

Panasz bejelentő jegyzőkönyv

Egyedi azonosító:	
-------------------	--

BEJELENTÉSI ADATOK:

A bejelentő neve:	
A bejelentő e-mail címe:	
A vásárló neve:	
A vásárló címe:	
A termék neve:	
A termék ára:	
A vásárlás ideje:	
A vásárlás igazoló okirat száma:	
A bejelentés időpontja:	

HIBA LEÍRÁSA (CSAK SZOFTVER ESETÉN):

Futtatási környezet:*	PC asztali	PC laptop	MAC	Playstation 4	Xbox One
Operációs rendszer:					
Telepítési tapasztalat:*	A telepítés elindult?	igen / nem			
	A telepítés végig ment?	igen / nem			
	A program elindult?	igen / nem			

* Kérjük karikázza be a megfelelő választ

PROBLÉMA TOVÁBBI LEÍRÁSA:

.....

.....

.....

A VÁSÁRLÓ IGÉNYE:

.....

.....

Bejelentő/Vásárló kijelenti, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez.

.....
CD Galaxis Kft.

.....
Bejelentő aláírása

Tájékoztató a kifogás rendezésének módjáról és álláspontunkról

Panaszát ezen bejelentő lap kitöltésével tudja felénk írásban jelezni. Erre - a törvényi szabályozások miatt - feltétlenül szükség van.

KÉRJÜK A BEJELENTŐ LAPOT OLVASHATÓAN TÖLTSE KI! AZ ÜGYINTÉZÉS ELINDÍTHATÓSÁGAHOZ MEG KELL LENNIE A VÁSÁRLÁST IGAZOLÓ BIZONYLATNAK (KÜLÖNÖSEN ILYEN A SZÁMLA) IS.

Amennyiben csomagban küldi el hozzánk a terméket:

Kérjük, mielőtt elindítja hozzánk a csomagot, töltsse ki ezt a kérdőívet, és azt kinyomtatva, aláírva, a termékkel, és lehetőleg a termék megvásárlásakor kapott számla másolatával együtt juttassa el hozzánk.

A csomagja beérkezése után kollégáink emailben fogják Önt tájékoztatni annak beérkezéséről, és megadják a panasz azonosítási kódját is. Fontos tudnia, hogy minden csomagot vezetőségi jelenlétnél, jegyzőkönyvezés mellett bontunk ki, és amennyiben bármilyen hiányosságot vagy problémát észlelünk, azt szintén ebben az emailben fogjuk Önnek jelezni.

A csomagot mindig megfelelő körültekintéssel, gondosan becsomagolva juttassa el hozzánk normál postai küldeményként (portósan, utánvétellel feladott csomagot átvételére sajnos nincs lehetőségünk).

A csomag visszajuttatásának idejét és formáját emailben fogjuk Önnel egyeztetni, ezért kérjük email címét mindig pontosan adja meg.

Amennyiben személyesen hozza el hozzánk a terméket:

Az ügyintézés elindíthatóságához Önnél kell lennie a vásárlást igazoló bizonylatnak (különösen ilyen pl. számla) is. Kitöltés után kollégánk átveszi Öntől a bejelentő lapot, és egy fénymásolatot készítve róla, a másolati példányt visszaadja Önnek. Szintén kap majd kollégánktól egy átvételi elismervényt is az itt hagyott adathordozóról.

Sajnos azonnal, látatlanban nem tudjuk megmondani, hogy panaszát el tudjuk-e fogadni, hiszen azt ki kell vizsgálnunk (melynek része lehet a kiadói technikai támogatással történő egyeztetés is).

A későbbi ügyintézéshez kérjük, mindenképpen hozza magával ezen bejelentő lapot, valamint a kapott átvételi elismervényt is! Ezek hiánya sajnos az ügyintézés (pl. termékiadást) lehetetlenné teszi.

Sajnos beérkezéskor azonnal, látatlanban nem tudjuk megmondani, hogy panaszát el tudjuk-e fogadni, hiszen azt ki kell vizsgálnunk (melynek része lehet a kiadói technikai támogatással történő egyeztetés is). **Vizsgálatunk eredménye alapján végleges állásfoglalásunk 15 napon belül kerül kialakításra, melyet írásban adunk át Önnek.**

A szerzői jogvédelem miatt szoftver esetén **cégünk csak adathordozóval kapcsolatos kérdésekben tud eljárni.** Bárminemű **használati kérdéssel kapcsolatban** (különösen ide értve a kód és account kérdéseket), **kizárólagosan a kiadói technikai támogatás** tud a felhasználó számára segíteni (elérhetőségük megtalálható a szoftver dokumentációjában, ill. dobozán), így ezen kérdésekben a vásárlói panaszokat át kell irányítanunk a kiadói technikai támogatáshoz, és a panaszt (eljárásbeli felhatalmazás hiánya miatt) el kell utasítanunk.

Az adathordozók olvashatósági vizsgálata – időigénye miatt – sajnos azonnal nem végezhető el, az ilyen jellegű panaszok bemondásra, ellenőrzés nélkül (jogi okokból), sajnos nem fogadhatóak el, így **az adathordozót minden esetben meg kell vizsgálnunk.** A lemez vizsgálata minden esetben kiterjed annak részletes olvashatósági ellenőrzésére, valamint amennyiben lehetséges, telepítésére, indítására, és eredményét külön jegyzőkönyvbe foglaljuk. Amennyiben a panasz jellege indokolja, a kiadói technikai támogatással is egyeztetnünk kell.

A vizsgálat eredménye alapján tudjuk megállapítani, hogy a vásárló panaszának helyt adunk, vagy el kell utasítanunk. Amennyiben a vásárló panasz helytálló, úgy egyrészt megtérítjük a felküldés költségét, másrészt - a hiba jellegéből adódóan - vagy csere adathordozó, vagy kiadói hivatalos frissítés biztosításával rendezzük a panaszt. Amennyiben ezekkel nem oldható meg (pl. nincs raktáron csere adathordozó), akkor pedig a vételárát térítjük vissza. Kérjük vegye figyelembe, hogy vételár visszatérítés - akkor ha pl. csere adathordozó egyébként biztosítható - nem jár Önnek.

Tájékoztatjuk, hogy "a kijavítást vagy kicserélést a Ptk. 6. 159. §-ának (4) bekezdése értelmében - a termék tulajdonságaira és a fogyasztó által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidő belül, a fogyasztónak okozott jelentős kellemetlenség nélkül" kell elvégeznünk. Törekednünk kell arra is, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb 15 napon belül elvégezzük. (19/2014 NGM)

A jelen tájékoztatás egyben a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet 4. § (5) bekezdése szerinti értesítésnek minősül.