


Tisztelt 

Köszönjük bejegyzését, melyet a 1117 Budapest, Október huszonharmadika utca 6-8. szám alatti Vision Express optikai üzletünk Vásárlók Könyvében tett 2018. június 21.-én (sorszám: 002732). Bejegyzésében leírta, hogy a szaküzletünkben megrendelt és elkészült szemüveg kinézetét, lencsék színét nem találja megfelelőnek és azt figyelembe véve azt nem szeretné átvenni és kéri a befizetésre került 20.000 Ft-os előleg visszaszolgáltatását, figyelembe véve azt is, hogy kedves, de tudomása szerint nem szakképzett személytől kapott kiszolgálást. Ugyanezen panasz tárgyával szaküzletünkben kollégáink az F527 90020711-es számú szóbeli panasz jegyzőkönyvet rögzítették, amelyre szintén jelen válaszlevelünkben adunk érdemi választ.

Őszintén sajnáljuk és szomorúan vettük tudomásul, hogy a szaküzletünkben megrendelt és elkészült terméket nem találja az igényeinek megfelelő kinézetűnek és elnézést kérünk az ebből adódott kellemetlenségekért.

Reklamációját és igényét illetően az alábbiakról szeretném tájékoztatni.

Bejegyzésének átolvasását követően felvettük a kapcsolatot az érintett szaküzletünkkel és kollégáink arról tájékoztattak minket, hogy az Ön kiszolgálása során a Társaságunk belső képzésén már átesett és az értékesítéshez megfelelő képesítéssel rendelkező kollégánk segédkezett. Nincsen tudomásunk olyan törvényi vagy egyéb korlátozásról, amely kikötné, hogy az optikai szaküzletekben értékesítést végző személyek mindegyikének szakirányú látszerész képzettséggel kéne rendelkezni. Ezen kívül a szaküzleteinkben napszemüveg lencsére irányuló igény esetén a rendelkezésre álló lencsék színét szemléltető színminta bemutatása, minden esetben az értékesítési folyamat része, kifejezetten annak érdekében, hogy azt/azokat megtekintve Ügyfeleink meghozhassák érdemi döntésüket a szemüveglencse színére vonatkozóan, amely tudomásunk szerint az adott termék megrendelésekor is megtörtént. Ezen tényeknél fogva a termék átvétele során jelezett panaszára, miszerint az elkészült terméket nem tekinti megfelelő kinézetűnek, kollégáink nem tekintették megalapozottnak és elutasították az Ön elállási szándékát. Mindazonáltal felajánlották, hogy a szemüveglencséket azok vételárán belül térítésmentesen, azon felül pedig értékegyeztetéssel másik színű, illetve az igényét figyelembe véve szükség szerint másik típusú szemüveglencsére cserélik. Ezen események és a felajánlás írásos rögzítése érdekében szaküzletünkben munkatársaink az F527 90020711-es számú szóbeli panasz jegyzőkönyvet vették fel.

Mindezeket tekintetbe véve, egyeztettünk Társaságunk Értékesítési vezetőjével és az általa meghozott döntés szerint nem áll módunkban igényének megfelelően eljárni jelen vizsgáltunkat figyelembe véve sem. Amennyiben eláll az adott megrendeléstől, akkor nem lesz lehetősége visszaszolgáltatni Önnek a kifizetésre került előleg összegét, tekintettel a megrendelésben foglalt egyedi igényeknek megfelelően gyártott és a választott keretben kivitelezett szemüveglencsére, ami ezáltal más személy számára nem tovább értékesíthető

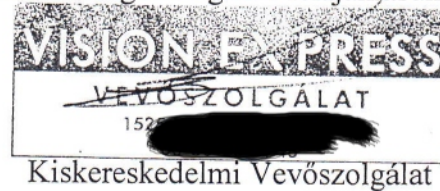
VISION EXPRESS

ezen termék vételára elállásának elkönyvelésekor kárként jelentkeznek, amely összeg meghaladja a befizetésre került előleg összegét. Mindazonáltal méltányolva az adott helyzetet fenntartjuk, hogy amennyiben arra igényt tart, akkor a jelenleg elkészült szemüveglencsét egyszeri alkalommal, azok vételáráig bezárólag Társaságunk költségviselésével, azon felül értékegyeztetéssel másik eltérő színű és az igényén alapulóan szükség szerint másik típusú szemüveglencsére cseréljük 2018.07.31.-ig bezárólag.

Kérjük jelezze Vevőszolgálatunk számára elérhetőségeink valamelyikén, amennyiben élni kíván a felajánlott lehetőséggel, de Önön kívülálló okok miatt az említett határidőn belül nem tudja esetlegesen felkeresni üzletünket.

Még egyszer elnézését kérjük és bízunk benne, hogy lesz lehetősége elfogadni felajánlásunkat illetve válaszukat megértéssel olvassa.

Tisztelettel:



Budapest, 2018. július 3.

A fogyasztóvédelmi előírások alapján szeretnénk tájékoztatni, hogy amennyiben a válaszukban foglaltakkal, a reklamációs ügyintézésünkkel nem ért egyet, akkor panaszával a területileg illetékes Békéltető Testülethez fordulhat: Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület (Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., Telefonszám: (1) 488-2131, E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu) Társaságunk békéltető testületi eljárás esetén a jogszabályban előírt együttműködési kötelezettségének eleget tesz.

Amennyiben úgy érzi, hogy panaszja kezelését nem a fogyasztóvédelmi jogszabályoknak megfelelően végeztük, akkor a lakóhelye szerinti területileg illetékes járási hivatalt keresheti meg: Budapest XV. kerületi járás, Cím: 1153 Budapest, Bácska utca 14. Telefonszám: +36 1 795 7702 Fax: +36 1 237 4814 E-mail: titkarsag@15kh.bfkh.gov.hu.