

VISSZÁRU ÉS GARANCIA SZABÁLYZAT

Általános rendelkezések

Jelen szabályzatban a felek és közreműködők megnevezése az alábbiak szerint alakul:

- **Szolgáltató:** a DOCCA Zrt., aki a webáruházat üzemelteti és az értékesítést végzi.
- **Ügyfél:** a terméket megvásárló gazdálkodó szervezet (B2B vásárló).
- **Beszállító:** a Szolgáltató szerződött partnere, aki a terméket raktározza és közvetlenül az Ügyfél részére kiszállítja.
- **Gyártó:** a termék előállítója, aki a garanciális feltételeket és a szerviz háttérrel biztosítja.

A DOCCA Zrt. kizárólag gazdálkodó szervezetek (B2B) részére értékesít, így a feleket a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) szerinti kellékszavatosság illeti meg; a fogyasztókat megillető 14 napos elállási és egyéb jogosultságok a jelen jogügyletre nem vonatkoznak.

A DOCCA Zrt. által forgalmazott termékek visszavétele, garanciális ügyintézése és reklamáció kezelése a hatályos jogszabályok, valamint beszállítói és gyártói partnereink feltételeinek figyelembevételével történik.

A jelen szabályzat minden termékre vonatkozik, függetlenül attól, hogy azok mely beszállító partnertől kerülnek kiszállításra.

Visszáru igény bejelentése (RMA folyamat)

Visszáru vagy garanciális igény kizárólag előzetes bejelentés alapján kezdeményezhető.

A bejelentéshez szükséges:

- rendelési azonosító vagy számla
- termék pontos megnevezése
- a hiba vagy visszavételi igény részletes leírása

Bejelentés módja:

- Email: webshop@rt.docca.hu
- Telefon: +36 1 488 7490

A visszáru folyamat minden esetben RMA (Return Merchandise Authorization) azonosítóhoz kötött.

Nem hibás termék visszavétele

A nem hibás termékek visszavétele nem minősül automatikus jognak, minden esetben egyedi elbírálás alá esik.

Visszavétel kizárólag az alábbi feltételek együttes teljesülése esetén lehetséges:

- bontatlan, sértetlen csomagolás
- hiánytalan tartozékok
- újraértékesíthető állapot

Az alábbi termékek visszavétele nem lehetséges:

- szoftver licencek
- egyedi rendelésre beszerzett termékek
- egyéb, jellegüknél fogva vissza nem vehető termékek

Értékcsökkenés / kezelési költség

Nem hibás termék visszavétele esetén társaságunk értékcsökkenési vagy kezelési költséget számíthat fel.

A költség mértéke minden esetben egyedileg kerül meghatározásra, figyelembe véve:

- a termék állapotát
- a visszaküldés időpontját
- valamint a beszállító és/vagy gyártó vonatkozó feltételeit

Társaságunk fenntartja a jogot, hogy a visszavételi feltételeket és az alkalmazott költségeket az adott ügylet sajátosságai alapján határozza meg.

Hibás termékek (DOA, garancia)

DOA (Dead on Arrival)

Az átvételt követően rövid időn belül észlelt hibás termék esetén:

- az ügyfél köteles haladéktalanul jelezni a hibát
- a termék bevizsgálásra kerül
- jogos esetben csere vagy jóváírás történik

Garanciális ügyintézés

- a garancia a gyártó vagy beszállító feltételei szerint történik
- a javítás, csere vagy jóváírás a bevizsgálás eredményétől függ
- az ügyintézés időtartama beszállítótól függően változhat

Visszaküldés folyamata

A termékek visszaküldése nem a DOCCA Zrt. székhelyére történik.

A visszaküldés helye:

- beszállító raktára, vagy
- szerződött szervizpartner

A pontos visszaküldési címet minden esetben az RMA jóváhagyás során adjuk meg.

Szállítási költségek

- Hibás termék esetén a szállítási költségek viselése a gyártó vagy beszállító feltételei szerint történik
- Nem hibás termék visszavétele esetén a visszaküldés és az esetleges kapcsolódó költségek a beszállító vagy gyártó feltételei szerint kerülnek meghatározásra
- Utánvétes (a címzett által fizetendő) csomagokat társaságunk nem vesz át

Elutasítás esetei

A visszáru igény elutasítható, ha:

- a termék sérült vagy hiányos
- nem rendeltetésszerű használat történt
- nem az eredeti csomagolásban kerül visszaküldésre
- nem történt előzetes RMA bejelentés

Felelősségi körök

A DOCCA Zrt. a visszáru és garanciális folyamatokat beszállítói és gyártói partnereivel együttműködésben kezeli.

- az ügyfélkapcsolatot a DOCCA Zrt. biztosítja
- a bevizsgálást, javítást és cserét a beszállító vagy a gyártó végzi

A DOCCA Zrt. a folyamat során közvetítő szerepet tölt be; a végső döntést a termék állapotáról, a hiba jellegéről és a garancia jogosságáról minden esetben a Gyártó vagy a Beszállító hozza meg. A DOCCA Zrt. ezen döntések tartalmáért felelősséget nem vállal, de közvetíti azokat az ügyfél felé.