

HEAD GARANCIÁLIS SEGÉDLET

HEAD „KEDVEZMÉNNYEL INDÍTUNK ÚTNAK!” PROMÓCIÓBAN RÉSZTVEVŐ TERMÉKEK VEVŐI REKLAMÁCIÓINAK KEZELÉSÉHEZ

A termékekre 2 év önkéntes gyártói jótállás vonatkozik a jogszabályi előírások alapján. A jótállási igény a MOL töltőállomásokon a vásárlást igazoló nyugta bemutatásával érvényesíthető.

A TÖLTŐÁLLOMÁS FELADATAI:

A HEAD „Kedvezményel indítunk útnak!” non-food loyalty promócióban résztvevő termékek teljes köre cseregaranciális, azaz **azonnali csere** történik töltőállomási készletből, amennyiben rendelkezésre áll a vásárlást igazoló blokk. Amennyiben nincs készleten az adott termék, a következő szállítási körben beérkezett termékkel kell kárpótolni az ügyfelet. Amennyiben az adott termék már nem elérhető a szállítónál, úgy az általa felajánlott helyettesítő terméket biztosítjuk az ügyfél számára. A **termékhiba jegyzőkönyvet ki kell tölteni** (R_2_MOL3 szabályzat 4.sz. melléklete: „Jegyzőkönyv termékhibáról” - itt 1. sz. melléklet. A HEAD termékekre 2 év önkéntes gyártói jótállás vonatkozik, amennyiben nem bizonyítható, hogy a hiba a vásárló általi nem rendeltetésszerű használatból ered.

GARANCIÁLIS KEZELÉSÉNEK FOLYAMATA:

- a termék átvétele (nyugta fejében).
- jegyzőkönyvek felvétele (Reklamációkezelési kézikönyv 4. számú melléklet Jegyzőkönyv termékhibáról) R_2_MOL3
- szkennelt jegyzőkönyv beküldése az Ügyfélszolgálatára 24 órán belül (kisker_ugyfelszolgalat@mol.hu)
- Hibás termék lejelentése MOL kisker számára (kiskerkategoria@mol.hu)
- Shopmenedzsmenst által megadott szállítási időpontban a visszaruzandó terméket adjátok át a HAVI-nak melyen szerepeljen a töltőállomás iktatószáma (amelyet a jegyzőkönyvön is tüntessetek fel (5 jegyű töá-kód/sorszám/év)
- termék cseréje a töltőállomáson (ha rendeltetésszerű használat mellett lett hibás a termék)

A reklamáció töltőállomáson történő fogadása során a 2016.05.01-től hatályos, R_2_MOL3 szabályzat 4.sz. melléklete: „**Jegyzőkönyv termékhibáról**” **kitöltése minden esetben kötelező**. A jegyzőkönyv mezői kötelezően kitöltendőek. A tulajdonost akkor kell kitölteni, ha eltér a bejelentőtől. Mivel felmerülhet egyeztetés szükségessége a jótállási igény érvényesítésének módjával kapcsolatban, ezért a cím mellett telefonszámot és email címet is el kell kérni az ügyféltől, ennek fontosságára fel kell hívni az ügyfél figyelmét. Az ügyfélnek igazolnia kell a vásárlás tényét (nyugta/számla).

Ha a vásárlást nem tudja igazolni, a termék nem vehető át, és a vevőt tájékoztatni kell arról, hogy jótállási igénye a MOL-nál nem érvényesíthető. **A vevő kérésére azonban fel kell venni az jegyzőkönyvet (4. sz. melléklet), amelyen jelezni kell, hogy a vásárlás ténye nem került igazolásra,** rögzíteni kell rajta a gyártási számot, és a szabályzat szerint az ügyfélszolgálatra be kell küldeni a jegyzőkönyv szkennelt képét.

A hibás terméken ellenőrizni kell a nem rendeltetésszerű használatra utaló jeleket.

Amennyiben a hiba **nem rendeltetésszerű használatból** ered, úgy a **termék cseréje nem lehetséges.** (Törött, elázott, szemmel látható külsérelmi nyomot tartalmaz.) Amennyiben a vásárló ragaszkodik a

kár rendezéséhez, a jegyzőkönyvet ki kell tölteni, és az árut az összes tartozékával együtt át kell venni az ügyféltől (az eredeti csomagolás nem feltétel, csomagolás nélkül is át kell venni a terméket). A terméket az Ügyfélszolgálatra be kell küldeni további elbírálásra.

Ha nem **rendeltetészerű használatra** utaló jel nem található a terméken és a töltőállomás rendelkezik az adott termékből készlettel, úgy a termék cseréjét végre kell hajtani, és **a jegyzőkönyvön jelezni kell, a termékcsere megtörténtét. Amennyiben nincs készleten az adott termék,** az árut az összes tartozékával együtt kell az ügyféltől átvenni (az eredeti csomagolás nem feltétel, csomagolás nélkül is át kell venni a terméket) és tájékoztatni, hogy értesítést fog kapni a cseretermék érkezéséről. A később érkező cseretermék érkezésről a töltőállomás értesíti az ügyfelet (telefonon), melynek átvételekor átadás-átvételi jegyzőkönyv készül, melyet a töltőállomás az Ügyfélszolgálat részére megküldeni köteles. **Amennyiben az adott termék már nem elérhető a szállítónál, úgy az általa felajánlott helyettesítő terméket** biztosítjuk az ügyfél számára. Amennyiben a helyettesítő terméket nem fogadja el, fel kell venni az R_2_MOL3 szabályzat 4.sz. melléklete: „Jegyzőkönyv termékhibáról” c. jegyzőkönyvet (a vevő számlaszámának feltüntetésével) és tájékoztatni az ügyfelet, hogy a **termék vételárának visszautalásáról a Kiskereskedelem Ügyfélszolgálat gondoskodik** (első körben a cserét ajánlunk, és csak második körben –pl. ha nincs megfelelő cseretermék-, élhet a vásárló az elállás lehetőségével).

Mindenféle reklamációs jegyzőkönyvet 24 órán belül kérünk elküldeni a MOL Ügyfélszolgálatra:
kisker.ugyfelszolgalat@mol.hu

A jegyzőkönyveket olvashatóan kell kitölteni. Kérjük, hogy lehetőség szerint a jegyzőkönyvön a vásárló telefonszáma és e-mail címe is szerepeljen.