



TÁJÉKOZTATÓ A REKLAMÁCIÓ- ÉS VISSZÁRUKÉZELÉSRŐL

Reklamációkezelés

Reklamációt csak az írásban (web-en, e-mailben) leadott megrendelések esetében tudunk elfogadni. Az írásban leadott megrendelésekre vonatkozó jogos – az InDi Diamond munkatársainak hibájából esetlegesen bekövetkezett (pl.: hibás árukiadás, téves számlázás, téves kiírás, hiányos teljesítés) - reklamációkat a teljes vételár jóváírásával, termékcserevel, termékpótlással orvosoljuk. **A telefonon leadott és vevői téves megrendelések esetében a reklamációkat a visszáru kezelésre vonatkozó szabályok szerint bíráljuk el** (lásd: Visszáru kezelés), azaz 10%-os értéklevonás mellett kerül visszavételre a reklamáció tárgya. **Ebben az esetben a logisztikai cégen keresztül visszaküldött áru szállítási díjának megfizetése** (20 kg –ig nettó 1.500, 20 kg felett nettó 2.000 Ft szállítási költség) **Vásárlót terheli.**

A fent leírtak értelmében – mivel telefonon leadott megrendelések esetén reklamációt nem áll módunkban elfogadni - minden Partnerünknek javasoljuk, hogy megrendeléseit írásban adja le a honlapon vagy e-mailen keresztül. Rendelésleadásnál segítséget nyújthatnak a katalógusunkban, honlapunkon, ill. az árlistáinkban található cikkszámok, és megnevezések.

Reklamációs igényét a számla kézhezvételétől számított 8 naptári napon belül jelezheti munkatársaink felé. A 8 naptári napon túl beérkezett reklamációkat nem áll módunkban elfogadni! **Mennyiségi eltérés, hiányos teljesítés esetén kizárólag a 24 órán belül jelzett reklamációkat fogadjuk el!** Kérjük, hogy reklamációs igényét minden esetben Ügyfélszolgálati munkatársainknál jelezze.

Panaszkezelés: 06-70/3976072, e-mail: indi.hungary@gmail.com

Az Ügyfélszolgálatunkon jelzett vevői reklamáció a **Reklamációs- és visszáru jegyzőkönyvön** kerül rögzítésre (InDi Diamond tölti ki) a Vásárló jelzése alapján. A kitöltött jegyzőkönyvet továbbítjuk a Vásárló részére, aki aláírásával megerősíti reklamációs igényét, elfogadva a reklamációs feltételeket. Majd csak az aláírt jegyzőkönyv részünkre történő visszajuttatását követően indítható a Vevő által kifogásolt áru visszajuttatása telephelyünkre. Szállító/logisztikai partnerünkkel történő fuvarmegbízás során a kifogásolt cikkek visszaszállítása kizárólag a jegyzőkönyv másolatának kíséretében és becsomagolt, lezárt dobozban tárolva kerülhet visszaküldésre. **A jogosnak ítélt (InDi Diamond hibájából adódó) reklamációs termékek logisztikai partnerrel történő visszaszállításának költségeit az InDi Diamond vállalja magára.** A nem jogos és nem az InDi Diamond hibájából adódó reklamációk esetében a logisztikai cégen keresztül visszaküldött áru szállítási díjának megfizetése (20 kg –ig nettó 1.500, 20 kg felett nettó 2.000 Ft szállítási költség) Vásárlót terheli. A postai csomag feladásával visszaküldött cikkek esetében a csomagfeladás díja szintén a Vevőt terheli. A reklamációt mindig a következő szállítás alkalmával rendezzük, termékpótlás, csere esetében. Amennyiben jóváírás a reklamáció rendezésének módja, a következő rendelésnél kerül rögzítésre az összeg.

