



SZUPERCSEMPE

GYAKORLATI INFORMÁCIÓ

A REKLAMÁCIÓ
KEZELÉS BUKTATÓI
2018.MÁJUS



A REKLAMÁCIÓ KEZELÉS BUKTATÓI - GYAKORLATI INFORMÁCIÓK

Az elmúlt időszakban sokan kértek tőlünk véleményt és tanácsot, a gyakorlatias és hatékony probléma kezeléssel kapcsolatban. Aki a kerámia burkolólapok, mint építési termék kategória kereskedelmével foglalkozik az tudja, hogy a napi gyakorlat része a nagyszámú értékesítés mellett a ritkán előforduló vásárlói reklamáció is. Talán az mindenki számára egyértelmű és elfogadható, hogy ebben a témában a legpontosabb képet a Keramitaliában látjuk a legjobban.

Nagyon fontosnak gondoljuk és kérünk mindenkit, hogy a kerámia burkolólapokra mindenki úgy tekintsen, hogy **nagy sorozatban, tömegtermeléssel előállított termékek**, amiben sajnos lehet HIBA!

A technikai fejlődéssel és a jelentős mennyiségű volumen növekedéssel a gyártók igyekeznek a probléma mentes áru kibocsátásra, de tudhatóan nekik is megvannak a saját érdekeik, ami mellett I.o. minőséget gyártanak. A Vásárló számára a minőség szubjektív megközelítésű és nagyon sokszor a burkolók is felerősítik a probléma nagyságát, ezzel nehezítve a korrekt lezáráshoz kapcsolódó lehetséges megoldásokat! A termékekre vonatkozó bejelentések legnagyobb számban a középponti íveltség (planaritás, középponti boltozódás) kisebb számban pedig élek íveltsége és felületi problémákra vonatkoznak.

Minden a termék gyártásával összefüggő jellemzőt és tulajdonságot szabvány - MSZ EN 14411 -tartalmaz és szabályoz. (csak I.o. minőségű termékekre)

Ez egységes ún. **harmonizált európai szabvány** melynek az a célja, hogy minden gyártó **egységesen, azonos feltételek** és paraméterek alapján **gyártsa** le termékeit.

Ez a Kereskedőknek (**Vállalkozás**) és a Vásárlóknak (**Fogyasztó**) azt jelenti, hogy **azonos besorolású** termék (pl. porcelán lapok) azonos műszaki, fizikai és dimenzionális feltételeknek kell, hogy megfeleljenek gyártási helyszíntől (gyártói márkától) függetlenül.

Nagyon fontosnak tartjuk, hogy az értékesítési folyamatban, azaz már az eladás pillanatában tisztázni kell az Ügyféllel azokat az **aggályosnak tűnő kérdéseket**, amelyek valamilyen vélt vagy valós reklamációhoz vezethetnek! (pl: görbeség, felület fényessége, dekoráció változatossága, csúszásmentesség, élcsiszolás, fugaszélesség stb.) A **tónus és kaliber eltérésekből** adódó problémákat pedig kifejezetten az **eladáskor** javasoljuk az Ügyféllel átbeszélni, mert a tartalék képzéssel elkerülhetők az utólagos bosszúságok és félreértések.

Tudjuk, hogy előre **nehéz felkészülni** konkrét problémákra, de a szabványi toleranciák olyan mértékű eltéréseket adnak, amelyek sokszor a **Fogyasztó szubjektív megítélése** alapján már nem megfelelőek számára. Ettől függetlenül a **termék megfelelő, I.o. minőségű** és alkalmas arra az igénybevételre amire kiválasztották. Az alábbi táblázatban néhány gyakorlatias adat a probléma értelmezéséhez:

Termék típus	Középponti íveltség mértéke (az átlóra vonatkoztatva)	Élek íveltsége (gyártási mérethez vonatkoztatva)	Vetemedés (az átlóra vonatkoztatva)	Látható felületi hibák
$E \leq 0,5\%$	az átló hossz $\pm 0,5\%$, max. ± 2 mm	az átló hossz $\pm 0,5\%$, max. ± 2 mm	az átló hossz $\pm 0,5\%$, max. ± 2 mm	95%-ban mentes
$0,5\% \leq E < 3\%$	az átló hossz $\pm 0,5\%$, max. ± 2 mm	az átló hossz $\pm 0,5\%$, max. ± 2 mm	az átló hossz $\pm 0,5\%$, max. ± 2 mm	95%-ban mentes
$E \geq 3\%$	az átló hossz $\pm 0,5\%$, max. ± 2 mm	az átló hossz $\pm 0,5\%$, max. ± 2 mm	az átló hossz $\pm 0,5\%$, max. ± 2 mm	95%-ban mentes
$E > 10\%$	az átló hossz $+0,5\%$ és $-0,3\%$ között, max $+2$ mm és $-1,5$ mm	az átló hossz $+0,5\%$ és $-0,3\%$ között, max $+2$ mm és $-1,5$ mm	az átló hossz $\pm 0,5\%$, max. ± 2 mm	95%-ban mentes
PL: 60x60 kőporcelán lap / $E \leq 0,5\%$	(840 mm) azaz, max. ± 2 mm	(840 mm) azaz, max. ± 2 mm	(840 mm) azaz, max. ± 2 mm	95%-ban mentes

