

## JÓTÁLLÁSI JEGY

**1. Vállalkozás neve és címe, bélyegzőlenyomata:**

2. A jótállási jegy kiállításakor 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. Értékcsökkent termék esetében az értékcsökkenés okának részletes leírása (Csak értékcsökkent termék esetében töltendő ki):

10. Elektronikus dokumentumon keresztül való átadás esetén az elektronikus aláírás:

**11. Üzembe helyezés időpontja:** .....

**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: .....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: .....kicserélve.....  
.....(csere időpontja)

## TÁJÉKOZTATÓ A JÓTÁLLÁSI JOGOKRÓL

13. A jótállási határidők a termék fogyasztó részére való átadásától vagy az üzembe helyezéstől napjától (amennyiben azt a forgalmazó vagy annak megbízottja végezte el) számítottan az a fogyasztó részre történő eladási ár figyelembevételével 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 nyújt, 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 97/2014 (III.25). Kormányrendelettel, valamint a 270/2020. (VI. 12.) Kormányrendelettel módosított **151/2003 (IX.22.)** Kormányrendelet Mellékletében felsorolt új tartós fogyasztási cikkek tartoznak.

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 jótállás a jogosultnak jogszabályból eredő jogait nem érinti.**

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.

Felhívom a figyelmét arra, hogy a jótállásra kötelezett a jótállási jegyet személyesen vagy elektronikus úton is átadhatja önnek. Elektronikus jótállási jegy átadása esetén az átadásnak a vállalkozás a termék átadását követő napon köteles eleget tenni. Az elektronikus jótállási jegy közvetlen megküldése esetén a letöltést biztosító elérési cím a következő:..... A letöltöttség és így a hozzáférhetőség a termékre vonatkozó jótállási idő végéig a fenti elérési címen elérhető. Az elektronikus jótállási jegy átadását a vállalkozásnak kell bizonyítania.

### **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.

A fogyasztó garanciális jogainak érvényesítése során – választása szerint –

19/3. 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 kijavíttatni. 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.

A cserére, valamint a visszafizetésre vonatkozó szabályok bizonyos fogyasztási cikkekre elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motorkerékpárra, segédmotoros kerékpárra, személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, utánfutós lakókocsira, utánfutóra, valamint a hivatkozott jogszabály mellékletében megtalálható motoros vízi járműre nem vonatkoznak.

19/4. az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga is kijavíthatja, vagy mással kijavíttathatja, 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 érdeksérelme 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.

**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 **érvényesítheti bejelentheti**. 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 átvétel 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 elpzetes 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 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 szerviz 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.

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.