

A kellékszavatosságról, termékszavatosságról és a jótállásról szóló tájékoztató

1. Kellékszavatosság

A Felhasználó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezéseinek megfelelően.

Fogyasztói szerződés esetén a Fogyasztónak minősülő Felhasználó az átvétel időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit, azokért a termékhibákért, amelyek a termék átadásának időpontjában már léteztek. Két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait a Felhasználó érvényesíteni már nem tudja.

Nem a Fogyasztóval kötött szerződés esetén a Felhasználó az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.

A Felhasználó – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha ezek közül a Felhasználó által választott igény teljesítése lehetetlen, vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást, vagy a kicserélést a Felhasználó nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását, vagy a hibát a vállalkozás költségére a Felhasználó is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.

A választott kellékszavatossági jogáról a Felhasználó egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

A Felhasználó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő (2) hónapon belül közölni.

A Felhasználó közvetlenül a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

A teljesítést (vagyis a kiszállítást, átvételt) követő hat hónapon belül felismert hiba esetén vélelmezni kell, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem a hiba jellegével, vagy a termék természetével összeegyeztethetetlen. A Szolgáltató csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája a Felhasználó részére történő átadást követően keletkezett. Ennek alapján a Szolgáltató nem köteles a Felhasználó kifogásának helyt adni, ha megfelelően bizonyítja, hogy a hiba oka, a termék nem rendeltetésszerű használatának következménye. A teljesítést követő hat hónap elteltével azonban a bizonyítási teher megfordul, vagyis vita esetén a Felhasználónak kell bizonyítania, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt.

2. Termékszavatosság

Termékszavatosság kizárólag ingó dolog (termék) hibája esetén merülhet fel. Ez esetben a Fogyasztónak minősülő a Felhasználó – választása szerint – a 7.1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Termékszavatossági igényként a Felhasználó kizárólag a hibás termék kijavítását, vagy kicserélését kérheti.

A termék akkor minősül hibásnak, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Termékszavatossági igényét a Felhasználó a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két (2) éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

A Felhasználó a termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja.

A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Felhasználónak kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igény egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a Felhasználó a gyártóval szemben érvényesítheti.

3. Jótállás

A jótállási kötelezettség a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, a kormányrendelet mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkeknek minden olyan hibájára kiterjed, amelynek oka nem a vásárlás (a terméknek a vásárló részére történő átadás) után következik be.

A fogyasztó jótállási igényét a vállalkozásnál érvényesítheti. A jótállási igény a jótállási jegy

bemutatása alapján érvényesíthető a terméknek a fogyasztó részére történt átadástól, vagy - amennyiben az üzembehelyezést a forgalmazó vagy annak megbízottja végzi - az üzembehelyezéstől számított

-1 éven belül, ha a termék eladási ára 10000 Ft-ot eléri, de a 100000 Ft-ot nem haladja meg;

-2 éven belül, ha a termék eladási ára a 100000 Ft-ot meghaladja, de a 250000 Ft-ot nem haladja meg;

-3 éven belül, ha az eladási ár 250000 Ft-ot meghaladja.

De ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított 6 hónapon túl helyezteti üzembe, akkor az átadás napja lesz a jótállás kezdő időpontja. Jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát - a fogyasztó bemutatja.

Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetőek.

A jótállásból eredő jogok érvényesíthetőségének nem tehető feltételévé a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának a fogyasztó általi visszaszolgáltatása.

A jótállási javítás során a termékbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre. Nem számít bele a jótállási időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a fogyasztó a terméket nem tudja rendeltetésszerűen használni (a jótállási idő a javítás időtartamával meghosszabbodik). A jótállási idő a terméknek vagy a termék részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) termékre (termékrészre) újból kezdődik.

Nem vonatkozik a jótállás az alábbi esetekre:

- ha a hiba oka a termék fogyasztó részére való átadását követően lépett fel,

- szakszerűtlen üzembe helyezés (kivéve, ha az üzembe helyezést a vállalkozás, vagy annak megbízottja végezte el, illetve, ha a szakszerűtlen üzembe helyezés a használati-kezelési útmutató hibájára vezethető vissza),

- ha a hiba káresemény következménye (elemi kár, természeti csapás, rongálás),

- ha a terméken a vevő (vagy idegen) átalakítást (szakszerűtlen javítást) végzett

- ha a károsodás nem rendeltetésszerű használat következménye (a használati útmutatóban előírtaktól eltérő szakszerűtlen összeszerelés, helytelen használat, helytelen tárolás, szakszerűtlen tisztítás stb.),

- ha a károsodás a használat vagy túlhasználat során bekövetkezett természetes kopás,

- a jótállási jegyen feltüntetett olyan hibákra, amelyet a vásárló már a vásárláskor ismert, és amelyekre a vásárló árengedményt kapott,

- ha a termék vásárlója nem természetes személy, nem illeti meg a jótállási jog,

- garancia nem terjed ki az olyan törékeny, kopó részecskékre, mint pl. a műanyag kötő elemek, textil és gumi részek, kötélet és további kopó alkatrészek. A garanciakötelezettség nem áll fenn az olyan csekély jelentőségű minőségeltérések esetén, melyek a termék értéke és használhatósága szempontjából jelentéktelenek.

A vásárló jótállásra vonatkozó jogai és kötelezettségei:

Jótállás keretében tartozó hiba esetén a jótállási időn belül a fogyasztó

- a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három (3) munkanapon belül érvényesítheti csereigényét, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

- a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három (3) munkanapon túl elsősorban - választása szerint - kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a vállalkozásnak a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási igény teljesítésével a fogyasztónak okozott érdeksérelmet. A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb 15 napon belül elvégezze. A 15 napos határidő leteltekor a vásárlót tájékoztatni kell, a javítás várható idejéről.

Ha a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során megállapítást nyer, hogy az nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a vállalkozás köteles azt 8 napon belül kicserélni, illetve ha erre nincs lehetőség, a bizonylat szerinti vételárát visszatéríteni.

Ha a vállalkozás a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a fogyasztónak a kijavításhoz vagy a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, a fogyasztó - választása szerint - a vételár arányos leszállítását igényelheti, a hibát a vállalkozás költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja (a vállalkozás költségére), vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

Ha a fogyasztási cikk 3 alkalommal történő kijavítást követően még a jótállási idő alatt ismét meghibásodik - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában -, valamint, ha nem igényli a vételár arányos leszállítását, és nem kívánja azt a vállalkozás költségére kijavítani vagy kijavíttatni, a vállalkozás köteles azt 8 napon belül kicserélni, illetve ha erre nincs lehetőség, a bizonylat szerinti vételárát visszatéríteni.

Ha a javításra az igény közlésétől számított 30. napig nem kerül sor - a fogyasztó eltérő

rendelkezése hiányában - a vállalkozás köteles azt 8 napon belül kicserélni, illetve, ha erre nincsen lehetőség, a bizonylat szerinti vételárát visszatéríteni.

A fogyasztó a választott jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a fogyasztó a vállalkozásnak megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a vállalkozás adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a vállalkozást terhelik.

A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható terméket - a járművek kivételével - az üzemeltetés helyén kell megjavítani. Ha a javítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a forgalmazó gondoskodik.