

Általános Eladási- és Szállítási Feltételek (továbbiakban: **ÁSZF**)

Hatályos: 2023.12.01.

Nr. 2023/1

1. **ÁSZF célja**

Az ÁSZF vonatkozik a WIENERBERGER zRt. (1119 Budapest, Bártfai u. 34.; továbbiakban: **Gyártó** vagy **WIENERBERGER zRt.**) által gyártott és forgalmazott valamennyi termékre (továbbiakban: **Termék** vagy **Termékek**). Jelen ÁSZF tájékoztatást és segítséget ad a Termékeink iránt érdeklő fogyasztóknak, végfelhasználóknak a Termékeink kiválasztásakor, megvásárlásakor rendszerint felmerülő kérdésekben.

2. **ÁSZF elérhetősége**

Az ÁSZF hatályos verziója a www.wienerberger.hu weboldalon érhető el. Az ÁSZF a hatálybalépését követő időszakra vonatkozik. Kérjük, hogy megrendelés előtt a hatályos ÁSZF-et gondosan tanulmányozza át.

3. **Termékértékesítés**

A Gyártó a Termékeket rendszerint kereskedőpartnerein (továbbiakban: **Kereskedők**, illetve **Kereskedő partner**) keresztül értékesíti. A fogyasztók, egyéb vevők, végfelhasználók (továbbiakban: **Vevők**) a Kereskedőkkel kerülnek szerződéses kapcsolatba, a Termékeket a Kereskedőktől tudják megvásárolni.

4. **Kereskedőink**

Országos kereskedőpartner hálózattal rendelkezünk. Kereskedőink felsorolását megtalálja a www.wienerberger.hu weboldalon.

5. **Műszaki termékadatok**

A Termékek teljesítmény-nyilatkozata, alkalmazási és tervezési útmutatója, egyéb dokumentumok a www.wienerberger.hu weboldalon megtalálhatók. A Termékek teljesítmény-nyilatkozata a termékcsomagoláson szereplő QR kód és/vagy a CE jelölésnél feltüntetett kód alapján is megtalálható. A gyártói tájékoztatások, előírások, műszaki adatok figyelmen kívül hagyása, be nem tartása a Vevő felelőssége.

6. **Műszaki tanácsadás**

Amennyiben kérdése merül fel, keresse a területileg illetékes szaktanácsadó kollégáinkat a www.wienerberger.hu weboldalon megadott elérhetőségeken. Szaktanácsadóink segítséget nyújtanak a megfelelő Termék kiválasztásában, a szükséges anyagmennyiség meghatározásában, valamint tetőfedő és kivitelező ajánlásában.

7. **Szakismeret szükséges**

A gyártói tájékoztatások elsősorban a tervezőnek és a kivitelezőnek szólnak, mivel Termékeink betervezése és beépítése szakértelmet kíván. A Vevő részére nyújtott gyártói tanácsadás nem helyettesíti az adott építkezés kapcsán felelős, az adott körülményeket megfelelően ismerő tervező és kivitelező szakemberek megbízását. Javasoljuk, hogy az Ön által igénybevett szakemberekkel kötött szerződésekben (pl.: tervező, kivitelező, tetőfedő, burkoló) írja elő, hogy ezek a szakemberek is ismerjék meg és tartsák be a Termékekkel kapcsolatos gyártói tájékoztatásokat, előírásokat.

8. **Térítésmentes szolgáltatások**

Térítésmentes szolgáltatásainkról (mennyiségszámítás, tető látványtervező, hírlevél) tájékozódjon a www.wienerberger.hu weboldalon.

9. **Termékek árak**

Amennyiben Ön „Kosarat” is összeállít, a <https://shop.wienerberger.hu/> weboldalon tájékoztatást kaphat a kiválasztott Porotherm, illetve Tondach Termékek Gyártó által ajánlott bruttó fogyasztói áráról. További tájékoztatást talál a <https://shop.wienerberger.hu/> weboldal „Weboldal Tájékoztató”-jában.

Mivel a Termékeinket a Kereskedő partnereinktől lehet megvásárolni, a Termékek tényleges fogyasztói ára és a fizetési feltételek a Kereskedő és a Vevő megállapodásán alapulnak.

10. Egyéb költségek

Amennyiben Ön „Kosarat” is összeállít a <https://shop.wienerberger.hu/> weboldalon, nagyságrendi tájékoztatást kap a kiválasztott Porotherm, illetve Tondach Termékekkel, azok kiszállítással összefüggésben általában jelentkező költségekről (csomagolási díj, raklap betétdíj, daruzási díj, valamint útdíj). További tájékoztatást talál a <https://shop.wienerberger.hu/> weboldal „Weboldal Tájékoztató”-jában.

A ténylegesen felmerülő költségekről kérjük, előzetesen egyeztessen az Ön által kiválasztott Kereskedő partnerünkkel.

11. Termékek kiszállítása

A Termékeket a szállítási címre (átvétel helye) vagy a Gyártó vagy a Kereskedő szállítja ki. Vannak azonban olyan esetek is, amikor a kiszállítás a Kereskedő telephelyére történik, illetve előfordulhat, hogy a Kereskedő maga szállítja ki a Termékeket az építkezés helyszínére. A kiszállítási kérdéseket a Kereskedővel szükséges előre tisztázni.

Az ÁSZF kiszállításra, kapcsolódó folyamatokra vonatkozó részei kizárólag gyártói kiszállításokra vonatkoznak.

Gyártói fuvar

A gyártói kiszállításokra a Gyártó és a Kereskedő közötti jogviszony (szerződés) alapján kerül sor. A Gyártó csak magyarországi címre végez kiszállítást.

Fuvardíj, kiszállítás költségei, és egyéb felmerülő (pl. törtfuvarok) díjak

A Kereskedők felé érvényesített áraink tartalmazzák a gyártói kiszállítás díját. A Gyártó a felmerülő útdíjat, lerakási (daruzási) díjat érvényesítheti a Kereskedő felé, aki ezt továbbháríthatja a Vevőre. A Porotherm és Tondach termékek tekintetében a <https://shop.wienerberger.hu/> weboldalon („Kosár” összeállítása esetén) nagyságrendi tájékoztatást kaphat ezekkel a költségekkel kapcsolatban.

A ténylegesen felmerülő költségekről kérjük, előzetesen egyeztessen az Ön által kiválasztott Kereskedő partnerünkkel.

Szállítási cím/Átvétel helye

Kérjük, pontosan adja meg a Kereskedőnek a szállítási címet (átvétel helye)!

A kiszállítás speciális körülményei

Kérjük, már a megrendelésben jelezze a Kereskedő felé a szállítás speciális körülményeit (pl.: behajtási engedély köteles területről van-e szó; kér-e darus rakodást; van-e szóló autó igény; van-e a rakodást nehezítő, vagy akadályozó körülmény pl.: súlykorlátozás; nagyfeszültségű vezeték, fák, parkoló gépkocsik, 10 %-nál nagyobb fokú emelkedő, rossz időjárási körülmények között speciális nehézség stb.).

Behajtási engedély

Budapesti szállítási címek esetén a Gyártó beszerzi a behajtási engedélyeket. Budapesti szállítási címek esetén behajtási engedéllyel kapcsolatos költséget a Gyártó nem terhel tovább.

Budapesten kívüli szállítási cím esetén a Vevő gondoskodik a behajtási engedély beszerzéséről, viseli ennek költségét és ezekről tájékoztatja a Kereskedőt. A Gyártó által megbízott fuvarozó a behajtási engedélyhez szükséges adatok megadásában (forgalmi rendszám, kiszállítás napja, gépkocsivezető neve stb.) segítséget nyújt. Javasoljuk, hogy megfelelő időben vegye fel a kapcsolatot a fuvarozóval a behajtási engedély beszerzése érdekében! Az előzetesen egyeztetett tehergépjárműre és időszakra szóló behajtási engedélyt a Vevő köteles a Gyártó vagy a Kereskedő részére eljuttatni a szállítási határidő megtartásához szükséges időben, a szállítást megelőzően legkésőbb a Gyártó által visszaigazolt szállítási napot megelőző napig. Amennyiben Budapest közigazgatási határon kívül a behajtási engedély nem áll rendelkezésre, a felmerülő plusz költségeit a Gyártó érvényesítheti.

Átvételre jogosult személy

A Kereskedő megadja a Gyártónak az átvételre jogosult személy (továbbiakban: **Átvételre Jogosult**) nevét, és SMS fogadására is alkalmas telefonszámát. Az Átvételre jogosult személy lehet pl. a Vevő, vagy a Vevő által megjelölt egyéb személy is. Fontos, hogy olyan személyt adjon meg, aki a kiszállításkor az átvétel helyén (szállítási címen) jelen lesz, mert a gépkocsivezető csak ennek a személynek adja át a Termékeket.

Átvételkor a szállítólevélre – többek között – rögzíteni kell olvashatóan az átvételt igazoló személy nevét.

Termékigény rögzítése

A Gyártó és a Kereskedő egyezteti, hogy a Gyártó milyen árut, mekkora mennyiségben, milyen időponttól tud a Kereskedő rendelkezésére bocsátani, illetve kiszállítani. A Kereskedő által a Gyártónak leadott rendelés tartalmáért a Gyártó nem vállal felelősséget. Téves, hiányos adatokból eredő plusz költségek a Kereskedőt terhelik.

A Gyártó a Kereskedő felé visszaigazolásokat küld a rendelésről – a rendelés visszaigazolást (**Rendelés visszaigazolás**) és a gyártói visszaigazolást (**Gyártói visszaigazolás**). A Rendelés visszaigazolást a Vevő részére a Kereskedő átadja. Kérjük mindenesetben a Rendelés visszaigazolás Vevő részéről történő ellenőrzését!

Kiszállítási határidő

A Gyártói és a Rendelés visszaigazolás tartalmazza a kiszállítás Gyártó által vállalt legkorábbi időpontját. A Gyártó egy kiszállítási időintervallumot ad meg (legkorábbi időponttól maximum 7 munkanapos kiszállítási határidő).

Amennyiben a megrendelt Termékek összömege nem éri el a 10 tonnát, a kiszállítási határidő meghosszabbodhat.

A Gyártó külső okok miatt a Gyártói és a Rendelés visszaigazolásban megjelölt kiszállítási időpontot módosíthatja, ez esetben tájékoztatást küld a Kereskedő részére. Amennyiben a Gyártó a közölt szállítás napján szállítási kötelezettségének valamilyen ok miatt nem tud eleget tenni, úgy jogosult azt 15 napon belül teljesíteni. A késedelmes teljesítés miatt a Gyártóval szemben kárigény nem érvényesíthető.

Amennyiben a Gyártó ellenőrzési körén kívül eső ok (pl.: tartós üzemzavar, a termeléshez szükséges anyagok, feltételek hiánya, közlekedési akadályok) miatt nem tud szállítani, köteles erről az Átvételre Jogosult személyt és a Kereskedőt értesíteni és Gyártó jogosult kártérítési felelősség nélkül a szerződéstől elállni.

Gyártói SMS/e-mail értesítések

Az Átvételre Jogosult telefonszámát a Vevő a Kereskedő részére adja meg. Fontos, hogy a telefonszám pontosan kerüljön megadásra, mert az Átvételre Jogosult az átvétellel kapcsolatban legalább 3 SMS-t

fog kapni erre a számra: (i) a kijelölt fuvarozó cég nevééről szóló tájékoztatás, telefonos elérhetőséggel (ii) az átvételi időpontja (naptári nap pontossággal), valamint (iii) tájékoztatás, hogy a fuvarozó felrakodott a Gyártó gyáregységében és elindult a szállítási címre (az átvétel helyére).

Amennyiben a Rendelés darus rakodásra vonatkozik, úgy az Átvételre Jogosult még az (i) pontban foglalt SMS-t megelőzően fog egy 4. SMS-t is kapni: (iv) tájékoztatás Kereskedő megrendelésének visszaigazolásáról, kiszállítás várható időintervallumáról.

A jelzett időpontban a Termékek átvételét biztosítani kell. Amennyiben az átvétel bármely okból nem biztosított, akkor a kiszállítás meghiúsult átvételnek minősül.

Teljes fuvar / vegyes fuvar

A Gyártó – főszabály szerint – csak olyan megrendeléseknek tud eleget tenni, ahol a teljes fuvar azonos termékkategóriába tartozó Termékekkel kerül feltöltésre. A fuvar szempontjából azonos termékkategóriák: a) téglá, áthidaló, gerenda, béléstest; b) békéscsabai cserép, csornai cserép, c) térkő, lap és kerítés elem. Vegyes fuvarra csak a Gyártó által meghatározott esetekben kerülhet sor. A szállított mennyiségnek szállítási címenként el kell érnie a minimális szállítási mennyiséget. Ezeket a kérdéseket a Gyártó a Kereskedővel egyezteti le.

Kiszolgálási egységek

A megrendelésnél célszerű figyelemmel lenni arra, hogy mi az a legkisebb termékegység, amely a csomagolási, szállíthatósági okokból elérhető a Gyártó kínálatában.

	Tégla	Áthidaló	Gerenda	Bélés-test	Alap-cserép	Idom-cserép	Térkő	Lap	Kerítés-elem	Szegély	Támfal, rézsű-elem
Raklap	X			X	X	X	X	X	X	X	X
Köteg		X	X		X	X					
Darab		X	X			X		X	X	X	X
Sor							X				

Amennyiben a megrendelt termékmennyiség nem ad egész kiszolgálási egységet, úgy azt a Gyártó felfelé, egész kiszolgálási egységre kerekíti fel, így tudja azt a Kereskedő felé értékesíteni.

12. Termékátadás

Termékek átadása/általános kérdések

A Termékek átadása a Gyártó által a Kereskedőnek küldött Gyártói és Rendelés visszaigazolásában rögzített szállítási címen, időpontban történik. A Vevő felelőssége, hogy biztosítsa az átvétel megfelelő körülményeit, illetve azokat előre pontosan megadja.

A Termékek átvételét az Átvételre Jogosult igazolja nevének aláírásával és olvasható feltüntetésével, cég esetén bélyegzőnyomatóval a szállítólevél minden példányán. A fuvarozó kérése esetén az Átvételre Jogosult köteles magát személyazonossági igazolvány felmutatásával igazolni.

Az Átvételre Jogosult köteles a Termékek megérkezéskor a szállítási címen jelen lenni, a Termékeket átvenni, megvizsgálni és nyerges teherautó esetén 1 órán belül, darus teherautó esetén 30 percen belül a gépjárműről lerakodni, és a lerakodást lehetővé tenni. Az Átvételre Jogosult személy köteles a szállítólevélen szereplő valamennyi információt ellenőrizni, és bármely eltérés (pl.: szállítólevéltől eltérő darabszám, észlelt termékhiány, törés, sérülés) esetén ezt a szállítólevélen feltüntetni.

Amennyiben nem sikerül átadni a Termékeket az Átvételre Jogosultnak az előbb említett határidőn belül, akkor Gyártó a Kereskedővel szemben a második megkezdett órától állásdíj felszámítására válik

jogosulttá, amelynek mértékére Gyártó mindenkori tájékoztatása az irányadó (jelenleg 10.000 Ft/óra +Áfa) és amelyet a Kereskedő továbbháríthat a Vevő felé.

Termékek átadása/behajtás

Az építési területre történő behajtás lehetőségének megítélése a Gyártó által megbízott fuvarozó gépkocsivezetőjének a felelőssége és feladata. Amennyiben megítélése szerint a terület alkalmatlan a tehergépkocsival történő biztonságos megközelítésre és lerakodásra, a gépkocsivezető megtagadhatja a behajtást és a Termékek lerakódását.

Termékek átadása/darus autó

Lehetőség van darus teherautó igénybevételére, amennyiben ennek feltételei fennállnak (sík, szilárd egyenes felületű talaj, darus teherautó méreteit figyelembe véve megfelelő parkolási lehetőség stb.). Amennyiben a Kereskedő darus teherautó igényt jelez a Gyártó felé, a daruzás költségét mindenképpen meg kell téríteni a Gyártó részére, függetlenül attól, hogy a daruzás ténylegesen szükséges-e. Darus teherautó igénybevétele esetén a Termékek lerakódásának költsége a Kereskedőt terheli. A Kereskedő és a Vevő egyezsége az irányadó, hogy ezt a Kereskedő hogyan hárítja tovább a Vevőre.

A Termékek egyszeri mozgatását vállaljuk, amennyiben a Termékek lerakódása a darus teherautó saját darujával történik. Egy adott átvételi helyszínen (szállítási címen) belül nem mozgatunk Termékeket. A lerakodás kizárólag a talajra, vagy sík beton alapra történhet. Biztonsági okokból a Termékeket első, vagy magasabb szintre, födémre nem daruzzuk. Az átvétel helyének (szállítási cím) alkalmasnak kell lennie raklappal építőanyag biztonságos tárolására. Amennyiben a lerakodás toronydaruval történik, a raklapok kizárólag egyesével emelhetők le. Toronydaruval történő lerakodás esetén a Gyártó felelőssége az áru megérkezéséig terjed ki. A Termékek átadása ez esetben az Átvevő részére a gépkocsi platóján történik. Toronydaruval történő rakodás esetén a helytelen emelés (pl. 2 raklapot összefogva egyszerre daruznak, vagy elégtelen minőségű spanifer használata az emeléshez) felelőssége az Átvevőt terheli.

A Gyártó által megbízott fuvarozó gépkocsivezetőjének a felelőssége és feladata a daruzás feltételét jelentő, jelen pontban foglalt követelmények megítélése.

Termékek átadása/meghiúsulás

Ha az időjárás vagy a helyszín adottságai (nagyfeszültségű vezeték, fák, szabálytalanul parkoló jármű, 10 %-nál nagyobb fokú emelkedő stb.) miatt a fuvarozó gépjárművezetője az Átvételre Jogosult által megjelölt helyszínen nem tartja lehetségesnek az áru lerakását, a Gyártó Logisztikai Csoportjának tájékoztatása mellett egyeztetett új helyszínt keres átvevő képviselőjével közösen. Ha nem tudnak megegyezni, akkor az az átvétel meghiúsulásának tekintendő. Kérjük, hogy az átvétel bármilyen felmerülő akadályáról mielőbb tájékoztassa a Kereskedőt, aki haladéktalanul értesíti a Gyártót.

