

Tisztelt Partnereink!

Nagykereskedésünk hosszú távú, gördülékeny együttműködésre törekszik minden partnerével. A garanciális folyamatok gyors és hatékony lebonyolítása érdekében kérjük Önöket, hogy az alábbi hivatalos eljárásrendet szíveskedjenek követni és betartani.

1. Előzetes bejelentési kötelezettség és feltételek

- **Kizárólag garanciális ügyintézés:** Nagykereskedésünk kizárólag a hatályos jogszabályoknak megfelelő, igazoltan garanciális (jótállási) körbe tartozó meghibásodásokkal foglalkozik.
- **Kötelező előzetes jelzés:** Garanciális terméket kizárólag abban az esetben áll módunkban átvenni vagy fogadni, ha a meghibásodást a partner előre jelezte felénk a **problema@monibabanagyker.hu** e-mail címen.
- **Bejelentés hiányának következménye:** Amennyiben a hiba nem lett előre jelezve a megadott elérhetőségeken, úgy a szervizünk nem tudja garantálni a 14-30 napos ügyintézési határidő tartását.

2. Garanciális időtartamok terméktípusok szerint

A jótállás időtartama a termék jellegétől és fogyasztói árától függően az alábbiak szerint alakul:

- **Akkumulátorok:** Minden esetben egységesen fél év (6 hónap) garancia vonatkozik rájuk.
- **10 000 Ft – 250 000 Ft fogyasztói árig:** A termékekre 2 év garancia érvényes.
- **250 000 Ft fogyasztói ár felett:** A termékekre 3 év garancia érvényes.
- **Higiéniai termékek:** Egészségvédelmi és higiéniai okokból azon termékek esetében, amelyek közvetlenül érintkeznek a testtel (pl. mellszívók, cumisüvegek, orrszívók, textíliák), a felbontott csomagolású termékekre nem érvényesíthető a 14 napos elállási jog, és a garanciális csere is kizárólag igazolt gyári hiba esetén alkalmazható.

3. Kötelező dokumentáció

A garanciális javítási igény benyújtásához minden esetben kötelező csatolni az alábbi dokumentumokat:

- A **hivatalos jegyzőkönyvet** a meghibásodás körülményeiről, amely tartalmazza a **részletes hibaleírást**.
- A **vásárlást igazoló bizonylatokat** (számla másolata, jótállási jegy). Ezen dokumentumokat elektronikus úton kérjük a nagykereskedés részére eljuttatni.
- Dokumentáció (jegyzőkönyv, részletes és pontos hiba leírás) hiányában a garanciális igény elbírálását **nem tudjuk megkezdeni**.

4. Határidők és a javítás menete

- **Minimális ügyintézési idő:** Tekintettel a gyári alkatrészek nemzetközi beérkezési idejére, a szabályosan bejelentett javítási folyamat minden esetben legalább 14 napot vesz igénybe.
- **Hosszabbított határidő:** Az alkatrész-ellátottságtól függően a folyamat a 30 napot is meghaladhatja.
- **Tájékoztatás:** A szükséges alkatrészek raktárunkba történő beérkezését követően szervizünk tájékoztatja Önöket a javítás várható befejezési idejéről. **A javított termékek partnereinkhez történő szállítási ideje nem tartozik a 30 napos határidőbe.**

5. Nem garanciális esetek kezelése és szállítási költségek

- **Elutasítás és futárköltség:** Amennyiben a bevizsgálás során a termékről kiderül, hogy nem garanciális (pl. a hiba nem rendeltetésszerű használatból adódott, esetleg lejárt a jótállás), úgy **a futárköltség/postaköltség, címirat nem bennünket terhel.**
- **Javítás megtagadása és alkatrészek:** A nem garanciális termékek esetében a javítást szervizünk nem hajtja végre. Igény esetén a hiba elhárításához szükséges gyári alkatrész beszerzésében esetlegesen tudunk segítséget nyújtani (külön díjszabás ellenében).
- **Alaptalan bejelentés:** Amennyiben a visszaküldött termékről a bevizsgálás során kiderül, hogy nem hibás, a felmerülő oda- és visszaszállítási költségek teljes mértékben a vevőt (partnert) terhelik. Pl. nem távolították el a csomagoló/védőburkolatokat, nem megfelelően töltötték fel az akkumulátort, nem olvasta el a vevő a használati utasítást, vagy nem annak megfelelően járt el, hibát nem okozott, de használni nem tudta a terméket... stb.

6. 14 napon belüli elállási jog (Értékcsökkenés)

- A jogszabály által biztosított 14 napon belüli elállási jog gyakorlása során a visszaküldött termékeket szervizünk részletesen átvizsgálja.
- Amennyiben a visszaküldött terméken túlhasználatból, nem rendeltetésszerű használatból, vagy sérülésből eredő nyomok találhatók, úgy a kereskedő jogosult a használat arányában kalkulált értékcsökkenést érvényesíteni és levonni a visszafizetendő összegből.

7. Higiéniai termékek, visszaküldési feltételek és garanciavesztési okok

- **Visszaküldési állapot:** Minden garanciális vagy elállással érintett terméket kizárólag tisztított, higiéniaileg megfelelő állapotban, valamint az összes gyári tartozékával és alkatrészével együtt áll módunkban átvenni. A szennyezett vagy hiányos termékek átvételét és szervizelését elutasítjuk. Elállás esetén csak új, nem használt termékeket tudunk visszavenni, csak a saját dobozában.
- **Azonnali garanciavesztést okozó tényezők:** A nem rendeltetésszerű használat, a nem megfelelő tárolás vagy a használati útmutató figyelmen kívül hagyása a garancia azonnali elvesztésével jár. Példák a garanciavesztésre:
 - Elektromos kisautók, járművek nedves, vizes, saras vagy nem megfelelő terepen történő használata, amely beázáshoz és a motor/elektronika zárlatához vezet.
 - A termékek fizikai túlterhelése (pl. a megengedett súlyhatár túllépése babakocsiknál, játéknál).
 - Otthoni, házilag és szakszerűtlen szerelés, átalakítás vagy idegen alkatrészek beépítése.

Együttműködésüket és a fentiek szigorú betartását ezúton is köszönjük!

Üdvözlettel,

Kokolindo Kft. - Cangaroo és Moni márkaképviselő