

Elit Store Kft.

2740 Abony, Szilágyi Erzsébet utca 1.

Telefon: 0630/587-2823

E-mail: info@mindigbutor.hu

Tisztelt Fogyasztóvédő Alapítvány!

Vásárlónk **2021. május 11-én adta le oldalunkon a megrendelését**, amely az alábbi termék:
„Sonia ágyszék, ágyszékűtartós kanapé, ára: 83 390 Ft.

A megrendelt termék **2021. május 19-én került leszállításra**. Átvételt követően vásárlónk **június 7-én jelezte felénk, hogy a használat során problémát észlelt a termékkel**.

Természetesen a problémát azonnal jeleztük a gyártó felé, azonban a leállások miatt jelezte felénk a gyártó, hogy tovább fog tartani a probléma bevizsgálása.

A gyártótól első körben azt a választ kaptuk, hogy a probléma használatból ered, így elutasították azt. Azonban a gyártóval többször is egyeztetünk, hiszen a termék a legnépszerűbb termékeink közé tartozik és még soha nem fordult elő hasonló probléma sem. Vásárlónk is többször rendelt tőlünk és nem fordult még elő probléma a termékkel.

Cégünk forgalmazó, így bármiféle probléma merül fel a termékkel, kötelesek vagyunk a gyártó felé jelezni. Ezt jeleztük Vásárlónknak is, illetve azt is, hogy a termékünk nincsen készletünkön, gyártásra készül.

A gyártónknak jeleztük, hogy a problémát mindenféleképpen vizsgálják ki, ezért további képeket kér a vásárlónktól. Vásárlónk nagyon segítőkész volt és újabb képeket küldött nekünk, amelyeket természetesen azonnal továbbítottunk is a gyártó felé, azonban jelezte felénk, hogy sajnos a képeken nem fog látszani a probléma, hiszen ezt csak használat során tapasztalják és nem szemmel látható sérülésről van szó.

A gyártó többszöri fellebbezésünkre azt a választ adta, hogy javításra tudják visszavinni, így tudják garancia keretében orvosolni a problémát. Azonban mivel a gyártónk Lengyelországban van, így a javítás több hetet is igénybe vehet. Sajnos vásárlónk több hétre nem tudta nélkülözni a terméket.

Cégünk felajánlott vásárlónknak egy kedvezőbb ajánlatot, a csere lehetőségét egy másik termékre, az elhúzódtatott javítás miatti kellemtlenségéért. Így a javítani való terméket saját költségen elszállítjuk Vásárlónktól, majd visszaszállítatjuk a gyártónak.

Ügyfelünknek ez megfelelő volt, azonban ugyan azt a terméket választotta, mint az eredeti terméke. Ezt el is fogadtuk és **augusztus 4-én megrendeltük Vásárlónknak az új Sonia ágyszék, ágyszékűtartós kanapét**. A termék alap **gyártási ideje 6-8 hét**, ezt követően érkezik be hozzánk.

Elit Store Kft.

2740 Abony, Szilágyi Erzsébet utca 1.

Telefon: 0630/587-2823

E-mail: info@mindigbutor.hu

Kértük a gyártónktól, hogy amilyen gyorsan csak lehet, soron kívül küldjék le részünkre a terméket. Azonban mivel sajnos ma már 4. hete, hogy nem tudott szállítani hozzánk a gyártó, így még a kanapé sem érkezett be. Ettől függetlenül folyamatosan sürgetjük őket, hogy mihamarabb használatba tudják venni az új kanapét.

Ezt az információt Vásárlónkkal is közöltük, elmondtuk, hogy sajnos a gyártó nem tudott már 4 hete szállítani, ezért sem érkezett be hozzánk a termék.

A probléma megoldása folyamatban van, és amint beérkezik hozzánk a termék, természetesen **ingyen cserélni fogjuk** Vásárlónknak a lehető leghamarabb, hiszen cégünk számára fontos, hogy minden kedves Vásárlónk elégedett legyen.

Közös megegyezéssel találtunk megoldást a problémájára, valamint Vásárlónktól is elnézést kértünk az okozott kellemetlenségek miatt. Reméljük a termék mihamarabbi beérkezését, amelyet a gyártó két héten belül ígért.

Abony, 2021. szeptember 17.

Tisztelettel,

Szeles Péter

Elit Store Kft.