



# GYAKORI KÉRDÉSEK

Megrendelt áru visszaszállítása

 **KRAMP**  
It's that easy.

## Visszaküldhetem-e a terméket?

Igen, a tőlünk vásárolt termékek visszaküldhetőek. A folyamat egyszerűsítése és a jóváírás gyorsítása érdekében a visszarúzási folyamatot igyekszünk minél inkább leegyszerűsíteni.

## Hogyan kérvényezhetek visszarúzást?

Miután bejelentkezett az oldalon, kattintson a Saját fiókban a Termék visszaküldése gombra. Ezután ki tudja keresni a visszaküldeni kívánt termék rendelési azonosítóját és cikkszámát. Miután megtalálta a termékeket, egy Visszárú-nyomtatványt lát majd, amit további információval kell kitöltenie.

### Néhány egyszerű lépésben kérvényezheti a visszarúzást:

1. Keresse- és válassza ki a visszaküldeni kívánt termékeket
2. Regisztrálja termékeit a Kramp Visszárú-nyomtatványon. Minden terméknel adja meg a mennyiséget és a visszaküldés okát.
3. Ellenőrizze és küldje el az igénylést.
4. Nyomtassa ki a szükséges papírokat és címkéket, melyeket emailben küldünk.
5. Helyezze a nyomtatványt a csomag belsejébe, és kívülre ragassza fel a címkét.
6. Küldje vissza a termékeit.
7. Várjon amíg jóváírjuk Önnek az összeget. It's that easy!

Amennyiben a visszaküldési feltételeknek megfelelően érkezik vissza a termék, rövid elbírálás után jóváírjuk Önnek az összeget. Az alábbi feltételeknek nem megfelelő termékek esetében azonban nem áll módunkban jóváírást adni.

## Mik a termékvisszaküldés feltételei?

1. Ezek a feltételek csak a már átvett termékek lemondására érvényesek. A reklamációból vagy garanciális kérdésekből eredő visszarúzáások más feltételek alá esnek.
2. A visszarúzást minden esetben a webshopon is regisztrálni kell. A Kramp Visszárú-nyomtatványt megtalálhatja a Saját fiók menüben.
3. Az online regisztráción felül lehetőség van telefonon is bejelenteni a visszarúzást. Ebben az esetben 3300 Ft adminisztrációs díj ellenében elvégezzük Ön helyett a visszárú regisztrációt.

4. A Visszaru-nyomtatványt hiánytalanul és helyesen kell kitölteni, amit utána a visszaküldött csomaghoz is csatolni kell. Azon csomagokat, melyek visszaru-nyomtatvány nélkül érkeznek, nem áll módunkban visszavenni.
5. A standard visszaru-díj 3700 Ft, az elszállítást és a visszaküldést a Kramp intézi. A szállítás közben keletkező sérülések a vevő felelősségét terhelik.
6. A kézhezvétel utáni 30 napon belül visszaruzott termékek esetében a vételár teljes összegét, a 31-60 nap között visszaruzott termékek esetében a vételár 25%-kal csökkentett összegét írjuk jóvá.
7. A kézhezvétel utáni 60 nappal a termék már nem visszaruzható.
8. Miután a csomag megérkezik a Kramphoz, és úgy döntünk, hogy a feltételeknek megfelelő, a visszaru megerősítése látható lesz a Saját fiók menüben.
9. Az elbírálás után a Kramp 30 napon belül jóváírja Önnek a visszaruzott termék összegét.
10. 3000 Ft alatti termékek esetében nem áll módunkban visszaruzni, valamint a visszaküldött összes termék összegének el kell érnie a 15.000 Ft-ot.
11. Minden visszaküldött terméknek:
  - Megfelelően becsomagolva
  - Eredeti, eladható állapotban
  - Eredeti, bontatlan csomagolásban, , sérülésmentesen, használatlan állapotban kell lennie.
12. Vissza nem küldhető termékek:
  - Már összeszerelt termékek
  - 3 hónap vagy attól rövidebb lejáratú idővel rendelkező termékek
  - Veszélyes anyagok
  - Egyedileg rendelt termékek, vagy különleges összeszerelést igénylő szettek
  - Méretre vágott termékek
13. Más termékekkel kevert termék, vagy egy komplett szett részét képező alkatrész.
14. Amennyiben a visszaküldött termékek nem felelnek meg a visszaküldés feltételeinek, a Kramp megtarthatja, vagy 9900 Ft kezelési és szállítási költség felszámítása mellett visszaküldheti a terméket. Amennyiben a Kramp megtartja a terméket, úgy tekintjük, hogy az ügyfél lemondott a termék visszaszolgáltatáshoz fűződő jogairól, és Kramp saját belátása szerint dönt a termék sorsáról.

## Mit tegyek, ha a rendelésem téves?

Előfordulhat, hogy a csomag ami megérkezik téves. Az alábbiakban megtudhatja, hogy ilyenkor mit tehetünk Önért

### Termékét online visszaküldheti, ha:

- Véletlen duplán rendelt
- Összehasonlítás miatt több terméket is rendelt
- A termék nem megfelelő
- Nem jó ár/érték arányú a termék
- A webshop információ nem volt elegendő
- Nincs már szükség a termékre
- Tévesen rendelt
- Elmaradt a rendelési hátralékból való törlés
- Késik a kiszállítás

Reklamációból eredő visszarúzáshoz kérjük keresse fel termékspecialistánkat, aki készséggel segít majd megtalálni a legjobb megoldást. Ezt kérjük az alábbiak esetén vegye igénybe:

### Hiányos vagy téves szállítmány

Azon termékek, amelyet nem kapott kézhez, de a szállítólevélen szerepelnek hiányosnak tekintjük. Kérjük vegye fel a kapcsolatot termékspecialistánkkal a bejelentéshez.

### Sérült terméket kapott kézhez

Sérült termék kézhezvétele esetén vegye fel kapcsolatot termékspecialistánkkal.

### Túl sok, vagy túl kevés termék érkezett

Előfordulhat, hogy több termék megrendeléskor néhány terméket különböző napokon szállítunk ki. A rendelések áttekintésénél és a nyitott megrendeléseknél nyomon követheti ezeket. Amennyiben túl sok terméket kapott kézhez, vagy kétszer kapta meg ugyanazt, kérjük vegye fel a kapcsolatot termékspecialistánkkal.