített árunál észrevételezett nem jelentős hiba vagy mennyiségi hiány esetén a vevő nem jogosult az átvett áru ellenértékének kifizetését megtagadni. Az elszállítást megelőzően a Latin Kerámia Kft-nek és partnerének kötelessége közösen egyeztetett megoldásra (jóváírás vagy pótlás) jutni.

## MINŐSÉGI ÁTVÉTELNÉL ELŐKERÜLŐ HIBÁK

Az eredeti, sérülésmentes gyári dobozokon belül talált törött, repedt, csorba, mázhibás lapokat a dobozbontásnál megfelelően fotóval, jegyzőkönyvvel kell dokumentálni. A burkolás során kiderülő méret pontatlanságokból fakadó reklamációkhoz mellékelni kell legalább egy bontatlan dobozt is. A reklamációt a Latin Kerámia Kft továbbítja a gyártó felé. A kárt jóváírással, vagy pótlással (raktárról vagy a következő beszállításból) kell rendezni.

A dobozbontásnál, illetve a burkolás során napvilágra kerülő, jól látható hibáknál a burkolást

meg kell szakítani. Reklamációt csak a burkolás előtt lehet érvényesíteni. Burkolást követően a reklamált termék bontásához, újraburkolásához szükséges többletköltségek nem képezik a kártalanítás tárgyát, sem a gyártók, sem a szállító nem kötelezhetőek a bontással és késedelemmel kapcsolatban semmilyen többlet költség megtérítésére.

## A LEBURKOLT ÁRU MINŐSÉGI HIBÁI

A burkolást követően a csempék és padlólapok reklamálható hibái lehetnek; csak nagyobb felületen látszó tónushiba, vagy hosszabb idő elteltével (a szabvány az eltérő anyagú termékekre különböző időszakokat határoz meg) kiderülő anyaghibák: felületi kopás, mázrepedések, átázás, felfagyás. Ilyen reklamációk elbírálásához elengedhetetlen a külföldi gyártó helyi képviselője is.

A padlólapok kiválasztásánál a tervezett igénybevételnek megfelelő kopás-, és karcállósági mutatót figyelembe kell venni.

A termék csak abban az esetben reklamálható, ha a tényleges igénybevétel nem haladta meg az adott padlólaptól elvárható terhelést

Fagyállónak tekinthető Magyarország időjárási viszonyai közt az a termék, melynek vízfelvétele kisebb, mint 0,3 %. Ez szigorúbb feltétel, mint az európai szabványban meghatározott fagyállóság, ezért a burkolat eladójának kötelessége a végső felhasználót erről tájékoztatni. A Latin Kerámia Kft nem vállal felelősséget viszonteladói által – nem kellő körültekintéssel – eladott fagyálló burkolat felfagyásáért. A 0,3 % alatti vízfelvétel kizárólag greslapokra jellemző. Ezen lapokkal burkolt felület felfagyása csak akkor reklamálható, ha maguk a padlólapok törnek, repednek. A felület felfagyása, púposodása, a lapok elválása az aljzatról burkolási hibákra, nem megfelelő segédanyagok használatára utal.