

JÓTÁLLÁSI JEGY

1. Vállalkozás neve és címe, bélyegzőlenyomata:

..... (PH)

2. A jótállási jegy kiállítása során a vállalkozás képviselőjében

eljáró személy neve, aláírása:

3. Termék megnevezése, terhelhetősége:

4. Termék típusa:

5. Termék gyártási száma (ha van):

6. Gyártó neve és címe (ha nem azonos a Vállalkozóval):

7. Vásárlás (termék átadás) időpontja:

8. A termék fogyasztó által fizetett vételára:

9. Értécsökkenő termék esetében az értécsökkenés okának részletes leírása

(csak értécsökkenő termék esetében töltendő ki):

.....

10. Elektronikus dokumentumon keresztül

való átadás esetén az elektronikus aláírás:

11. Üzembe helyezés időpontja:

12. Üzembe helyező vállalkozó

képviselőjének aláírása:

.....

.....

(PH)

12/a. JAVÍTÁS (csere) ESETÉN TÖLTENDŐ KI!

A jótállási igény bejelentésének időpontja:

Javításra átvétel időpontja:

Hiba oka:

Javítás módja:

A termék fogyasztó részére való visszaadásának / a termék fogyasztó általi

átvételének időpontja:

A jótállás – kijavítás időtartamával meghosszabbított – új határideje:

Csereigény érvényesítése esetén: (alkatrész vagy termék kicserélve)

..... **(csere időpontja)**

12/b. JAVÍTÁS (csere) ESETÉN TÖLTENDŐ KI!

A jótállási igény bejelentésének időpontja:

Javításra átvétel időpontja:

Hiba oka:

Javítás módja:

A termék fogyasztó részére való visszaadásának / a termék fogyasztó általi

átvételének időpontja:

Az elismervényen meg kell jeleníteni azt az időpontot, amikor a fogyasztó a terméket átveheti.

A jótállás – kijavítás időtartamával meghosszabbított – új határideje:.....

Csereigény érvényesítése esetén: (alkatrész vagy termék kicserélve)

..... **(csere időpontja)**

12/c. JAVÍTÁS (csere) ESETÉN TÖLTENDŐ KI!

A jótállási igény bejelentésének időpontja:

Javításra átvétel időpontja:

Hiba oka:

Javítás módja:

A termék fogyasztó részére való visszaadásának / a termék fogyasztó általi

átvételének időpontja:

A jótállás – kijavítás időtartamával meghosszabbított – új határideje:.....

Csereigény érvényesítése esetén: (alkatrész vagy termék kicserélve)

..... **(csere időpontja)**

TÁJÉKOZTATÓ A JÓTÁLLÁSI JOGOKRÓL

13. A jótállási határidők a termék fogyasztó részére való átadásától vagy az üzembe helyezésének napjától (amennyiben azt a forgalmazó vagy annak megbízottja végezte el) számítottan a fogyasztó részére történő eladási ár figyelembevétele mellett az alábbiak szerint alakulnak (sávos jótállás):

1. 10 000-250 000 Ft eladási ár esetén 2 év jótállási idő

2. 250 000 Ft eladási ár felett 3 év jótállási idő

Amennyiben ön a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezi üzembe, ebben az esetben az átadás napjával kezdődik a jótállás időtartama.

Felhívom a figyelmét arra, hogy a fenti határidő jogvesztő. A szavatossági igények érvényesítésére a fenti időtartamokon túl nincsen lehetőség. Továbbá felhívom a figyelmét arra, hogy a fenti határidők meghosszabbodnak azzal az időtartammal ameddig ön a fogyasztási cikket a jótállásra kötelezett érdekkörén belül felmerülő okból – különös tekintettel a javítás időtartamára – nem tudja rendeltetésszerűen használni.

A termék tekintetében a termék gyártója a termék tartósságának megfelelő jótállást nyújthat, mely alapján a fogyasztó közvetlenül a gyártótól kérheti a tartósságra vonatkozó jótállás időtartama alatt, hogy az áru hibáját javítsa ki, vagy cserélje ki a kellékszavatosság szabályai szerint.

Ha a termék reklámozásra került és abban a gyártó kedvezőbb jótállási feltételeket vállalt, a jótállást annak megfelelően kell teljesíteni.

A termék gyártója egyes termékek esetében a jótállási jegyben szereplő jótállási időtartamtól eltérő, természetesen attól kizárólag hosszabb jótállási időt is megállapíthat. E tekintetben a jótállási jegy és jótállási feltételek részét képezi/ képezheti az összeszerelési útmutatóban feltüntetett jótállási idő is az ott feltüntetett kivételek figyelembe vételével, melyre a hosszabb jótállási idő nem terjed ki.

