

# TERMÉKÁTVÉTELI- ÉS KEZELÉSI ÚTMUTATÓ PARTNEREINKNEK

## TARTALOM

- ▶ MINDEN A MEGRENDELÉSNEK MEGFELELŐ
- ▶ CSAK MENNYISÉGI ELTÉRÉS
- ▶ CSAK CSOMAGOLÁSI SÉRÜLÉS
- ▶ CSAK A TERMÉK SÉRÜLT
- ▶ CSOMAGOLÁS ÉS TERMÉK IS SÉRÜLT
- ▶ ROSSZ TERMÉK
  
- ▶ FONTOS MEGJEGYZÉSEK
  - ▷ SZEMÉLYES ÁTVÉTEL ESETÉN
  - ▷ GYÚJTÓFUVAR ESETÉN
  - ▷ LÁTHATÓ SÉRÜLÉS ESETÉN
  - ▷ KISEBB VAGY BIZONYTALAN SÉRÜLÉS ESETÉN
  - ▷ DOKUMENTÁCIÓS KÖVETELMÉNY

Az alábbiakban részletesen ismertetjük, hogy milyen lépéseket szükséges megtenni különböző sérülési helyzetek esetén az áru átvételekor. A folyamatok betartása kulcsfontosságú annak érdekében, hogy a reklamációk kezelése gyorsan és hatékonyan történhessen.

## MINDEN A MEGRENDELÉSNEK MEGFELELŐ

### TEENDŐK

1. A vevőnek átvételkor ellenőriznie kell a kapott termékek mennyiségét és minőségét. Az ellenőrzéshez a csomagolás megnyitására van lehetőség, amennyiben azt biztonságosan vissza tudják zárni.
2. Amennyiben mindent rendben talál, alá kell írnia a szállítólevelet.

3. **Fontos!** Amennyiben a szállítólevélen nincs megjegyzés, az hibamentes átvételnek minősül. Az aláírással a vevő elismeri, hogy az áru sérülésmentes, és a szállítólevéllel megegyező mennyiségben vette át. Így később már nem nyújthat be reklamációt sérülésre vagy nem megfelelőségre hivatkozva.

## CSAK MENNYISÉGI ELTÉRÉS

### TEENDŐK

1. A vevőnek átvételkor ellenőriznie kell a kapott termékek mennyiségét és minőségét. Az ellenőrzéshez a csomagolás megnyitására van lehetőség, amennyiben azt biztonságosan vissza tudják zárni.
2. Amennyiben a termékek sérülésmentesen megérkeztek, de nem megfelelő mennyiségben, úgy a rendelést a szállítólevéllel és az érkezett mennyiséggel vesse össze.
3. Készíttessen helyszíni jegyzőkönyvet a fuvarozóval, amely rögzíti az áru mennyiségi eltérését a szállítólevélhez képest.
4. Készítsen fotódokumentációt, és csatolja a reklamációhoz.
5. A termékek átvétele feltételes módon megjegyzés írásával megtörténhet, amennyiben a termék maga megfelelő és sértetlen.
6. **Fontos!** Amennyiben a szállítólevélen nincs megjegyzés, az hibamentes átvételnek minősül. Az aláírással a vevő elismeri, hogy az áru sérülésmentes, és a szállítólevéllel megegyező mennyiségben vette át. Így később már nem nyújthat be reklamációt sérülésre vagy nem megfelelőségre hivatkozva.

## CSAK CSOMAGOLÁSI SÉRÜLÉS

### TEENDŐK

1. A vevőnek átvételkor ellenőriznie kell a kapott termékek mennyiségét és minőségét. Az ellenőrzéshez a csomagolás megnyitására van lehetőség, amennyiben azt biztonságosan vissza tudják zárni.
2. Amennyiben a csomagolás sérült, de a termékek sérülésmentesen és megfelelő mennyiségben átvehetőek,
3. Készíttessen helyszíni jegyzőkönyvet a fuvarozóval, amely rögzíti a csomagolás sérülésének és az áru sértetlenségének a tényét.
4. Készítsen fotódokumentációt, és csatolja a reklamációhoz.
5. A termékek átvétele feltételes módon megjegyzés írásával megtörténhet a sérült csomagolás ellenére, amennyiben a termék maga megfelelő és sértetlen.
6. **Fontos!** Amennyiben a szállítólevélen nincs megjegyzés, az hibamentes átvételnek minősül. Az aláírással a vevő elismeri, hogy az áru sérülésmentes, és a szállítólevéllel megegyező mennyiségben vette át. Így később már nem nyújthat be reklamációt sérülésre vagy nem megfelelőségre hivatkozva.

