

Minőségi kifogásod van a termékkel kapcsolatban?

Írj nekünk a reklamacio@yozz.eu email-címre, ahol kollégáink segítenek neked. 😊

Személyes ügyintézés: 2151 Fót, József Attila u.43.

Ügyfélszolgálat: H-P 10-18 óráig

Telefonos elérhetőség: 06 70 882-9999

Hogyan intéződik a reklamációs folyamat? Mi a teendő?

- Küldj egy email-t a reklamacio@yozz.eu email-címre vagy töltsd ki visszáru kérdőívünket.

Az ügyintézéséhez szükség lesz a következő adatokra:

- Neved, elérhetőséged

- Rendelésszámod

- A termék megnevezése, cikkszám

- A termékkel kapcsolatos hiba leírása

- Fotó a termékről (legalább 3db) és a termék hibájáról (2db)

- Kérlek a leveledhez mindenképpen csatold be az eredeti számla fotóját, mert elengedhetetlenül szükséges a panaszkezelési jegyzőkönyv felvételéhez, illetve a vásárlás tényét ezzel tudod igazolni.

- Ügyfélszolgálatunkkal való egyeztetés előtt kérünk, hogy semmilyen terméket ne küldj be hozzánk.

- Mi felvesszük róla a panaszkezelési jegyzőkönyvet, melyet a tájékoztató válaszlevélhez csatolva küldünk el neked. A válaszadásra a panasz beérkezésétől számított 30 nap áll rendelkezésünkre, de mi igyekszünk ezt 3-5 napon belül megtenni.

- Kollégáink visszajelzése és tájékoztatása után a visszaküldendő termék csomagolásába írd bele, hogy reklamáció, így a feldolgozás során azonnal az ügyintéző kollégánkhoz fog kerülni a termék.

- A termék visszaérkezésének napjától/másnapjától elkezdődik annak ügyintézése, melynek folyamatáról kollégáink tájékoztatást küldenek részedre. A törvény által előírt határidőt betartjuk, ha bármilyen más okból az ügyintézés elhúzódna, írásban tájékoztatást küldünk neked.

- A termék szavatossági igényére vonatkozó panaszodat - amennyiben elfogadjuk –

1. kicseréljük neked egy ugyanolyan márkájú, típusú és méretű termékre vagy ajándékutalvány formájában jóváírjuk.

2. Ha már nem tudjuk ezt biztosítani, ajándékutalványt állítunk ki részedre, melyet kód formájában kapsz meg tőlünk. Nincs időkorlátja, és egy összegben vagy akár több részletben is felhasználható az összeg erejéig. Bármilyen más termékre levásárolható.

3. Amennyiben a termék javítható, javíttatani fogjuk.

- A csereterméket Foxpost szállítási móddal küldjük ki részedre, ha ettől eltérő módot választasz a szállítási költséget neked kell fizetned. (lásd.lent)

Reklamáció előtt pár fontos dolgot érdemes tudnod:

- Mielőtt megírod nekünk a reklamációd, nézd meg mikor vásároltad a terméket.

A teljesítés időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheted szavatossági igényedet.

(A 2022. januártól vásárolt termékek esetében a vásárlástól számított egy éven belül felismert hiba ügyében a bizonyítás terhe a forgalmazót illeti. Egy év leteltével a bizonyítási teher azonban megfordul, és a továbbiakban a vásárlónak kell a hiba okát bizonyítania, és vállalni az ezzel kapcsolatos költségeket.)

Ez azt jelenti, hogy ha a reklamáció 1 éven túl van, abban az esetben a te feladatod lesz egy független bevizsgáló cégtől szakvéleményt beszerezni.

- A termék visszajuttatása cégünkhöz a te feladatod, ez lehet személyes vagy postai úton választott beküldési mód. **Fontos, hogy utánvétellel küldött csomagot nem veszünk át.**

- Szavatossági igény csak azokra a termékekre érvényesíthető, amelyen a gyártó által elhelyezett azonosító címke nem került eltávolításra. Ha kivágtad a címkét reklamációdát nem tudjuk elfogadni, mert ezáltal a termék a gyártó felé beazonosíthatatlanná válik.

- Amennyiben a visszaküldött termékről ez hiányzik, feldolgozni nem tudjuk, mert enélkül nem beazonosítható. Ilyen esetben a vásárló költségére visszapostázzuk a terméket.

- Higiéniai okok miatt - elengedhetetlenül szükséges, hogy a terméket tiszta állapotban juttasd vissza hozzánk.

- Mi minden esetben felvesszük a forgalmazóval a kapcsolatot a reklamációd miatt, és az ő állásfoglalásuk alapján elfogadjuk vagy nem fogadjuk el a szavatossági igény reklamációdát.

- Lábbelínél amennyiben bevizsgálásra kerül sor, cégünk egy független szakértő céghez küldi el a terméket, és minden esetben az ő állásfoglalásukat fogadja el.

- Lábbelik esetében egy nedves törülőkendő segítségével kell a cipőt megtisztítani, nem pedig mosógépben kimosni. Csak azok a termékek moshatók mosógépben melyeknél ez fel van tüntetve, más esetben a szavatossági igény elutasításával járhat a nem megfelelő kezelés.

- Cégünk akár szavatossági igény elfogadásáról, akár panaszod elutasításáról legyen szó a terméket Foxpost szállítással küldi ki részedre. Amennyiben ettől eltérő kiszállítást (GLS) szeretnél, a szállítási költséget neked kell fizetned.