A Termékek átadása meghiúsul:

- a) amennyiben a Termékeket az Átvételre Jogosult nem veszi át,
- b) amennyiben az Átvételre Jogosult nincsen jelen az átadás megkísérlésekor,
- c) annak ellenére, hogy a Kereskedő nem igényelt daruzást a Gyártótól, a leszállított Termékek lerakódása a helyszínen nem biztosított,
- d) nem áll rendelkezésre a behajtási engedély (ez Budapest közigazgatási területére eső kirakodási (szállítási) cím esetére nem vonatkozik),
- e) amennyiben a Termékek átadása az átadás helyszínén egyéb okból nem biztosított.

A fenti esetekben a Termékekkel kapcsolatban a Kereskedőnek új megrendelést kell leadnia a Gyártó felé. Az átvétel meghiúsulásának költségeit a Gyártó érvényesíti a Kereskedő felé.

Kérjük a Vevők közreműködését a fenti esetek elkerülésében.

13. Csomagolás

Amennyiben a Termék jellege ezt lehetővé teszi, azok a WIENERBERGER zRt. megjelölésével ellátott raklapra csomagolva kerülnek átadásra, egyedi vagy szabvány raklapokon, fóliázva.

14. Termékek megvizsgálása

Az átvétel során a Termékek mennyiségét, típusát, minőségét és sértetlenségét egyaránt ellenőrizni kell. Amennyiben mennyiségi eltérés, vagy sérülés tapasztalható, vagy bármilyen egyéb kifogás felmerül, akkor azt a szállítólevélen fel kell tüntetni és mindkét fél (gépkocsivezető és Átvételre Jogosult) aláírásával igazolni kell. Az észlelt kifogásról fényképet kell készíteni a tehergépkocsiról való lerakodást megelőzően. A kifogásról készült fotódokumentációt a Gyártó rendelkezésére kell bocsátani.

A rakatok kibontásakor, illetve a Termékek felhasználása, beépítése előtt szintén kérjük a Termékek megvizsgálását.

15. Visszárú

A Kereskedő megrendelése alapján többletként szállított Terméket a Gyártó csak írásos egyeztetés után és csak akkor veszi vissza, ha a Termék sértetlen és még eredeti csomagolásban van. Gyártó a Termékek visszavételére nem köteles. A visszaszállításkor mellékelni kell a tétel számlamásolatát is. A Gyártó az általa nem kifogásolt visszarút 20% stornó díj levonásával írja jóvá. A Gyártó által visszaszállított termék szállítási költsége a Kereskedőt terheli. A Gyártó ömlesztett terméket nem vesz vissza, és nem térít meg.

16. Tárolás

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

Az alap kerámia tetőcserepeket felhasználásig raklapon, átrakás nélkül, szakszerűen, sérülésmentesen kell tárolni, szilárd sík aljzaton, maximum három rakat magasan. Egyetlen felületen a cserép- és téglarakatokat egymásra pakolni nem szabad.

Amennyiben a kiszállított tetőcserép 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 raklapokat olyan helyen kell tárolni, ahol nem állhat meg a víz és nem érintkezhet a raklappal folyamatosan.

A Gyártó által forgalmazott, nedvesség, 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.

17. Raklapok visszavétele

A raklapvisszavétellel kapcsolatban a Kereskedők járnak el, ehhez szükséges a Termékek kiszolgálásával kapcsolatos szállítólevél is.

A raklap visszavételi szabályokat a Gyártó Raklapkezelési irányelvei tartalmazzák.

Kizárólag annyi raklap kerülhet visszavételre, amennyi a Vevő által, illetve a Vevő nevében vagy érdekében elszállításra került, és amelyek kifizetésre kerültek.

Fentiekén túlmenően, a raklapok visszavétele a Gyártó aktuális tájékoztatása szerint történik.

18. Hibás termék észlelése

Láthatóan hibás Termékeket (pl.: csorba, törött, színeltéréssel érintett, csomagolási hiányosságból eredően vagy egyéb okból sérült, repedt, méretében, dimenziójában eltérő) 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. Amennyiben a felhasználás helyén a hibásnak vélt Terméket nem lehet tárolni, azt el kell szállítani. Ebben az esetben az elszállítás előtt az egy helyre összegyűjtött sérültnek, hibásnak vélt Termékekről fényképfelvételt kell készíteni a hiba utólagos bemutatásához, a panasz elfogadásához. Ha a Termékek hibája a szállítás során keletkezett, akkor függetlenül a tárolhatóságtól, a hibás Termékekről fényképfelvételt kell készíteni, és azt a Gyártó rendelkezésére kell bocsátani. A Gyártó képviselője a panasz szabályszerű, hiánytalan bejelentése után a kivizsgálást elkezdi. Az ügyintézéskor az ügyintéző dokumentálja a vizsgálat eredményét. A Gyártó a vevői igényeket a felvett dokumentum és megegyezés szerint közvetlenül a Vevővel rendezzi.

19. Termékazonosság

A WIENERBERGER zRt. által gyártott és forgalmazott téglá, fődém, gerenda, tetőcserép, térkő, lap, szegély, támfal, rézsűelem, és kerítéselem Termékeket – lehetőség szerint – közel egy gyártásból és egy gyárból kell beszerezni az adott építkezésre. Pótrendelés esetén ennek biztosításához a Vevőnek szükséges a korábban megrendelt, azonos Termék Gyártó által kiállított szállítólevelének a számára hivatkozni. Amennyiben a Vevő számára nem ismert a Gyártó által kiállított szállítólevél száma, úgy a Kereskedő köteles erről tájékoztatni a Vevőt.

A kevert, nagy gyártásidő különbséggel beszerzett Termékek beépítéséből eredő igényekért, kárért a Gyártó nem vállal felelősséget.

A típusazonosság biztosítása érdekében felhasználás előtt a kiszállított Termékeket ellenőrizze a rakatokon lévő címkén feltüntetett termékmegnevezések és cikkszámok szerint is.

20. Semmelrock termékek

A Semmelrock termékek alapanyagai változhatnak, amelynek következtében a Semmelrock termékeknél előfordulhatnak színeltérések. A Semmelrock betontermékek esetében esetlegesen előforduló úgynevezett mész- vagy sókivirágzás, más színeltérés, melírozott térburkolóköveknél a színtartalom arányának, illetve a darabsúly kisebb mértékű eltérése nem képezheti minőségi kifogás alapját. Melírozott térkövek esetén a melírozás nem az egyes kövek felületén, hanem a teljes burkolt felületen jelentkezik.

21. TONDACH cserepek

A TONDACH tetőcserép természetes alapanyagból készül, 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 áru színét átvételkor gondosan ellenőrizze, mivel az átvételkor észlelhető körülményekkel kapcsolatban utólagos reklamációt nem tudunk elfogadni. Tetőcserepek esetében a garancia nem terjed ki az időjárási hatás következtében a felületen bekövetkezett átmeneti jellegű kivirágzásokra, színeltérésekre, valamint a mohásodásra. Ezek a tetőcserép használati értékét nem befolyásolják és a környezeti tényezőktől függenek.

22. Jótállás (garancia) a TONDACH kerámia Termékekre

A TONDACH kerámia tetőcserép és kerámia kiegészítő Termékekre a Gyártó által kiadott, a vásárláskor érvényes garancialevéiben írt garanciális feltételek az irányadóak. Ez a garancia nem jogszabályon, hanem a Gyártó vállalásán alapul, így a garancia feltételeit a Gyártó önállóan határozza meg.

A Vevő garanciális igénye a garancialevél kiállításával, a Termék szállításának időpontjára visszamenő hatállyal keletkezik. A garancia nem terjed ki a Magyarországon kívülre eladott, illetve a Magyarországon területén kívül beépített TONDACH kerámia tetőcserép és kerámia kiegészítő Termékekre.

a) Garancialevél kiállítása Kereskedői kiszállítás esetén

A garancialevelet a Gyártó állítja ki. A garancialevél kiállítását – a Termékek (Kereskedőtől történő) vásárlásától számított 6 (hat) hónapos jogvesztő határidőn belül – a Vevőnek kell kezdeményeznie a Termékek értékesítéséről szóló, Kereskedő által kiállított számla másolatának és a Termékek átvételét igazoló szállítólevél másolatának megküldésével (a Vevő feladata, hogy a számlát és a szállítólevelet beszerezze) a Gyártó alábbi elérhetőségeinek valamelyikén:

- postai úton: 1119. Budapest, Bártfai u. 34.
- e-mailben: garancia@wienerberger.hu

A kiállított garancialevelet a Gyártó minden esetben postai úton és e-mailben küldi meg a Vevő részére.

Amennyiben a Vevő a garancialevél kiállítására vonatkozó igényét a Termékek (Kereskedőtől történő) vásárlásától számított 6 (hat) hónapos jogvesztő határidőn túl jelenti be a Gyártó részére, a Vevő a garancialevél kiállítására vonatkozó igényét elveszíti. A garancialevél hatályos (az aznapi vásárlások esetén irányadó) mintája a www.wienerberger.hu oldalon elérhető. A garancialevél igénylésével kapcsolatos formanyomtatvány a www.wienerberger.hu oldalon érhető el.

b) Garancialevél kiállítása Gyártói fuvarszervezés esetén

A garancialevelet a Gyártó állítja ki. A garancialevelet a Gépkocsivezető a szállítólevéllel együtt adja át a Vevő részére.

23. Reklamáció bejelentése

A WIENERBERGER zRt. a Termékekre benyújtott panaszok kivizsgálását saját hatáskörben, belső szabályzatok, valamint jogszabályi előírások szerint saját munkatársai által végzi el.

Garanciális igény bejelentése

A reklamációt a hiba észlelésétől számított legfeljebb 30 napos jogvesztő határidőn belül lehet bejelenteni a www.wienerberger.hu honlapon található panaszkezelési felületen történő feltöltéssel (online bejelentés) vagy a WIENERBERGER zRt. székhelyére (1119 Budapest, Bártfai u. 34.) történő megküldéssel (offline bejelentés). Amennyiben a Vevő a reklamációt a hiba észlelésétől számított 30 napos jogvesztő határidőn túl jelenti be a Gyártó részére, a Vevő a garanciát elveszíti. A TONDACH Magyarország Zrt. termékeivel kapcsolatos bejelentéseket is ezen elérhetőségekre kérjük megküldeni, mivel a WIENERBERGER zRt. a TONDACH Magyarország Zrt. jogutódja.

Kérjük az igényt alátámasztó fotódokumentáció, a számla és/vagy a Gyártó által kiállított szállítólevél és a garancialevél másolatának (opcionális) csatolását, valamint online bejelentés esetén a www.wienerberger.hu honlapon található, termékhibával kapcsolatos probléma bejelentéséről szóló űrlap hiánytalan kitöltését, míg offline bejelentés esetén a létező telefonos elérhetőséget tartalmazó levél megküldését is. A kivizsgálás során a Gyártó az eredeti garancialevelet is bekérheti. Az említett dokumentumok hiányában a Gyártó a bejelentett garanciális igényt nem köteles kivizsgálni.

Garanciális igény esetén a Gyártó a Termékekkel szemben felmerülő minőségi problémákat a garancialevélben hivatkozott szabványok és egyéb feltételek szerint bírálja el.

Egyéb (nem garanciális) igény bejelentése

A reklamációt – a hiba észlelését követően késedelem nélkül – a www.wienerberger.hu honlapon található panaszkezelési felületen történő feltöltéssel (online bejelentés) vagy a WIENERBERGER zRt. székhelyére (1119 Budapest, Bártfai u. 34.) történő megküldéssel (offline bejelentés) lehet bejelenteni. A hiba észlelését követő 2 hónapon túli bejelentést a Gyártó késedelmesnek tekinti. A bejelentés késedelméből eredő kárért a Gyártó nem felelős. A TONDACH Magyarország Zrt., illetve a Semmelrock Stein + Design Kft. termékeivel kapcsolatos bejelentéseket is ezen elérhetőségekre kérjük megküldeni, mivel a WIENERBERGER zRt. a TONDACH Magyarország Zrt., illetve a Semmelrock Stein + Design Kft. jogutódja.

Külön űrlap van a Termékekre, illetve a szállításra vonatkozóan. Kérjük, a panasznak megfelelő űrlapot használni! Kérjük az igényt alátámasztó fotódokumentáció, továbbá a számla és/vagy a Gyártó által kiállított szállítólevél csatolását, valamint online bejelentés esetén a www.wienerberger.hu honlapon található, megfelelő űrlap hiánytalan kitöltését, míg offline bejelentés esetén a létező telefonos elérhetőséget tartalmazó levél megküldését is.

A szállítási töréskár a Termékek átvételétől számított 5 hónapos jogvesztő határidőn belül érvényesíthető.

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

A reklamáció intézésére vonatkozó közös szabályok

Az igény érvényesítésének feltétele a törött, hibás Termékek megőrzése, a Gyártó általi vizsgálat elvégzése céljából. A törött, hibás Termékeket meg kell őrizni a korrekt ügyintézés érdekében.

A termékhibával kapcsolatos probléma bejelentéséről szóló űrlap vagy levél, valamint a fentebb jelzett egyéb iratok [igényt alátámasztó fotódokumentáció, számla és/vagy a Gyártó által kiállított szállítólevél, garancialevél másolata (utóbbi opcionális)] Gyártó részére történt eljuttatását, beérkezését követően 5 munkanapon belül a Gyártó telefonon vagy írásban felveszi a kapcsolatot a panaszossal. A bejelentett hibát a Gyártó szakértője a hiánytalan bejelentéstől számított 10 napon belül, a bejelentővel előre egyeztetett időpontban a helyszínen megtekinti, és az igényt dokumentálja. A Gyártó a hiánytalan bejelentéstől számított 30 napon belül elbírálja a bejelentés jogosságát és értesíti a bejelentőt a döntéséről.

