
Panasztételi szabályzat (Reklamační řád)

I. Általános rendelkezések

A jelen Panasztételi szabályzat az eladó, a **KLIRA PLUS, s.r.o.** (székhely: U Hrubků 2000/140, adószám: 29451523, közösségi adószám: CZ29451523, bejegyezve az Ostravai Kerületi Bíróság által vezetett cégjegyzékbe, C54375 ügyszám alatt; a továbbiakban: „eladó” vagy „KLIRA PLUS, s.r.o.”) Általános Szerződési Feltételeinek (ÁSZF) elválaszthatatlan részét képezi, és leírja a KLIRA PLUS, s.r.o.-tól vásárolt áruk reklamációjának folyamatát.

A vevő köteles megismerni a Panasztételi szabályzatot és az ÁSZF-et még az áru megrendelése előtt. A vevő tudomásul veszi, hogy köteles a KLIRA PLUS, s.r.o. részére a panaszkezeléshez szükséges együttműködést biztosítani, ellenkező esetben a határidők megfelelően meghosszabbodnak azzal az idővel, amíg a vevő az együttműködést nem biztosította.

Az adásvételi szerződés megkötésével és az áru átvételével a vevő elfogadja a jelen Panasztételi szabályzatot. A jelen szabályzatban szereplő fogalommeghatározások elsőbbséget élveznek az ÁSZF-ben szereplő meghatározásokkal szemben.

II. Minőségi garancia

A KLIRA PLUS, s.r.o. minden vásárolt áruhoz vásárlási bizonylatot (számlát) állít ki, amely tartalmazza a garancia érvényesítéséhez szükséges törvényi adatokat (terméknév, garancia hossza, ár, mennyiség, sorozatszám). A vevő kifejezett kérésére jótállási jegyet állítunk ki, egyébként a számla szolgál igazolásként.

III. Hibás teljesítésből eredő jogok érvényesítésének határideje

A határidő az áru átvételének napján kezdődik.

- **Új áru:** 24 hónap.
- **Újszerű áru (ellenőrzött használt):** 21 hónap.
- **Használt áru:** 12 hónap.
- **Fogyóeszközök (kozmetika, drogéria):** 24 hónap, de legfeljebb a csomagoláson feltüntetett lejáratú időig.
- **Vállalkozó vevő esetén:** 12 hónap.

A garanciaidő alatt a javítás vagy csere idejével a határidő meghosszabbodik. Csere esetén nem kezdődik újra a 24 hónapos időszak, az eredeti vásárlás napja marad az irányadó.

IV. Ki minősül vállalkozónak?

Vállalkozó az a személy, aki önállóan, saját számlájára és felelősségére, haszonszerzés céljából, üzletszerűen végez gazdasági tevékenységet. Továbbá az a személy, aki kereskedelmi, gyártási vagy szakmai tevékenységével összefüggésben köt szerződést, valamint a cégjegyzékbe bejegyzett személyek.

V. Hibás teljesítésből eredő jogok (Fogyasztók)

Hiba esetén a fogyasztó kérheti:

1. **Kijavítást vagy kicserélést** (kivéve, ha az lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna).
 2. **Megfelelő áreszállítást vagy elállást a szerződéstől**, ha:
 - Az eladó nem háritotta el a hibát.
 - A hiba ismételten jelentkezik.
 - A hiba súlyos szerződésszegésnek minősül.
 - Nyilvánvaló, hogy a hiba nem orvosolható észszerű időn belül.
-

VI. Minőség átvételkor

Az eladó szavatolja, hogy az áru átvételkor hibátlan, rendelkezik a megállapodott tulajdonságokkal, megfelel a leírásnak, a reklámnak és a jogszabályi előírásoknak. Ha a hiba az átvételtől számított 12 hónapon belül jelentkezik, vélelmezni kell, hogy a hiba már az átvételkor fennállt.

VII. Szerződéses jótállás

A KLIRA PLUS, s.r.o. a törvényi 24 hónapon túl ingyenes szervizelést biztosíthat. Ez nem azonos a fizetős „Kiterjesztett garancia” szolgáltatással.

VIII. Átvétel és ellenőrzés

A vevő köteles az árut átvételkor (személyesen vagy futártól) ellenőrizni (csomagolás épsége, darabszám). A hiányosságokat azonnal jelezni kell a jegyzőkönyvben vagy az **info@pro-salony.cz** címen.

IX. A reklamáció benyújtása

Cím: **KLIRA PLUS, s.r.o., U Hrubků 2000/140, 70030 Ostrava, Csehország.**

A csomagnak tartalmaznia kell a hibás terméket és a tartozékokat. Javasolt a számlamásolat és

a hiba leírásának mellékelése. Az eladó írásos igazolást ad a panasz befogadásáról.

X. Kompatibilitás és kizárások

Az eladó nem garantálja a kompatibilitást más gyártók nem jóváhagyott alkatrészeivel vagy szoftvereivel.

A garancia nem vonatkozik:

- Mechanikai sérülésekre, elektromos túlfeszültségre.
 - Nem megfelelő körülmények közötti használatra (por, nedvesség, vegyi hatások).
 - Szakszerűtlen telepítésre vagy beavatkozásra.
 - Számítógépes vírusok okozta károkra.
 - Természeti csapások okozta károkra.
-

XI. Adatmentés és biztonság

Adathordozók leadása előtt a vevő köteles gondoskodni az **adatmentésről**. Az eladó nem vállal felelősséget az adatvesztésért. Ha az eszköz jelszóval vagy távoli védelemmel (pl. Find My iPhone) védett, azt a reklamáció előtt **fel kell oldani**.

XII. LCD kijelzők

Az LCD panelekre az ISO 13406-2 szabvány vonatkozik. Bizonyos számú hibás pixel (alpixel) a gyártási technológia miatt megengedett, és nem minősül garanciális hibának (II. osztály).

XIII. Panaszkezelés menete

- **Fogyasztó esetén:** A döntés azonnali, bonyolult esetben 3 munkanap. A panaszkezelés határideje maximum **30 nap**.
 - **Vállalkozó esetén:** A panaszkezelés határideje **40 nap**.
A vevőt e-mailben vagy SMS-ben értesítjük a lezárásról.
-

XIV. Tárolási díj és átvétel

A vevő köteles a javított árut 30 napon belül átvenni. Ennek elmulasztása esetén napi **50 CZK** (bruttó) tárolási díjat számítunk fel. Ha a vevő 2 hónapig nem jelentkezik, az eladó jogosult az árut értékesíteni a költségek fedezésére.

XV. Fogyóeszközök élettartama

Fogyóeszközök (akkumulátorok, izzók, tonerek) esetén a jótállás helyett az **élettartam** az irányadó. A természetes elhasználódás nem minősül garanciális hibának.

XVI. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat 2023. február 1-jétől hatályos.

Reklamációs lap (Reklamační list) – *Letölthető itt*

Bejelentő adatai:

Név:

Cím:

Telefon: Email:

Szállító: Klira Plus, s.r.o., U Hrubkú 140, 700 30 Ostrava. IČO: 294 51 523

Vásárlási bizonylat száma: Vásárlás dátuma:

Rendelészám:

Termék megnevezése:

Gyári szám / Sorozatszám:

Hiba leírása:

.....

A csomag tartalma átadáskor:

Dátum és aláírás: