

Garanciális feltételek, panaszkezelés folyamata

Termékek megvizsgálása

Az átvétel során a Termékek mennyiségét és sértetlenségét egyaránt ellenőrizni kell. Amennyiben mennyiségi eltérés, vagy sérülés tapasztalható, azt a szállítólevélen fel kell tüntetni és mindkét fél (gépkocsivezető és Átvételre Jogosult) aláírásával igazolni kell.

A rakatok kibontása, illetve a Termékek felhasználása, beépítése előtt szintén kérjük a Termékek megvizsgálását. A felmerülő esetleges szavatossági kérdések ügyintézésével kapcsolatban lásd a vonatkozó fejezetet.

A garanciális igényt írásban kell bejelenteni a **honlapon közzétett bejelentőlapokon (lásd a Panasz bejelentése fejezetben)** a számla és a szállítólevél (illetőleg árukiadási bizonylat) másolatának a csatolásával, a hiba észlelésétől számított legfeljebb 30 napos jogvesztő határidőn belül. A szállítási töréskár a Termékek átvételétől számított 6 hónapos jogvesztő határidőn belül érvényesíthető. A garanciális igény érvényesítésének feltétele a törött, hibás Termékek megőrzése, a Gyártó általi vizsgálat elvégzése céljából.

A bejelentett hibát a Gyártó szakértője a bejelentővel előre egyeztetett időpontban a helyszínen megtekinti és a garanciális igényt dokumentálja. A Gyártó a jogszabályok által meghatározott időtartamon belül elbírálja annak jogosságát, és elvégezi a szükséges ellenőrző vizsgálatokat, ezt követően írásban értesíti a bejelentőt igénye elbírálásáról és a vizsgálatok eredményéről. A garanciális igény jogossága esetén a Gyártó javaslatot tesz a szükséges javításokra, illetőleg a Termékek cseréjére vagy árleszállításra.

A TONDACH tetőcserep természetes alapanyag, ezért a tetőcserepeknél előfordulhatnak színezési eltérések és tűréshatáron belüli méreteltérések, melyet a szabvány megenged. A termékek felrakását megelőzően meg kell állapítani annak fedés szélességét és a fedés hosszúságát a szakszerű kivitelezéshez. Hogy az egész tető azonos színárnyalatú legyen, a tetőcserepek egyes darabjait felrakáskor rendszerint egyszerre több palettából kell összeválogatni, és felhelyezni a tetőre. Kérjük, hogy az árut átvételkor gondosan ellenőrizze, mivel utólagos reklamációt nem tudunk elfogadni.

A vevő által fel nem használt, a vevő megrendelése alapján szállított ún. többlet árut a Wienerberger Zrt. nem vásárolja vissza.

Tárolás

A Termékek átvételét követően – ésszerűen elvárható módon – gondoskodni kell a minőség megóvásáról.

A kerámia tetőcserepeket felhasználásig raklapon, átrakás nélkül, szakszerűen, sérülésmentesen kell tárolni, szilárd sík aljzaton maximum három rakat magasan. Egyenetlen felületen a cserep és téglarakatokat egymásra pakolni nem szabad.

Amennyiben a kiszállított tetőcserep nem kerül azonnal felhasználásra, a rakatok csomagoló fóliáját, tetejét legalább 50%-ban ki kell vágni, meg kell bontani, hogy a fólia alatt képződő pára elpárologhasson.

A Gyártó által forgalmazott, fagy vagy túlzott hő hatása miatt érzékeny termékek (pld. Dryfix, javítófesték, falazóhabarcs, ragasztóanyag) tárolására vonatkozó előírásokat a termék csomagolásán feltüntetett felhasználási útmutató leírása szerint kell betartani.

A Vevő kötelezettsége, hogy az átvételt követően a Termékeket a fentiek szerinti módon tárolja. A nem megfelelő tárolásra visszavezethető bármely minőségromlásból eredő kár a Vevőt, terheli. Kérjük, hogy a Vevő a kivitelezői szerződésben írja elő a szakszerű terméktárolást és anyagmozgatást.

Hibás termék észlelése

Láthatóan hibás Termékeket (pl.: csorba, törött, sérült, repedt) felhasználni, beépíteni nem szabad. Ismert termékhiba esetén a hibás Termékek beépítéséből származó bármely következményért (különösen, de nem kizárólagosan kártérítés, bontási, kivitelezési költség megtérítése), bármilyen egyéb károsodásért a Gyártó nem felel, felelősségét ezúton is kizárja.

A hibásnak vélt Termékeket jól láthatóan el kell különíteni a hibátlan, illetve egyéb termékektől, valamint az építési hulladéktól, és meg kell őrizni, hogy a Gyártó képviselője a panasz bejelentése után azokat meg tudja vizsgálni. A Gyártó képviselője a panasz szabályszerű bejelentése után a kivizsgálást elkezdi. Az ügyintézéskor az ügyintéző jegyzőkönyvben rögzíti az észlelt hibát.

Termékazonosság

A Wienerberger zRt. által gyártott és forgalmazott téglá, fődém, gerenda és tetőcserép termékeket lehetőleg közel egy gyártásból kell beszerezni az adott építkezésre. A kevert, nagy gyártásidő különbséggel beszerezett Termékek beépítéséből eredő igényekért, kárért a Gyártó nem vállal felelősséget. Kétség esetén keresse tanácsadó munkatársainkat.

A típusazonosság biztosítása érdekében felhasználás előtt a kiszállított Termékeket ellenőrizze a rakatokon lévő címkén feltüntetett termék megnevezéseket is.

TONDACH cserepek

A TONDACH tetőcserép természetes alapanyag, ezért a tetőcserepeknél előfordulhatnak színeltérések és a vonatkozó szabvány által megengedett méreteltérések, felületi egyenetlenségek. Ezek nem minősülnek hibának. A Termékek felrakását megelőzően meg kell állapítani annak fedés szélességét és a fedés hosszúságát a szakszerű kivitelezéshez. Hogy az egész tető azonos színárnyalatú legyen, a tetőcserepek egyes darabjait felrakáskor rendszerint egyszerre több palettából kell összeválogatni (legalább 3 raklapból összekeverve kell elhelyezni), és felhelyezni a tetőre. Ennek betartása a Vevő, illetve a kivitelező felelőssége. Kérjük, hogy az árut átvételkor gondosan ellenőrizze, mivel az átvételkor észlelhető körülményekkel kapcsolatban utólagos reklamációt nem tudunk elfogadni. Tetőcserepek esetében a garancia nem terjed ki az időjárás hatás következtében a felületen bekövetkezett átmeneti jellegű kivirágzásokra, színeltérésekre, valamint a mohásodásra. Ezek a tetőcserép használati értékét nem befolyásolják és a környezeti tényezőktől függenek.

Panasz bejelentése

A Wienerberger Zrt. a vásárlói kifogást csak a számla és a szállítólevél (illetőleg árukiadási bizonylat) másolatának a csatolásával, aza az áru ellenértékéről adott fizetési és birtokbaadását igazoló bizonylatok, valamint tetőcserép panasz esetén a Garancialevél bemutatását követően köteles megvizsgálni, a hiba észlelésétől számított legfeljebb 30 napos jogvesztő határidőn belül.

A Wienerberger Zrt az általa gyártott és Kereskedőkön keresztül forgalmazott Termékekre benyújtott panaszok kivizsgálását saját hatáskörben, belső szabályzatok, valamint jogszabályi előírások szerint saját munkatársai által végzi el.

A Wienerberger Zrt. a Tondach Magyarország Zrt jogutódja. A Wienerberger Zrt által gyártott és forgalmazott termékreklamációt, valamint a Tondach Magyarország Zrt. termékeivel kapcsolatos bejelentéseket írásban kell benyújtani, melyet postán, faxon, vagy e-mailben is el lehet küldeni a cég részére az alábbi elérhetőségeken.

FAXON továbbítva a 06 1/203-0565 faxszámra.

EMAILBEN

- téglá reklamációkat a reklamacio@wienerberger.hu címre,
- cserép reklamációkat, ha az épület a Duna vonalától keletre található: minosegbiztositas.bekescsaba@wienerberger.hu,
- cserép reklamációkat, ha az épület a Duna vonalától nyugatra található: minosegbiztositas.csorna@wienerberger.hu címre.

POSTAI küldeményben: az 5600. Békéscsaba, Orosházi út 88. számra

A Gyártó csak és kizárólag a honlapon közzé tett minőségi kifogást bejelentőlapok hiánytalan kitöltésével, a számla és a szállítólevél, cserép termék esetén garancialevél csatolásával, valamint ezeknek csak és kizárólag a honlapon közzétett módon történő megküldése esetén fogadja a reklamációval kapcsolatos bejelentéseket. A bejelentőlapok a megreklamált terméknek vagy szolgáltatásoknak megfelelően lehet tetőcserépre, téglára, vagy szállításra vonatkozó űrlap. Kérjük, a panasznak megfelelő űrlapot használni!

Tégla termékek és fuvar: <https://wienerberger.hu/szolgáltatasaink/letoltheto-anyagok-porotherm>

Cserép termékek és fuvar: <https://wienerberger.hu/szolgáltatasaink/letoltheto-anyagok-tondach>

A szállítási töréskár a Termékek átvételétől számított 6 hónapos jogvesztő határidőn belül érvényesíthető. Az igény érvényesítésének feltétele a törött, hibás Termékek megőrzése, a Gyártó általi vizsgálat elvégzése céljából. A törött, hibás termékeket a helyszíni kivizsgálásig meg kell őrizni a korrekt ügyintézés érdekében.

A bejelentett hibát a Gyártó szakértője a bejelentővel előre egyeztetett időpontban a helyszínen megtekinti és az igényt dokumentálja. A Gyártó a belső vizsgálatot követően írásban értesíti a bejelentőt igénye elbírálásáról és ennek eredményéről.

A tetőcserép, tetőszerkezet kivizsgálásához szükséges feltételeket, bejutást a helyszínrre, biztonságos létra használatot, mely az eresz vonalától túl nyúlik legalább 1 méterre, a panaszosnak kell biztosítani! Amennyiben a kivizsgáláshoz szükséges feltételek nem biztonságosak, az ügyintéző elállhat a kivizsgálás elvégzésétől és kérhet egy újabb szemle időpontot.

A kivizsgálásról jegyzőkönyvet készítenek, melynek a másolati példánya a panaszosnál marad. Az ügyintéző javaslatot tesz az ügy lezárására, melynek elfogadása esetén gondoskodik annak engedélyeztetéséről és végrehajtásáról. Néhány esetben a panasz a helyszínen nem zárható le. Erről a panaszos később írásban kap értesítést a döntésről.

A reklamáció korrekt ügyintézése érdekében a törött vagy hibás darabokat az ügyintéző megérkezéséig meg kell őrizni. Amennyiben a tárolás nem lehetséges, arról fényképfelvételeket kell készíteni, melyen jószámolhatóan, látható a hiba oka, a hibás darabok száma. A fényképfelvételeket át kell adni a Zrt ügyintézőjének a kivizsgáláshoz.

A cseréptermekek természetes anyagból készülnek, a gyártás során felhasználásra kerülő anyag nem mindig homogén szerkezetű, ezért ebből származó felületi hibák, egyenetlenségek, illetve színeltérések előfordulhatnak, melyekért felelősséget nem vállalunk. A prospektusokban, egyéb útmutatókban foglalt előírások be nem tartása, nem rendeltetésszerű tárolás és szakszerűtlen felhasználás esetén, az ezekből bekövetkezett minőségi hibákért garanciát nem vállalunk.

A prospektusokban, egyéb gyártói útmutatókban foglalt előírások be nem tartása, a nem rendeltetésszerű tárolás, vagy a szakszerűtlen felhasználás esetén, az ezekből bekövetkezett minőségi hibákért és károkért a Gyártó a felelősségét kizárja.

Reklamáció esetén a Wienerberger Zrt. a Termékekkel szemben felmerülő minőségi problémákat a teljesítmény-nyilatkozatban hivatkozott nemzeti szabvány szerint bírálja el.

A beépített Termékek minőségét a gyártáskor és értékesítéskor érvényes szabvány előírásai szerint kell figyelembe venni.

A le nem szállított termékeket a Kereskedő, illetve az Átvételre Jogosult köteles a szállítólevélen feltüntetni és a panasz bejelentőlaphoz csatolni.

Tondach kerámia tetőcserép termékek esetében, a Gyártó által kiadott a vásárláskor érvényes garanciális feltételek irányadók, mely feltételek az érvényben lévő Garancialevélben találhatóak.