A szállítási probléma bejelentéséről szóló űrlap vagy levél, valamint a fentebb jelzett egyéb iratok [igényt alátámasztó fotódokumentáció, számla és/vagy a Gyártó által kiállított szállítólevél, garancialevél másolata (utóbbi opcionális)] Gyártó részére történt eljuttatását, beérkezését követően a Gyártó telefonon vagy írásban felveszi a kapcsolatot a panaszossal. A termékhibával kapcsolatos probléma bejelentése során alkalmazott ügyintézéshez képest eltérés, hogy a Gyártó jogosult helyszíni megtekintés nélkül, a beküldött fotódokumentáció alapján dönten a bejelentett igényről. Ennek hiányában a Gyártó úgy jár el, mint a termékhibával kapcsolatos probléma bejelentése során.

Termékhibával kapcsolatos problémát bejelenteni kizárólag az átadás során nem észlelhető, ún. rejtett gyártási hibák miatt lehet érvényesíteni. Nem minősül rejtett gyártási hibának a töréskár, csorbulás, repedés, színeltérés, csomagolási hiányosságból vagy egyéb okból eredő sérülés, ugyanis ezek már az átadáskor is észlelhetőek.

A tetőcserép, tetőszerkezet kivizsgálásához szükséges feltételeket, bejutást a helyszínre, biztonságos létra használatot, amely az eresz vonalától túlnyúlik 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 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.

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

Munkatársaink elérhetősége a vevői panaszokkal kapcsolatban cégünk honlapján, a www.wienerberger.hu oldalon található.

Békéltető Testület

Amennyiben az ügy lezárása a Vevő, panaszos igényének nem megfelelő, a továbbiakban a lakóhelye vagy tartózkodási helye, ennek hiányában a Gyártó székhelye szerinti illetékes Békéltető Testülethez fordulhat jogorvoslatért. A Békéltető Testületek elérhetőségei a https://www.fogyasztovedelem.kormany.hu/#/bekelteto_testuletek honlapon található.

24. 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.

25. 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 (natúr szín, engób-mohásodás kérdése), annak alkalmazási, felhasználási feltételeiről, kiszállításának időpontjáról stb.

26. 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.

27. Felelősség kizárás

A Gyártótól vásárló bármely személy (vásárló) kellékszavatossági, kártérítési igénye a teljesítés időpontjától számított egy év (fogyasztó esetén két év) alatt évül el. A teljesítéstől számított 5 éves határidőt követően a vásárló kellékszavatossági és/vagy kártérítési igényét a Gyártóval szemben akkor sem érvényesítheti, ha igényét korábban menthető okból nem tudta érvényesíteni (jogvesztő határidő). Kártérítési igény alatt érteni kell a szolgáltatás tárgyában bekövetkezett kárt, továbbá a jogosult vagyonában keletkezett károkat és az elmaradt vagyoni előnyt is. Kivétel ez alól, ha a felek szerződése, vagy jogszabály kötelező rendelkezése az igényérvényesítést lehetővé teszi. A jelen bekezdés szerinti kizárások, korlátozások nem vonatkoznak a szándékosan okozott, továbbá az emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító károkozásért való felelősségre. Amennyiben valamely fenti korlátozást vagy kizárást jogszabály nem tesz lehetővé, az a lehetővé tett részben továbbra is fennmarad.

28. Egyéb

Az ÁSZF nem minősül teljes körű tájékoztatásnak. Az ÁSZF nem helyettesíti a gyártói weblapokon lévő tartalmak (pl.: alkalmazási és tervezési útmutató, teljesítmény-nyilatkozatok, katalógusok, egyéb tájékoztató anyagok) áttekintését. Az ÁSZF és az egyéb gyártói tájékoztató anyagok áttekintése nem pótolja a Termékeink beépítéséhez szükséges tervezői, kivitelezői szaktudást. Az ÁSZF nem értelmezhető úgy, hogy a Gyártó a Vevők irányába bármilyen többletkötelezettséget vállalna. Az ÁSZF-ben lévő információk, valamint a gyártói tájékoztatók, dokumentációk Vevőkkel történő közzétevése és megismertetése a Kereskedő feladata és felelőssége. A Kereskedő és a Vevő szerződése, az ezzel kapcsolatos tájékoztatások kívül esnek a Gyártó hatókörén és felelősségi körén. Gyártó nem felel a Kereskedő szerződésszegéséért, sem egyéb magatartásáért. Az ÁSZF-re a magyar jogszabályok az irányadóak.
