



Útmutató termékminőségi kifogás, reklamáció esetére

1.

lépés

Kapcsolatfelvétel

Kérjük vegye fel a kapcsolatot az üzletkötőnkkel és a Belföldi Ügyfélmenedzsmenttel.

Elérhetőségeink:
E-mail: lubvevoireklamaciok@mol.hu
Tel: +36 (80) 201 296

2.

lépés

Regisztráció

A Belföldi Ügyfélmenedzsment rögzíti a hivatalos reklamációt, majd a reklamációt kezelő kollégánk tájékoztatást nyújt a reklamáció egyedi azonosító számáról és a további lépésekről.

3.

lépés

Mintafelvétel

Amennyiben szeretné, hogy a kifogásolt tételből a mintavételt a MOL-LUB munkatársa végezze el, kérjük jelezze a lubvevoireklamaciok@mol.hu email címen.

Amennyiben a mintát Ön veszi le, kérjük jelezze a fenti elérhetőségeinken, és egy mintavételi csomagot biztosítunk az Ön számára, amely egy 1 literes üveg vagy adalék/zsír tárolására alkalmas műanyag edényt, a mintavételi folyamat leírását és jegyzőkönyvét valamint egy TNT dobozt és egy belső védőkartont tartalmaz.

Kérjük, hogy a kifogásolt tételből vegyen legalább 1 liter/kg mintát a MOL-LUB mintavevő edényébe a reklamációazonosítóval együtt megküldött mintavételi eljárás szerint, majd csatolja a hiánytalanul kitöltött mintavételi jegyzőkönyvet és a mintáról készült fotót.

4.

lépés

Mintaküldés

A mintavétel befejeztével töltsse ki a mintavételi jegyzőkönyvet, zárja le a mintavevő üveget vagy a zsíros dobozt, és helyezze a mintaszettel együtt biztosított TNT védőkartonba és papírdobozba. Kérjük, a mintát az alábbi címre juttassa el: MOL-LUB Kft. Minőségellenőrzés 2931 Almásfüzitő, Fő út 21.

A mintát a TNT díjmentesen szállítja a laboratóriumunkba.

A TNT mintaküldés lépései:

- ♥ Jelentkezzen be a [TNT weboldalon](#) a MyTNT menübe.
- ♥ Amennyiben még nem regisztrált, először regisztrálnia szükséges.
- ♥ Az elküldendő csomag adatainak megadása (súly, méret, cím) mellett kérjük, jelölje meg, hogy a címzett fizet. Itt adja meg a MOL-LUB kódját: 109630.
- ♥ A minta feladása előtt kérjük, ellenőrizze az anyag ADR besorolását a Biztonsági Adatlap 14. pontja alapján. Az ADR hatálya alá tartozó anyagok szállítása esetén egyedi csomagolásra van szükség. Ehhez a MOL-LUB (MHambalgo@mol.hu) vagy a TNT ADR szakértőjétől (tel.: +36 (1) 431-3131) kérhet útmutatást.

A minta feladásáról kérjük, tájékoztassa a reklamációját kezelő kollégánkat emailben a lubvevoireklamaciok@mol.hu címen.

Ha a mintavételezésnél munkatársunk közreműködik, akkor a minta laboratóriumba való szállítását is elvégzi.



Útmutató termékminőségi kifogás, reklamáció esetére

5.

lépés

Kivizsgálás

A reklamáció kivizsgálási szakaszában folyamatosan kapcsolatban maradunk Önnel.

Értesítést küldünk:

- ♥ a minta beérkezéséről
- ♥ a kivizsgálás várható idejéről
- ♥ a kivizsgálás eredményéről
- ♥ a további szükséges intézkedésekről

6.

lépés

Reklamáció lezárása

A reklamáció eredményéről írásbeli tájékoztatást küldünk Önnek.

Amennyiben további intézkedés nem szükséges, lezárjuk a reklamációt.

MOL-LUB Kft.

2931 Almásfüzitő Fő u. 21.

Tel.: 06 80/201-296

E-mail: lubvevoireklamaciok@mol.hu