PROCEDURA GESTIONĂRII PRODUSELOR NECONFORME, GARANŢII ŞI RECLAMAŢII	**A NEM MEGFELELŐ TERMÉKEK, JÓTÁLLÁS ÉS PANASZKEZELÉS ELJÁRÁSA**
1. Scopul procedurii Procedura stabileşte modul în care societatea gestionează produsele neconforme, reclamaţiile clienţilor, drepturile consumatorilor, obligaţiile angajaţilor şi termenele legale aplicabile	1. Az eljárás célja Az eljárás meghatározza a nem megfelelő termékek kezelésének módját, a fogyasztói panaszok kezelését, a fogyasztók jogait, a munkavállalók kötelezettségeit és a vonatkozó jogszabályi határidőket.
2. Domeniul de aplicare Procedura se aplică: • tuturor produselor comercializate către consumatori • tuturor angajaţilor implicaţi în vânzare, service, garanţii şi reclamaţii • sediului şi punctelor de lucru • tuturor clienţilor care depun reclamaţii	2. Az eljárás hatálya Az eljárás vonatkozik: • minden fogyasztóknak értékesített termékre • minden munkavállalóra, aki értékesítéssel, szervizzel, garanciával vagy panaszkezeléssel foglalkozik • a székhelyre és minden telephelyre • minden fogyasztóra, aki panaszt nyújt be
3. Baza legală (actualizată 2025) OUG nr. 140/2021 – vânzarea produselor şi garanţiile asociate OUG nr. 21/1992 – protecţia consumatorilor HG nr. 394/1995 – Norme metodologice Legea nr. 190/2025 – consolidarea drepturilor consumatorilor *Legea 190/2025 întăreşte obligaţia vânzătorului de a înlocui produsul în maximum 30 de zile atunci când neconformitatea apare în primele 30 de zile de la livrare şi introduce sancţiuni pentru nerespectarea termenului.*	3. Jogi alap (2025-re frissítve) 140/2021 Rendelet – termékek értékesítése és kapcsolódó garanciák 21/1992 Rendelet – fogyasztóvédelem 394/1995 Határozat– Módszertani normák 190/2025 Törvény – fogyasztói jogok megerősítése *A 190/2025. sz. törvény megerősíti az eladó kötelezettségét, hogy a terméket legfeljebb 30 napon belül kicserélje, ha a meg nem felelőség a vásárlást követő első 30 napban jelentkezik, és szankciókat vezet be a határidő be nem tartása esetén.*
4. Definiţii • Lipsă de conformitate – produsul nu corespunde cerinţelor legale sau contractuale. • Aducere la conformitate – reparaţie, ajustare, update software.	4. Fogalommeghatározások • Meg nem felelőség – a termék nem felel meg a jogi vagy szerződéses követelményeknek. • Megfelelőség helyreállítása – javítás, beállítás, szoftverfrissítés.

• Înlocuire – furnizarea unui produs nou când reparaţia nu este posibilă. • Restituire contravaloare – rambursarea preţului plătit.	• Csere – új termék biztosítása, ha a javítás nem lehetséges. • Vételár visszatérítése – a fogyasztó által fizetett összeg visszafizetése.
5. Termene legale 5.1. Aducerea la conformitate – max. 15 zile Conform OUG 140/2021. 5.2. Înlocuirea produsului – max. 15 zile 5.3. Dreptul la înlocuire în primele 30 zile de la livrare **Interpretare corectă (confirmată de ANPC)** ***Cele 30 de zile reprezintă perioada de timp de la livrare în care, dacă apare o neconformitate, consumatorul are dreptul direct la înlocuire.*** *Adică:* *Dacă produsul se dovedeşte neconform în primele 30 de zile de la livrare, vânzătorul este obligat să îl înlocuiască, fără să poată impune repararea.* *Este un* ***drept automat****, nu condiţionat* 5.4. Ce NU reprezintă cele 30 de zile Termenul de remediere (reparare/înlocuire) este reglementat separat în art. 13: • **într-un termen rezonabil,** • **fără întârzieri nejustificate,** • **maxim 15 zile calendaristice** (termen orientativ folosit de ANPC în practică). **5.5. Termenul efectiv de înlocuire** Conform art. 13 OUG 140/2021: • fără întârzieri nejustificate • într-un termen rezonabil • în practică ANPC: max. 15 zile	5. Jogszabályi határidők 5.1. Megfelelőség helyreállítása – max. 15 nap 140/2021 Rendelet értelmében 5.2 Termékcsere – max. 15 nap 5.3. Cserejog a kiszállítást követő első 30 napban **Helyes értelmezés (az ANPC által megerősítve)** A 30 nap azt az időszakot jelenti a szállítástól kezdve, amikor a fogyasztónak közvetlen joga van a cserére. Azaz: Ha a termék az első 30 napon belül nem megfelel, az eladónak köteles kicserélni, anélkül, hogy javítást kényszeríthetne. Ez automatikus jog, nem feltételes jog 5.4. Mit NEM jelent a 30 nap Ez NEM az a kifejezés, amikor az eladónak le kell cserélnie a terméket A helyreállítás (javítás/cseré) időtartamát külön szabályozza a 13. cikk: • **Ésszerű időn belül,** • **Indokolatlan késlekedés nélkül,** • **maximum 15 naptári nap (az ANPC gyakorlati indikatív kifejezése).** **5.5. A csere teljesítésének tényleges határideje** **A 140/2021. Rendelet 13. cikk szerint:** • indokolatlan késedelem nélkül • ésszerű határidőn belül • ANPC gyakorlatában: max. 15 nap

6. Flux operaţional complet

6.1. Primirea şi înregistrarea reclamaţiei

- Reclamaţiile se depun în scris, la sediu sau la punctele de lucru.
- Angajaţii oferă formularul de reclamaţie.
- Reclamaţia se înregistrează în Registrul de reclamaţii.
- Se eliberează număr de înregistrare.
- Reclamaţiile transmise online sau prin e-mail trebuie trimise la adresa reclamatii@sazy.ro şi se înregistrează în aceeaşi zi, cu excepţia cazului în care acestea sunt primite în weekend, în zile de sărbătoare legală sau după ora 16:00 în zilele lucrătoare; în aceste situaţii, înregistrarea se efectuează în următoarea zi lucrătoare..

Reclamaţia este transmisă responsabilului intern

6.2. Evaluarea produsului

Se verifică:

- defectul reclamat
- data livrării
- aplicabilitatea reparaţiei sau a înlocuirii directe
- documentarea constatării

Proces-verbal de predare

La predarea produsului, angajatul întocmeşte un proces-verbal care include:

- descrierea produsului
- seria/IMEI
- accesoriile predate
- starea vizibilă
- data şi ora predării

6.3. Aducerea la conformitate (max. 15 zile)

- Trimiterea în service
- Informarea consumatorului
- Urmărirea termenului
- Predarea produsului reparat

6. Teljes munkafolyamat

6.1. Panasz fogadása és rögzítése

- A panaszokat írásban kell benyújtani a székhelyen vagy telephelyeken.
- A munkatársak biztosítják a panaszbejelentő űrlapot.
- A panaszt a Panasznyilvántartási naplóban kell rögzíteni.
- Iktatószám kiadása.
- Az online/e-mail panaszokat a reclamatii@sazy.ro email címre kell küldeni és ugyanazon a napon kell iktatni, kivétel, ha a panasz hétvégén, ünnepnapon vagy hétköznap du. 16 óra után érkezik, ekkor a következő munkanapon iktatódik.

- A panaszt továbbítani kell a kijelölt felelősnek.

6.2. A termék vizsgálata

Ellenőrizzük:

- a panasz tárgyát
- kézbesítési, eladási időpont
- közvetlen javítás vagy csere alkalmazhatósága
- a megállapítás dokumentációja

Jegyzőkönyv az átvételről

A termék átadásakor jegyzőkönyvet kell készíteni, amely tartalmazza:

- a termék leírását
- sorozatszámot/IMEI-t
- átadott tartozékokat
- látható állapotot
- az átadás dátumát és időpontját

6.3. Megfelelőség helyreállítása (max. 15 nap)

- Service-be küldés
- Fogyasztói információk
- Fogalomkövetés
- A javított termék átadása

Fogyasztó tájékoztatása

A fogyasztót írásban kell tájékoztatni:

Informarea consumatorului
Consumatorul este informat în scris:
- la predarea produsului
- la trimiterea în service
- la finalizarea remedierii
- dacă termenul de 15 zile este depăşit

6.4. Înlocuirea produsului (max. 15 zile)
- Se aplică dacă reparaţia nu este posibilă
- Se aplică dacă neconformitatea apare în primele 30 zile
- Se întocmeşte proces-verbal de înlocuire
- Se predă produsul nou

6.5. Restituirea contravalorii
- Se aplică dacă nici reparaţia, nici înlocuirea nu sunt posibile
- Rambursarea se face într-un termen rezonabil

6.6. Ridicarea produselor voluminoase
Pentru produsele voluminoase sau greu de transportat, societatea asigură ridicarea produsului de la domiciliul consumatorului, conform art. 11 OUG 140/2021.

6.7. Defect recurent / Ismétlődő hiba
Dacă aceeaşi neconformitate reapare după reparaţie, consumatorul are dreptul la înlocuire sau rambursare, fără o nouă încercare de reparare (art. 11 alin. 7 OUG 140/2021).

6.8. Refuzul garanţiei
Refuzul garanţiei este permis doar dacă există:
- expertiză tehnică
- documentare foto
- motivare scrisă

Refuzurile nejustificate sunt sancţionate de ANPC.

- a termék átvételekor
- a szervizbe küldéskor
- a javítás befejezésekor
- ha a 15 napos határidő túllépésre kerül

6.4. Termékcsere (max. 15 nap)

- Akkor alkalmazható, ha a javítás nem lehetséges
- Akkor alkalmazható,, ha az első 30 napon belül nem teljesít a megfelelőséget
- A helyettesítő jegyzőkönyveket készíteni
- Az új termék átadása

6.5. Vételár visszatérítése
- Akkor érvényes, ha sem javítás, sem csere nem lehetséges
- A visszatérítést ésszerű időn belül megteszik

6.6. Nagyméretű termékek elszállítása
A nagy méretű vagy nehezen szállítható termékek esetén a társaság köteles a terméket a fogyasztó lakcíméről elszállítani (OUG 140/2021, 11. cikk).

6.7. Ismétlődő hiba
Ha ugyanaz a hiba a javítást követően ismét jelentkezik, a fogyasztó jogosult cserére vagy vételár-visszatérítésre, újabb javítási kísérlet nélkül.

6.8. Jótállás elutasítása
A jótállás elutasítása csak akkor megengedett, ha:
- műszaki szakvélemény
- fényképes dokumentáció
- írásbeli indokás áll rendelkezésre

Az indokolatlan elutasításokat az ANPC szankcionálja.

7. Drepturile consumatorului • Drept la reparaţie în 15 zile • Drept la înlocuire în 30 zile • Drept la înlocuire directă în primele 30 zile • Drept la rambursare dacă remedierea nu este posibilă • Drept la depunerea reclamaţiei în scris • Drept la informare completă	7. .A fogyasztó jogai • Jog a javításra 15 nap alatt • A csere joga 15 napon belül • A közvetlen cserére vonatkozó jog az első 30 napon belül • Jog a visszatérítéshez, ha a jogorvoslat nem lehetséges • Írásbeli panasz benyújtásának joga • Teljes körű információhoz való jog
8. Obligaţiile angajaţilor • Să primească şi să înregistreze reclamaţiile • Să ofere formularul de reclamaţie • Să respecte termenele legale • Să informeze corect consumatorul • Să transmită reclamaţiile către responsabilul intern • Să păstreze evidenţele conform legislaţiei	8. A munkavállalók kötelezettségei • Panaszok fogadása és rögzítése • A panaszi űrlap kiadása • A jogi határidők betartása • A fogyasztó helyes tájékoztatása • A panaszokat a belső vezetőnek továbbítása • A jogszabályok szerint nyilvántartások vezetése
9. Publicarea procedurii pe pagina web Procedura se publică integral pe site-ul sazy.ro. Trebuie să fie accesibilă, lizibilă şi disponibilă în ambele limbi.	9. Az eljárás közzététele a weboldalon Az eljárás teljes egészében közzétetele a sazy.ro. weboldalon. Hozzáférhetőnek, olvashatónak és mindkét nyelven elérhetőnek kell lennie.

02.06.2026

Sándor Zoltán

administrator

C.U.I.:RO8621852
SAZY
TRANS IMPEX
SRL
Miercurea
Ciuc
HARGHITA ROMANIA

ANEXA 1 – FORMULAR DE RECLAMAŢIE / PANASZBEJELENTŐ ŰRLAP

RO – Formular de reclamaţie

1. Date consumator: Nume şi prenume: _____
Telefon: _____ Email: _____ Adresă: _____

2. Date produs: Denumire produs: _____
Model/IMEI/Serie: _____ Data achiziţiei: _____ Locul achiziţiei: _____

3. Descrierea neconformităţii:

4. Solicitarea consumatorului: ☐ Reparare ☐ Înlocuire ☐ Rambursare contravaloare ☐ Alte solicitări: _____

5. Documente anexate: ☐ Factură / Bon fiscal ☐ Certificat garanţie ☐ Fotografii ☐ Alte documente: _____

6. Semnături: Consumator: _____ Data: _____ Reprezentant societate: _____

HU – Panaszbejelentő űrlap

1. Fogyasztó adatai: Név: _____ Telefon: _____ Email: _____
Cím: _____

2. Termék adatai: Termék megnevezése: _____
Modell/IMEI/Szériaszám: _____ Vásárlás dátuma: _____ Vásárlás helye: _____

3. A hiba leírása:

4. Fogyasztói igény: ☐ Javítás ☐ Csere ☐ Vételár visszatérítése ☐ Egyéb: _____

5. Mellékelt dokumentumok: ☐ Számla / Nyugta ☐ Jótállási jegy ☐ Fotók ☐ Egyéb dokumentumok: _____

6. Aláírások: Fogyasztó: _____ Dátum: _____
Cég képviselője: _____

ANEXA 2 – PROCES-VERBAL DE PREDARE / ÁTVÉTELI JEGYZŐKÖNYV

RO – Proces-verbal de predare

Nr. _____ / Data: _____

Subsemnatul(a) _____, reprezentant al societăţii, confirm primirea produsului:

- Denumire: _____
- Model/IMEI/Serie: _____
- Accesorii predate: _____
- Stare vizibilă la predare: _____

Produsul este predat de către consumatorul: Nume: _____ Telefon: _____

Scopul predării: ☐ Reparaţie ☐ Verificare tehnică ☐ Constatare neconformitate

Semnături: Consumator: _____ Reprezentant societate: _____

HU – Átvételi jegyzőkönyv

Sorszám: _____ / Dátum: _____

Alulírott _____, a társaság képviselője igazolom, hogy átvettem az alábbi terméket:

- Termék megnevezése: _____
- Modell/IMEI/Szériaszám: _____
- Átadott tartozékok: _____
- Látható állapot: _____

A terméket átadó fogyasztó: Név: _____ Telefon: _____

Átadás célja: ☐ Javítás ☐ Műszaki vizsgálat ☐ Meg nem felelőség megállapítása

Aláírások: Fogyasztó: _____ Cég képviselője: _____

ANEXA 3 – NOTĂ DE NEREPARABILITATE / NEM JAVÍTHATÓSÁGI JEGYZŐKÖNYV

RO – Notă de nereparabilitate

Nr. _____ / Data: _____

Service-ul autorizat _____ certifică faptul că produsul:

- Denumire: _____
- Model/IMEI/Serie: _____

NU poate fi reparat, din următoarele motive:

Se recomandă: ☐ Înlocuire produs ☐ Rambursare contravaloare

Semnătura tehnicianului: _____

HU – Nem javíthatósági jegyzőkönyv

Sorszám: _____ / Dátum: _____

A(z) _____ szerviz igazolja, hogy az alábbi termék:

- Termék megnevezése: _____
- Modell/IMEI/Szériaszám: _____

Nem javítható, az alábbi okok miatt:

Javasolt megoldás: ☐ Csere ☐ Vételár visszatérítése

Technikus aláírása: _____

ANEXA 4 – PROCES-VERBAL DE ÎNLOCUIRE / CSEREJEGYZŐKÖNYV

RO – Proces-verbal de înlocuire

Nr. _____ / Data: _____

Produsul:

- Denumire: _____
- Model/IMEI/Serie: _____

A fost înlocuit cu:

- Denumire: _____
- Model/IMEI/Serie: _____

Motivul înlocuirii: ☐ Neconformitate în primele 30 zile ☐ Nereparabil ☐ Defect recurent

Semnături: Consumator: _____ Reprezentant societate: _____

HU – Cserejegyzőkönyv

Sorszám: _____ / Dátum: _____

A következő termék:

- Termék megnevezése: _____
- Modell/IMEI/Szériaszám: _____

Kicserélésre került az alábbira:

- Termék megnevezése: _____
- Modell/IMEI/Szériaszám: _____

Csere oka: ☐ 30 napon belüli meg nem felelőség ☐ Nem javítható ☐ Ismétlődő hiba

Aláírások: Fogyasztó: _____ Cég képviselője: _____

ANEXA 5 – INFORMARE CONSUMATOR / FOGYASZTÓ TÁJÉKOZTATÁSA

RO – Informare

Stimate client, Produsul dvs. a fost: ☐ Predat în service ☐ Reparat ☐ Înlocuit ☐ Constatare finalizată

Detalii:

Data: _____ Reprezentant societate: _____

HU – Tájékoztatás

Tisztelt Ügyfél, Az Ön terméke: ☐ Szervizbe került ☐ Javítva lett ☐ Kicserélésre került ☐ A vizsgálat lezárult

Részletek:

Dátum: _____ Cég képviselője: _____

ANEXA 6 – REGISTRU TERMENE 15/30 ZILE / HATÁRIDŐ-NYILVÁNTARTÁS

RO – Registru termene							
Nr.	Consumator	Produs	Data predării	Termen 15 zile	Termen 30 zile	Status	Observaţii

HU – Határidő-nyilvántartás							
Sorszám	Fogyasztó	Termék	Átadás dátuma	15 napos határidő	30 napos határidő	Státusz	Megjegyzés