14. FIGYELEM! E jótállási jegy szerinti KÖTELEZŐ JÓTÁLLÁS HATÁLYA ALÁ csak a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról szóló 10/2024. (VI. 28.) IM rendeletben felsoroltfogyasztási cikkek tartoznak, a 151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet szabályozásában foglaltak figyelembevételével.
15. Aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

16. A jótállási feltételek a jogosultnak jogszabályból eredő jogait nem érinti, azzal nem lehet ellentétes.
17. Nem tartozik jótállás alá a hiba, ha annak oka a terméknek a fogyasztó részére való átadását követően keletkezett, így például, ha a hibát
 - szakszerűtlen üzembe helyezés (kivéve, ha az üzembe helyezést a forgalmazó, vagy annak megbízottja végezte el, illetve ha a szakszerűtlen üzembe helyezés a használati-kezelési útmutató hibájára vezethető vissza), vagy a karbantartás elmulasztása okozta
 - rendeltetésellenes használat, a használati-kezelési útmutatóban foglaltak, előírt karbantartások nem megfelelő elvégzése,
 - helytelen tárolás, helytelen kezelés, rongálás,
 - elemi kár, természeti csapás okozta.
18. A vállalkozás a fogyasztási cikkel együtt vagy – távollévők között kötött szerződés esetén – legkésőbb a fogyasztási cikk átadását vagy üzembe helyezését követő napon a jótállási jegyet a fogyasztó rendelkezésére bocsátja olyan formában, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát.

A jótállási igény a jótállási jeggyel érvényesíthető, kivéve, ha elmaradt a jótállási jegy rendelkezésére bocsátása. Ebben az esetben is bizonyítottnak tekinthető a szerződés megkötése (jótállásra való jogosultság) ha a fogyasztó bemutatja a fizetési bizonylatot (számlát, vagy nyugtát). Felhívom a figyelmét arra, hogy a jótállás érvényesítésének nem feltétele a felbontott termék csomagolásának jótállásra kötelezett részére történő visszajuttatása.

A Keter Hungary Kft. elektronikus jótállási jegyet nem alkalmaz.

19. Jótállás keretébe tartozó hiba esetén a fogyasztót megillető jogok:

- 19/1. A jótállásból eredő jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül.
- 19/2. A kötelező jótállás érvényességéhez, valamint a jótállásból eredő jogok érvényesítéséhez a vállalkozás a rendeletben foglaltakon túl további követelményt nem támaszthat a fogyasztóval szemben, kivéve, ha a fogyasztási cikk megfelelő üzembe helyezése vagy üzemben tartása más módon nem biztosítható és a követelmény teljesítése nem jelent aránytalan terhet a fogyasztó számára. Ilyen esetekben az előírt üzembe helyezés várható díjairól a fogyasztó az eladás helyén és/vagy az interneten tájékozódhat (irányár-tájékoztató). A vállalkozás közreműködésével történő üzembe helyezés kalkulálható díjtétele az eladási hely vevőszolgálatánál tekinthető meg.

- 19/3. A fogyasztó garanciális jogainak érvényesítése során – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne (figyelembe véve a termék (szolgáltatás) hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát, a fogyasztó érdeksérrelmeit)
- Tájékoztatom, hogy ha a jótállási időn belüli első javításkor a vállalkozás megállapítja, hogy a termék nem javítható és a fogyasztó véleménye sem tér el ettől, a terméket a számla bemutatása esetében 8 napon belül ki kell cserélni. Ha pedig cserére nincs lehetőség, a vételárat 8 napon belül a részére vissza kell téríteni.
- Ha ugyanaz a termék a jótállás időtartama alatt 3 alkalommal meghibásodik és a kijavítást követően ismét meghibásodik, köteles a terméket 8 napon belül kicserélni, ha a fogyasztó eltérően nem rendelkezik, vagy a fogyasztó nem igényli a vételár arányos leszállítását, (Ptk. 6:159.§ (2) bekezdés) és a fogyasztó nem kívánja a terméket a vállalkozás költségére kijavítani vagy mással javíttatni. Ha a cserére nincs lehetőség, a fogyasztó által bemutatott számlán szereplő vételárat 8 napon belül vissza kell térítenie.
- Ha a javítási igény közlésétől 30 nap eltelik és a termék nem került kijavításra, akkor a 30 nap eltelte után 8 napon belül a terméket ki kell cserélni, ha a fogyasztó eltérően nem rendelkezik. Ha cserére nincs lehetőség, számla felmutatása ellenében, a 30 napos határidő elteltét követő 8. napon belül a vételárat vissza kell téríteni.
- 19/4. A fogyasztó az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga is kijavíthatja, vagy mással javíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, vagy nem tudott eleget tenni a kötelezettségének megfelelő határidőn belül a dolog rendeltetésére figyelemmel a jogosult érdekeit kímélve, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt a jogosult nem állhat el a szerződéstől. A vállalkozásnak kell bizonyítania, hogy a hiba jelentéktelen.
- 19/5. Ha a termék nem felel meg a forgalomba hozatalkor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által leírt tulajdonságokkal, akkor a fogyasztó a gyártótól közvetlenül is követelheti (Ptk. 6:168.§), hogy a terméket javítsa ki, vagy ha ez a fogyasztó érdeksérrelme nélkül nem valósítható meg, cserélje ki. Gyártónak minősül a 373/2021. Korm. rendelet 4§ 8.pontjában megfogalmazott vállalkozás. Eszerint: a termék előállítója, importtermék esetén a terméket az Európai Unió területére behozó importőr, valamint bármely olyan személy, aki vagy amely a terméken nevének, védjegyének vagy egyéb megkülönböztető jelzésének feltüntetésével önmagát gyártóként tünteti fel;
20. A fogyasztó a választott jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a vállalkozásnak megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a vállalkozás adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