A Vevőpanaszok ügyintézésének menete

- a) írásbeli panaszbejelentés a reklamált termék vagy szolgáltatás szerinti minőségi panasz bejelentőlapok adatainak megfelelően, A bejelentéshez mellékelje az igényt alátámasztó fotódokumentációt (hiba oka, a hibás termékek darabszáma),
- b) a számlával és a szállítólevéllel, valamint tetőcserép esetén garancialevéllel (vagy ezek másolatával) ellátott minőségi kifogást bejelentő lap Gyártó részére történt eljuttatását, beérkezést követően a Gyártó részéről telefonos vagy írásbeli kapcsolatfelvétel a panasszal, a panasz kivizsgálása érdekében,
- c) helyszíni kivizsgálás, jegyzőkönyv felvétele a reklamációról (amelyből 1 másolati példány a panaszost illeti),
- d) Gyártói értesítés megküldése panaszos részére a panasszal kapcsolatos Gyártói döntésről.

A Vevőpanaszok ügyintézésének menetéről, az ügyintézők elérhetőségéről és azokról a szervekről, amelyekhez panasz esetén fordulhat (pl. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, Békéltető Testület, stb.), a Kereskedő tájékoztatja a Vevőket.

Munkatársaink elérhetősége a vevői panaszokkal kapcsolatban az alábbi elérhetőségeken

- ✓ BP. és Nyugat Mo. >> Pintér Zsolt - 06 30/947-1632 minosegbiztositas.csorna@wienerberger.hu
 - ✓ BP. és Kelet Mo. >> Tordai Roland - 06 30/967-4864 minosegbiztositas.bekescsaba@wienerberger.hu
 - ✓ Kelet Mo. >> Erdei Tibor - 06 30/949-0297 minosegbiztositas.bekescsaba@wienerberger.hu
- Panaszkezelési csoport vezető: Salamon Lászlóné - 0630/488-6252 reklamacio@wienerberger.hu

Békéltető Testület

Amennyiben az ügy lezárása a vevő, panaszos igényének nem megfelelő, a továbbiakban a lakóhelye szerinti Békéltető Testülethez fordulhat jogorvoslatért. A Békéltető Testületek elérhetőségei a <http://www.fogyasztovedelem.kormany.hu/node/8579> honlapon találhatóak.

Jótállás (garancia) a Tondach kerámia termékekre

A Wienerberger Zrt által gyártott és forgalmazott téglá termékekkel kapcsolatos szavatosságra, szavatossági igény érvényesítésére a Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadók.

A Tondach Magyarország Zrt által 2001.07.01. után gyártott és forgalmazott, 2019.01.01-től a Wienerberger Zrt, mint a Tondach Zrt jogutódja által Tondach márkánévvel gyártott és értékesített kerámia tetőcserép termékekre a Gyártó által kiadott, a vásárláskor érvényes Garancialevélben írt

garanciális feltételek az irányadók. Ez a garancia nem jogszabályon, hanem a Gyártó vállalásán alapul, így a garancia feltételeit a Gyártó határozza meg.

A Garancialevelek továbbítása a Vevő, kivitelező részére a Kereskedő feladata. A Kereskedőnek fel kell hívnia a kivitelező figyelmét, hogy a vásárlási számla és Garancialevél továbbadása a tulajdonos felé az ő feladata. Ennek elmulasztása következményeiért a Gyártó nem vállal felelősséget.

Jelenleg érvényben lévő Garancialevél cseréptermekekre:

<https://wienerberger.hu/szolgaltatasaink/letoltheto-anyagok-tondach>

Adatvédelem

A WIENERBERGER zRt. a személyes adatokat a www.wienerberger.hu oldalon található Adatkezelési Tájékoztató szerint, illetve az EU 2016/679 számú általános adatvédelmi rendelete (GDPR) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek (továbbiakban: adatvédelmi jogszabályok) megfelelően kezeli. Adatvédelmi kérdésekben a WIENERBERGER zRt. elérhető az adatvedelem@wienerberger.hu címen.

Termékfotó, mintatermék

A tájékoztató anyagokban, katalógusokban, egyéb kiadványokban szereplő színek és termékfotók csak tájékoztató jellegűek. Gyártó fenntartja a jogot, hogy a Kereskedőnél kihelyezett mintatermékeket egyoldalúan megváltoztassa. Rendelés előtt mindig tájékozódjon a termékről, tulajdonságairól (natur szín, engob-mohásodás kérdése), annak alkalmazási, felhasználási feltételeiről, kiszállításának időpontjáról, stb.

Tulajdonjog fenntartás

A Gyártó a Termékekkel kapcsolatos tulajdonjogát a vételár kiegyenlítéséig fenntartja. A tulajdonjog-fenntartást a Gyártó jogosult a tulajdonjog-fenntartás tényének és a vevő személyének a megjelölésével a hitelbiztosítéki nyilvántartásba bejegyeztetni.