INTARSIO Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.
3070 Bátonyterenye, Ózdi út 7.
06-32-353-234, 06 20 502 5562
intarsio@otthonbutor.com

Tisztelt Fogyasztóvédő Alapítvány!

A 2023 augusztus 2 -án megküldött e-mailben szereplő fogyasztóvédelmi panasszal kapcsolatban a következő tájékoztatást tudjuk adni:

Tudomásunk szerint a panaszt benyújtó Vásárló a termék megrendeléskor értékesítő kolléganőnél érdeklődött hogy a megrendelt ágy konstrukciójában történt -e változás.
Arra részletesen nem tértek ki, hogy az előző termék megvásárlása mikor történt, melyik évben. A gyártó az ágyrács kivitelét kb. 7 éve változtatta meg.
Azóta így forgalmaztuk a terméket és egyetlen egy panasz sem volt az ággyal kapcsolatban.

Értékesítő kollégánk, mivel az ágyat a gyártó évek óta ezzel az ágyráccsal szállítja joggal állította, hogy nem változott a kivitele. (legalább is 6-7 éve)

Véleményünk szerint nem lett volna semmi gond, hogyha problémát a Vásárló a termék kiszállításakor jelzi és nem veszi át a bútort. Cégünk visszavásárolta volna a bútort. Szállításkor viszont látható volt az ágyrács kivitele, ugyanis csak az ágy volt lapra szerelt kivitelben dobozban csomagolva. Az ágyrácsot egyben, szerelve kapta meg a Vásárló.
Látható volt a kivitele, ennek ellenére összeszerelte az ágyat, majd utána jelezte felénk a panaszát.
Sajnos egy kicsomagolt, összeszerelt bútort visszavásárolni nem tudunk. Ha annak hibája, sérülése lett volna kicsomagolás után garancia keretén belül a gyártó cseréli a hibás, sérült elemet. Itt ez nem merült fel. Ráadásul az ágyrács a bútor része. A termékhez tartozik és tartozékként kerül forgalmazásra.
Önállóan sem a gyártó, sem cégünk nem forgalmazza, így ezt külön visszavenni nem tudjuk. Ez tulajdonképp olyan lenne mintha egy értékesített szekrény ajtaját, vagy bármely elemét vásárolnánk vissza csak azért mert nincs rá szüksége.

Felvettük a kapcsolatot a gyártóval és a Vásárlóval is. Egyeztettünk minkét féllel. Próbáltuk megoldani a problémáját. Mivel a panasz jellege alapján az ágy funkciójában használható és végül is kényelmi szempontból kifogásolta azt a Vevő, így utólagos kedvezményként először felajánlottunk egy általunk forgalmazott képet.
Ezt a Vásárló nem fogadta el. Ezután a gyártóval egyeztetve felajánlottunk egy 20.000,-Ft-os kedvezményt. A Vevő ezt sem fogadta el.

Sajnos az ágyrácsot kicserélni a gyártó nem tudja, mert évek óta ezt szállítja az ágy mellé. Nem rendelkezik az ágyhoz más ágyráccsal. Ez tartozéka a bútornak.
A bútor tervezésekor is szerkezetileg ezt ágyrácsot vették figyelembe, így gyakorlatilag más ráccsal használva a termék garanciáját nem vállalják.

A vásárló által javasolt megoldás, hogy ő gyártat egy új ágyrácsot és ennek költségét mi vagy a gyártó fizessük meg nem vállalható.
Ezzel a terméken is átalakítását végez így a garanciáját is elveszíti. Természetesen ezt tudomásul véve saját költségén megteheti.
Vásárolt egy terméket amit a gyártó évek óta ebben a konstrukcióban gyárt. A termék nem hibás, nem sérült és funkciójára teljes mértékben használható.

Panasza álláspontunk szerint nem jogos.

Üdvözlettel

Bátonyterenye, 2022 szeptember 22

INTARSIO
Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.
3070 Bátonyterenye, Ózdi út 7.
Adósz.: 13342999-2-12
Cgj.sz.: 12-09-004489

Intarsio Kft.

Griger Sándor