

ALSO RMA szabályzat

Az ALSO Hungary Kft.-nél mindent megteszünk annak érdekében, hogy partnereink megrendelése a lehető legnagyobb pontossággal és kifogástalan állapotban érjenek célba.

1. Szállítási hiány, vagy a termék gyári tartozékai közül hiányzik valami

Kérjük, hogy az áru átvételekor a csomagok tartalmát a lehető leghamarabb, de maximum 24 órán belül ellenőrizze. Amennyiben eltérést tapasztal, kérjük azonnal jelezze azt. Ellenőrizze a csomagolás sértetlenségét, amennyiben sérülést tapasztal, haladéktalanul jelezze azt az ALSO-nak.

- Regisztráljon RMA-t a [Customer Service Online](#) oldalon, várja meg a visszaigazolást
- Hiányos termék esetén küldjön képeket a termékről és a csomagolásról
- Az ALSO minden megrendelés csomagolásáról kamerafelvételt készít, így nyomon követhető a termékek előkészítése és csomagolása. A kérelem jogosságának elbírálásakor minden körülményt figyelembe veszünk.

2. Szállítási sérülés

Amennyiben az áru átvétele során azt tapasztalja, hogy a külső csomagolás sérült, bontott, elázott, vagy bármilyen rendellenesség tapasztalható, kérjük haladéktalanul vegyen fel jegyzőkönyvet a fuvarozó jelenlétében. Jegyzőkönyv hiányában az ALSO Hungary Kft nem köteles a szállítás során megsérült terméket kicserélni vagy jóváírni. Haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül tájékoztassa az ALSO-t a szállítási sérülésről.

- Regisztráljon RMA-t a [Customer Service Online](#) oldalon, várja meg a visszaigazolást
- Készítsen képeket a csomagolás minden oldaláról, a sérült termékről és a csomagcímkeről, küldje el az rma.hu@also.com e-mail címre
- Várja meg az RMA osztály visszajelzését
- Csomagolja be a terméket úgy, hogy az logisztikai központon történő továbbszállításra alkalmas legyen
- A sérült csomag felvétele és annak költsége az ALSO-t terheli

3. Külső csomagolás sértetlen, a termék a belső csomagban sérült

- Regisztráljon RMA-t a [Customer Service Online](#) oldalon, várja meg a visszaigazolást
- Készítsen képeket a csomagolás minden oldaláról, a sérült termékről és a csomagcímkeről, küldje el az rma.hu@also.com e-mail címre
- Várja meg az RMA osztály visszajelzését
- Csomagolja be a terméket úgy, hogy az logisztikai központon történő továbbszállításra alkalmas legyen
- A csomag felvétele és annak költsége az ALSO-t terheli

4. Az ALSO nem a megrendelt terméket szállította

- Regisztráljon RMA-t a [Customer Service Online](#) oldalon, várja meg a visszaigazolást
- Adja meg a rendelt termék SAP kódját és a kiküldött termék EAN kódját vagy SAP kódját
- Készítsen képet a szállított termékről és küldje el az rma.hu@also.com e-mail címre
- Várja meg az RMA osztály visszajelzését
- Csomagolja be a terméket úgy, hogy az logisztikai központon történő továbbszállításra alkalmas legyen
- A csomag felvétele és annak költsége az ALSO-t terheli

5. **Hibás áru garanciális ügyintézés**

Ha az ALSO-tól vásárolt termék garanciális időn belül meghibásodik, kérjük az alábbiak szerint járjon el.

- Gyártói garanciával rendelkező termékek
 - Kérjük keresse fel a gyártó által felhatalmazott hivatalos márkaszervizt a garanciális igény érvényesítése céljából
- ALSO garanciával rendelkező termékek
 - Regisztráljon RMA-t a [Customer Service Online](#) oldalon, várja meg a visszaigazolást
 - Csomagolja be a termékeket szállításra alkalmas módon, ragassza a visszaigazolás egy példányát a dobozra, egyet pedig tegyen bele a csomagba
 - Juttassa el az árut a visszaküldési címre
 - Az ALSO-hoz visszaküldés költsége a partnert terheli

Kritériumok az áruval szemben

- A termék az ALSO-tól származik (SN vagy Batch szám alapján azonosítható)
- A termék a nagykereskedelmi számla alapján még garanciális időn belüli a regisztráció és a leadás pillanatában is.
- A terméken nincs fizikai sérülés, beázás, felhasználó által okozott hiba
- Az RMA osztály által küldött RMA visszaigazolás megtalálható a csomagban és a csomagban

Az ALSO fenntartja a jogot, hogy elutasítsa a garanciális ügyintézését, amennyiben bizonyítást nyer, hogy a terméket módosították, nem a felhasználói kézikönyvben leírtak szerint használták, elmulasztották a gyártó által előírt kötelező karbantartást, beázott, túlfeszültséget kapott, egyéb más módon megrongálódott. Ebben az esetben ALSO tájékoztatja a partnert, és a partner köteles a terméket 14 napon belül saját költségén elszállítani.

Hibás áru visszaküldési cím:

Harsányi Depócentrum Kft C/O ALSO RMA
Harsányi Kálmán utca 85
H-1151 Budapest

6. **DOA ügyintézés (72 órán belül meghibásodott termékek)**

Ha az ALSO-tól vásárolt termék a végfelhasználói értékesítést követő 72 órán belül meghibásodna, kérjük az alábbiak szerint járjon el.

- Gyártói garanciával rendelkező termékek
 - Kérjük keresse fel a gyártó által felhatalmazott hivatalos márkaszervizt a garanciális igény érvényesítése céljából, vizsgáltsa be a készüléket. Csatolja a végfelhasználói számlát és a fogyasztóvédelmi jegyzőkönyvet.
 - Ha a szerviz megállapítja, hogy a garanciális igény jogos, és a termék megfelel a gyártó által előírt DOA protokollnak, csereigazolást állít ki. Kérjük, juttassa el a csereigazolást/javíthatatlansági dokumentumot az ALSO RMA osztályához
 - Ha a szerviz elutasítja a DOA kérelmet, az ALSO nem jogosult azt felülbírálni.

- ALSO garanciával rendelkező termékek
 - Regisztráljon RMA-t a [Customer Service Online](#) oldalon, várja meg a visszaigazolást
 - Csomagolja be a termékeket szállításra alkalmas módon, ragassza a visszaigazolás egy példányát a dobozra, egyet pedig tegyen bele a csomagba
 - Tegye bele a csomagba a végfelhasználói számla másolatát és a szabályszerűen kitöltött fogyasztóvédelmi jegyzőkönyvet
 - Juttassa el az árut a visszaküldési címre
 - Az ALSO-hoz visszaküldés költsége a partnert terheli

Az ALSO RMA osztálya megvizsgálja a terméket és dönt arról, hogy a termék megfelel-e a gyártó által előírt DOA protokollnak, amennyiben igen, kiállítja a jóváírást.

Hibás áru visszaküldési cím:

Harsányi Depócentrum Kft C/O ALSO RMA
Harsányi Kálmán utca 85
H-1151 Budapest