Reklamáció jogossága:

A hibás teljesítéssel kapcsolatos fogyasztói igény érvényesítésének feltételei a következők:

1. Írásban történt a rendelésleadás, azaz a honlapon keresztül, e-mailen keresztül érkezett (telefonon leadott rendeléseknél reklamációt nem fogadunk el)
2. Kézhezvételtől számított 24 órán belül (legkésőbb 8 naptári napon belül) Ügyfélszolgálaton jelzett reklamáció
3. Kitöltött, Vásárló által aláírt Reklamációs és Visszáru jegyzőkönyv
4. Vásárlást igazoló, beazonosítható fizetési bizonylat (számla)



5. A felmerült kifogás nem a vásárlást követően a telephelyről helyszíni vásárlás során történő szakszerűtlen szállítás, termékkezelés, használat, téves rendelés eredményeként keletkezett. Amennyiben az InDi Diamond munkatársa a visszaküldött termék vizsgálata során felfedezi, hogy a felmerült hiba oka a szakszerűtlen termékkezelésre, téves rendelésre, egyéb nem az InDi Diamond hibájából adódó reklamációra vezethető vissza, a reklamáló ügyfél köteles az InDi Diamond -nak a szállítással felmerült költségét megtéríteni. A reklamáló ügyfél a jegyzőkönyv aláírásával elfogadja e feltételeket.

Visszaru kezelés

Visszaru igényt szintén az Ügyfélszolgálatunkon jelzett visszaru igénnyel, a visszaruozhatóság jogosságának elbírálását követően a **Reklamációs és visszaru jegyzőkönyv** kitöltésével lehet kérelmezni. Az olyan visszaküldésre szánt készletet, amely **nem az InDi Diamond hibájából kerül visszaruozásra** (nem reklamáció), **azaz a megrendelőnél beragadt többlet készletek, esetlegesen feleslegessé vált megrendelések, téves vevői rendelések** esetében **10%-os értéklevonással kerülnek visszavételre**. Az ilyen jellegű visszaru alapfeltétele, hogy a vásárlástól számított maximum 3 hónapnál nem régebbi, az InDi Diamond -nál vásárolt legyen a visszaküldendő termék. Amennyiben a vásárlás dátuma, vásárlási eredete nem igazolható, a visszaruozás megtagadható.

Kizárólag a megfelelően kitöltött, az InDi Diamond engedélyező aláírásával, és a Vevő aláírásával ellátott jegyzőkönyv érvényes, így logisztikai partnerünknek ezek hiányában és jegyzőkönyv nélkül vevői kezdeményezésre nem áll módjában az árut visszaszállítani, illetőleg visszaruoként az InDi Diamond telephelyére közvetlenül visszaszállított áru átvétele megtagadható! **Visszaru esetében a logisztikai cégen keresztül visszaküldött visszaru szállítási költségeinek megfizetése minden esetben** (20 kg –ig nettó 1.500, 20 kg felett nettó 2.000 Ft szállítási költség) **Vásárlót terheli.**

Visszaruot kizárólag bontatlan, sértetlen, gyűjtő egységcsomagban és újraértékesíthető állapotban fogadunk el! Az egyedileg rendelt cikkek nem visszaruozhatóak!

A visszaruozás jogosságának eldöntését követően csak az áru ellenértékének levásárlására, vagy érték azonos cserére van lehetőség.

A vevői visszaruok engedélyezhetősége a Vevő által aláírt Reklamációs- és visszaru jegyzőkönyv beérkezésétől számított 3 munkanapon belül kerül elbírálásra.

A visszaruokat (mint a reklamációkat) mindig a következő szállítás alkalmával rendezzük.

Visszaru jogossága:

A visszaruozással kapcsolatos fogyasztói igény érvényesítésének feltételei a következők:

1. Vásárló részéről történő jelzés a visszaruozandó árut illetően
2. Kitöltött, Vásárló által aláírt Reklamációs és visszaru jegyzőkönyv
3. Vásárlást igazoló, beazonosítható fizetési bizonylat (számla), mely 3 hónapnál nem régebbi
4. A visszaruozandó árucikkek bontatlan, sértetlen csomagolásúak, újraértékesíthető állapotúak
5. A visszuszállítás során a visszaruozandó termékek a Vásárló által lezárt dobozban kerülnek átadásra logisztikai partnerünk felé.

Amennyiben az InDi Diamond munkatársa a visszaküldött termék vizsgálata során felfedezi, hogy a termék sérült, elhasznált, eladhatatlan állapotú, vagy egyéb nem az InDi Diamond hibájából adódó amortizációra vezethető vissza a termék állapota, a visszaruozás megtagadható, és a Vevő köteles az InDi Diamond -nak a visszuszállással felmerült költségeit megtéríteni.

Kérjük, hogy kérdéseivel, észrevételeivel forduljon Ügyfélszolgálatunk munkatársaihoz!

Ügyfélszolgálat: 06-70/ 397 6072, Központi e-mail cím: indi.hungary@gmail.com, Web: www.cedima.hu