## CSAK A TERMÉK SÉRÜLT

### TEENDŐK

1. A vevőnek átvételkor ellenőriznie kell a kapott termékek mennyiségét és minőségét. Az ellenőrzéshez a csomagolás megnyitására van lehetőség, amennyiben azt biztonságosan vissza tudják zárni.
2. Amennyiben a termék sérült, az átvételt meg kell tagadni.
3. Készíttessen helyszíni jegyzőkönyvet a fuvarozóval, amely rögzíti a termék sérülésének tényét.
4. Készítsen fotódokumentációt, és csatolja a reklamációhoz.
5. Tagadja meg az átvételt és küldje vissza a terméket.
6. A sérült terméket cseréljük és a vevő az új, sértetlen árut kapja majd meg.
7. **Fontos!** Amennyiben a szállítólevélen nincs megjegyzés, az hibamentes átvételnek minősül. Az aláírással a vevő elismeri, hogy az áru sérülésmentes, és a szállítólevéllel megegyező mennyiségben vette át. Így később már nem nyújthat be reklamációt sérülésre vagy nem megfelelőségre hivatkozva.

## CSOMAGOLÁS ÉS TERMÉK IS SÉRÜLT

### TEENDŐK

1. A vevőnek átvételkor ellenőriznie kell a kapott termékek mennyiségét és minőségét. Az ellenőrzéshez a csomagolás megnyitására van lehetőség, amennyiben azt biztonságosan vissza tudják zárni.
2. Amennyiben a csomagolás és a termék is sérült, az átvételt meg kell tagadni.
3. Készíttessen helyszíni jegyzőkönyvet a fuvarozóval, amely rögzíti a csomagolás és a termék sérülésének tényét.
4. Készítsen fotódokumentációt, és csatolja a reklamációhoz.
5. Tagadja meg az átvételt és küldje vissza a terméket.
6. A sérült terméket cseréljük és a vevő az új, sértetlen árut kapja majd meg.
7. **Fontos!** Amennyiben a szállítólevélen nincs megjegyzés, az hibamentes átvételnek minősül. Az aláírással a vevő elismeri, hogy az áru sérülésmentes, és a szállítólevéllel megegyező mennyiségben vette át. Így később már nem nyújthat be reklamációt sérülésre vagy nem megfelelőségre hivatkozva.

## ROSSZ TERMÉK

### TEENDŐK

1. A vevőnek átvételkor ellenőriznie kell a kapott termékek mennyiségét és minőségét. Az ellenőrzéshez a csomagolás megnyitására van lehetőség, amennyiben azt biztonságosan vissza tudják zárni.
2. Amennyiben a rendelésnek nem megfelelő termék, került kiszállításra, de a termék sérülésmentes, úgy a rendelést a szállítólevéllel és az érkezett mennyiséggel vesse össze.
3. Készítsen fotódokumentációt, és csatolja a reklamációhoz.
4. Vegye fel velünk a kapcsolatot ahol megegyezünk a következő lépésekről.
5. **Fontos!** Amennyiben a szállítólevélen nincs megjegyzés, az hibamentes átvételnek minősül. Az aláírással a vevő elismeri, hogy az áru sérülésmentes, és a szállítólevéllel megegyező mennyiségben vette át. Így később már nem nyújthat be reklamációt sérülésre vagy nem megfelelőségre hivatkozva.

## FONTOS MEGJEGYZÉSEK

### SZEMÉLYES ÁTVÉTEL ESETÉN:

A sérült áru átvétele a helyszínen megtagadható. A vevő köteles az árut alaposan megvizsgálni, és sérült vagy nem megfelelőség esetén azonnal jelezni.

### GYÚJTÓFUVAR ESETÉN:

Minden esetben készül fotó a termékekről rakodás előtt, amely igazolja azok sértetlenségét.

### LÁTHATÓ SÉRÜLÉS ESETÉN:

Bármilyen külsérelmi nyom látható a csomagoláson (szakadt fólia, elszakított műanyag pántok, szétcsúszott napelemek, benyomódások raklapon vagy dobozon)

1. Azonnal készítsen helyszíni jelentést a fuvarozóval.
2. Gondoskodjon róla, hogy a sofőr kitöltse és aláírja ezt a jelentést.

### KISEBB VAGY BIZONYTALAN SÉRÜLÉS ESETÉN:

Kisebb, elsősre nem jelentősnek tűnő „sérülés”, vagy nem megbontható csomagolás esetén, írjon alá egy „feltételes átvételt” mind a sofőr szállítólevelén, mind a Solar Kit szállítólevelén, ez megőrzi a jogát, hogy később igényt nyújtson be, ha további sérülés derül ki.

### DOKUMENTÁCIÓS KÖVETELMÉNY:

Megfelelő dokumentáció (fotók, helyszíni jelentés vagy feltételes átvételi aláírás) nélkül nem fogadhatunk el későbbi kárigényt vagy reklamációt.

A fentiek betartása biztosítja, hogy a reklamációk kezelése gördülékenyen történjen, és a partnereink elégedettsége a lehető legmagasabb szinten maradjon. Kérjük, minden esetben tartsák be az előírt eljárásokat!