21. A jótállási igény a kötelező vételár mértékétől függő jótállási határidőben a jótállásra kötelezettnél (vállalkozás) érvényesíthető.

Ha a jogosult (fogyasztó) felhívására a jótállási igényt a kötelezett nem teljesíti megfelelő határidőben, a kitűzött határidőt követő 3 hónapon belül bíróság előtt akkor is érvényesíthető a jótállás, ha a jótállási idő már lejárt.

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 terméknek vagy jelentősebb részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) termékre (termékrészre), valamint a kijavítás következményeként jelentkező hiba tekintetében újból kezdődik.

22. Ha a fogyasztó a termék meghibásodása miatt a vásárlástól számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a forgalmazó nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.
23. A kijavítást vagy kicserélést megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve kell elvégezni. A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. A kijavítás során a termékbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre. Ha a forgalmazó a termék kijavítását megfelelő határidőre nem vállalja, vagy nem végzi el, a fogyasztó a hibát a forgalmazó költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a 15 napot meghaladja, akkor a fogyasztót a vállalkozás tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartalmáról. A tájékoztatás a fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén elektronikus úton vagy a fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik.
24. A jótállási kötelezettség teljesítésével és a szerződésszerű állapot megteremtésével kapcsolatos költségek – ideértve különösen az anyag-, munka- és továbbítási költségeket – a jótállásra kötelezettet (vállalkozást) terhelik. A fogyasztó élhet a szerződésszegés súlyához mérten az ellenszolgáltatása fennmaradó részének visszatartásával, ha a vállalkozás a terméket nem javította ki, vagy nem cserélte ki.
25. 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.
26. Amennyiben a kötelező jótállással, kellék- és termékszavatossággal kapcsolatos szolgáltatások során a fogyasztók jogai sérülnek, úgy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti. A testületek pontos elérhetőségéről a vállalkozás is köteles tájékoztatni a fogyasztót.

2025. január 1-től fogyasztóvédelmi hatóságnak minősül a Nemzeti Kereskedelmi Fogyasztóvédelmi Hatóság is. Az eddig is működő fogyasztóvédelmi hatóságok a vármegyei/fővárosi kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi hatóságai.

27. Ha a terméket a fogyasztó a jótállási jegyen megjelölt javítószolgálatnál adja le javításra, a javítószolgálat a következők szerint köteles eljárni:

A fogyasztó a jótállás iránti igényét választása szerint a vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is bejelentheti, érvényesítheti. A 19/2014. (IV.29.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően, ha a fogyasztó a kijavítás iránti jótállási igényét közvetlenül a jótállási jegyen vagy a jótállási nyilatkozaton feltüntetett javítószolgálatnál érvényesíti, a javítószolgálat köteles a vállalkozást (forgalmazót, gyártót) haladéktalanul értesíteni a jótállási igény bejelentéséről.

A javítószolgálat igazolható módon értesíti a vállalkozást a termék kijavítását követő öt munkanapon belül a javítás elvégzéséről.

A javítószolgálat igazolható módon értesíti a vállalkozást a megállapítását követő öt munkanapon belül, ha a termék első alkalommal történő javítása esetén megállapítást nyer, hogy az ingó dolog nem javítható.

A javítószolgálat igazolható módon értesíti a vállalkozást a megállapítását követő öt munkanapon belül, ha a termék javítása előreláthatóan tizenöt napnál hosszabb időt vesz igénybe, a javítás várható idejéről.

A javítószolgálat igazolható módon értesíti a vállalkozást a megállapítását követő öt munkanapon belül, ha a termék javítása nem lehetséges harminc nap alatt.

A javítószolgálatnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a javítószolgálat a fogyasztót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról. A tájékoztatás a fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén, elektronikus úton vagy a fogyasztó általi átvétellel igazolására alkalmas más módon történik.

A javítószolgálat a kijavítás iránti jótállási igény intézésekor a szavatossági vagy jótállási igény teljesíthetőségének vizsgálata érdekében az ingó dolgot elismervény ellenében veszi át, amelyen fel kell tüntetni a fogyasztó nevét és címét, a termék azonosításához szükséges adatokat, a termék átvételének időpontját, továbbá azt az időpontot, amikor a fogyasztó a dolgot átveheti.

A vállalkozás székhelyének

pontos címe:

telefonszáma:

e-mail címe:

A vállalkozás telephelyének/fióktelephelyének

pontos címe:

telefonszáma:

e-mail címe:

A javítószolgálat elérhetősége:

neve:

címe:

telefonszáma:

e-mail címe:

A jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálat által a vállalkozás értesítésének időpontja a jótállási igény bejelentéséről a javítószolgálat által:

A jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálat által a javítás elvégzéséről a vállalkozás értesítésének időpontja a javítást követő 5 napon belül:

A jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálat által a vállalkozás értesítésének időpontja 5 munkanapon belül, ha a termék első alkalommal történő javítása esetén megállapítást nyer, hogy az ingó dolog nem javítható:

A jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálat által a vállalkozás értesítésének időpontja 5 munkanapon belül a javítás várható idejéről, ha a termék javítása előreláthatóan tizenöt napnál hosszabb időt vesz igénybe:

A jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálat által a javítás várható idejéről a vállalkozás értesítésének időpontja 5 munkanapon belül, ha a termék javítása nem lehetséges harminc nap alatt:

Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálat által a fogyasztó tájékoztatásának időpontja a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról:
(Elektronikus úton vagy a fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történő értesítés esetén a fogyasztó előzetes hozzájárulása szükséges)

A javítószolgálat által a kijavítás iránti jótállási igény intézésekor a szavatossági vagy jótállási igény teljesíthetőségének vizsgálata érdekében a termék elismervény ellenében történő átvételének időpontja:
(Az elismervényen a javítószolgálat feltünteti a fogyasztó nevét és címét, a termék azonosításához szükséges adatokat, a termék átvételének időpontját, továbbá azt az időpontot, amikor a fogyasztó a terméket átveheti.)

28. FIGYELEM!

A forgalmazó a minőségi kifogás bejelentésekor a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 19/2014 (IV.29) NGM rendelet 4.§. szerint köteles – meghatározott tartalommal – jegyzőkönyvet felvenni és annak másolatát a fogyasztó részére átadni. A forgalmazó, illetve a szervíz a termék javításra való átvételekor az NGM rendelet 6. §-a szerinti elismervény átadására köteles.

Ha a fogyasztó szavatossági és jótállási igényének megítéléséhez szakvélemény beszerzése szükséges, a szakvélemény kötelező tartalmi elemeit a 19/2014 (IV.29) NGM rendelet 1. Melléklete tartalmazza. Ennek megfelelően a szakvéleményének tartalmaznia kell: A megrendelő nevét és címét, az üzlet nevét és címét, a vizsgálat tárgyát, a vizsgálati díj összegét, a vizsgálati díj fizetésére kötelezettet, a termék beérkezésének időpontját, a vásárlás időpontját, a minőségi kifogás bejelentésének időpontját, a fogyasztó kifogását, a vizsgálati módszereket, a vizsgálat megállapításait indokolással ellátva, a tájékoztatást, egyéb véleményt.

A kötelező jótállással kapcsolatos hatósági eljárásra kizárólag az eljárás lefolytatására illetékes kormányhivatal fogyasztóvédelmi hatósága jogosult. Ha a minőségi kifogás benyújtására a Nemzeti Kereskedelmi Fogyasztóvédelmi hatóságnál kerül sor, a hivatal soron kívül átteszi az ügyet a kormányhivatali illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz.

29. Telefonon is fogadott bejelentett panaszok jegyzőkönyvezésére vonatkozóan az 1997 évi CLV törvény (Fogyasztóvédelmi Törvény) rendelkezéseit kell követni. Egyéb kérdésekben a 2013 évi V. törvény (Ptk.) előírásai az irányadók.

A vállalkozás a minőségi kifogások és a panaszügyintézés során, amennyiben az ügy intézése és a levelezés digitális eszközökön zajlik, 2021. január 1-jétől figyelembe veszi a 2020. évi CXXXVI. törvénynek a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvényre, valamint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló 2008. évi LXVII. törvényre vonatkozó módosító rendelkezéseit.