Forrás: MSZ EN 14411 szabvány

A FOGYASZTÓI PANASZ és reklamáció kezelésének és bejelentésének a gyakorlatban nagyon fontos jelentősége és jogi következményei vannak. Jelentős változást hozott az **19/2014. (IV.29.) NGM rendelet**, mely a korábbi rendeletet váltotta fel és a **Vállalkozás, valamint a Fogyasztó közötti panaszos** kapcsolatot hivatott szabályozni.

A jogszabály **Vállalkozást és Fogyasztót** különböztet meg elsődlegesen. Természetesen, amennyiben egy eljárásban indokolt az ellátási láncban szereplők minden esetben jól azonosíthatók (számla alapján).

De a legfontosabb, hogy a **Vásárlóval közvetlenül szerződéses jogviszonyban** álló az elsődlegesen felelős a Vásárló panaszának kezelésével kapcsolatban.

Sokszor tapasztaljuk, hogy a Vásárlói bejelentés – függetlenül annak kötelezően szükséges tartalmi elemeinek meglététől – direktben a Keramitalia valamelyik munkatársa részére kerül tovább küldésre Partnereink részéről.

A Vásárló reklamációjának ezen módszerrel történő (függetlenül attól, hogy jogos, vagy nem jogos) kezelése **ellentétes** a rendeletben leírtakkal, **hibás gyakorlat és rossz megoldás**.

A Keramitalia importőrként a termékek forgalomba hozataláért tartozik elsődleges felelőséggel a termék megfelelő tulajdonságaiért pedig a Gyártó, de a Vásárló szempontjából, hibás teljesítés esetén akár egyetemlegesen a teljes láncban résztvevő Vállalkozások.

A hangsúly azon van, hogy ki-kitől szerezte be a reklamáció tárgyát képező terméket.

Mivel a Vásárló közvetlenül a Viszonteladótól (Eladó) vásárolta meg, ezért az elsődleges kommunikáció (pl: Vásárlói reklamáció bejelentő, Helyszíni vizsgálati jegyzőkönyv) a Viszonteladó kötelessége. Amennyiben a Vásárlótól a **szükséges információkat nem szerzi be, nem tájékoztatja az eljárás folyamatáról és nem informálja pontosan és jól dokumentálhatóan** az eljárásban résztvevőket - valószínűsíthetően súlyosan **hibázik**.

Kérjük, hogy a **bejelentést minden esetben írásban tegyék** meg, erre több letölthető dokumentumot is rendelkezésre bocsátottunk immár hosszú évek óta. Az alap információkon túl **FONTOS**, hogy egyértelműen ki kell derülni, hogy Viszonteladó partner **milyen erőfeszítést tett** a reklamáció megoldására, illetve ezen erőfeszítések során Vásárló **milyen kéréssel, követeléssel** lép fel vele szemben.

Általában elmondható, hogy ezeket a szempontokat sokan figyelmen kívül hagyják, ami a fenti példa alapján jelentős veszélyt hordoz magában.

Azokat a problémákat, amiket a helyszínen meg lehet oldani, ott további idő, pénz és energia befektetés nélkül le kell zárni. Amennyiben a Viszonteladó és Vásárló **nem tudják megnyugtatóan** zárni a problémát, **akkor van értelme** az importőrhöz vagy a gyártóhoz fordulni.

Engedjék meg, hogy a ezt a nehéz témát azzal zárjam, hogy a termékeket **minden európai gyártó egységes szabványi környezetben** (MSZ EN 14411) gyártja és nagyon pontos mérő rendszerekkel ellenőrzik a kész termékeket. Ebből adódóan a dimenzionális hibák Vásárló részéről történő „szubjektív” megítélése nem biztos, hogy valós reklamáció tárgyát képezik.

Ezen probléma eldöntésére **szakmailag felkészült, szabványi, jogi alapismeretekkel rendelkező empátikus Eladói fellépés** szükséges!

Reméljük, hogy ezzel az összefoglalóval segíthettünk a jövőbeni fogyasztói panaszok kezelésével és lezárásával kapcsolatban!



Az Ön kereskedője:

