

Panaszkezelési eljárás

A jelen Reklamációs eljárás (a továbbiakban: "Reklamációs eljárás") szabályozza a robotworld.hu webáruházon keresztül vásárolt árukkal kapcsolatos hibák reklamációjának módját és feltételeit:

ROBOT WORLD s.r.o., székhely: Běloveská 944, 547 01 Náchod

CÉGJEGYZÉKSZÁM: 49813366

ADÓAZONOSÍTÓ SZÁM: CZ49813366

a Hradec Králové-i Kerületi Bíróság C. osztályán vezetett cégjegyzékbe bejegyezve, 4987-es betűjelzéssel

kézbírási cím: ROBOT WORLD s.r.o., Běloveská 944, 547 01 Náchod

telefonszám:

email: info@robotworld.hu

1. Milyen hibákért vállalunk felelősséget?

1.1. Eladóként mi vagyunk felelősek azért, hogy az Ön által megrendelt árut leszállítsuk Önnek, és hogy az áru átvételkor hibátlan legyen. Tehát a termék átvételkor:

- rendelkezik a közöttünk megállapodott, általunk leírt vagy az áru jellegét tekintve és a reklámok alapján elvárható tulajdonságokkal;
- a megfelelő mennyiségben, mértékegységben vagy súlyban van;
- megfelel a jogszabályi követelményeknek;
- alkalmas az általunk megadott célra, vagy arra, amire a megvásárolt árut általában használják;

- megfelel a közöttünk megállapodott minőségnek, vagy adott esetben az alkalmazandó és hatályos jogszabályok által az árutípusra előírt minőségnek; és

- az áru mentes a jogi hibáktól, azaz az áru mentes harmadik fél tulajdonjogától, és az áru rendelkezik az áru rendeltetésszerű használatához szükséges dokumentumokkal és papírokkal. Továbbá felelősek vagyunk azért, hogy ezek a hibák nem jelentkeznek a jótállási időn belül. A jótállási időn túl nem vállalunk minőségi garanciát a fogyasztó számára.

1.2. A valóságban és az elektronikus megjelenítő eszközökön megjelenő színárnyalatok közötti különbségek nem tekinthetők az áru hibájának. Ha az áru nem felel meg az Ön elképzeléseinek, az áru átvételétől számított 14 napon belül joga van elállni a szerződéstől, lásd [Általános Szerződési Feltételek](#).

1.3. Ha az áru hibája az átvételtől számított hat hónapon belül válik nyilvánvalóvá, az árut úgy kell tekinteni, hogy az átvételkor hibás volt.

2. Mennyi a garancia ideje?

2.1. A garanciát a törvényes korlátok szerint nyújtják, nevezetesen:

Áru értéke: 10.000 HUF alatt	nincs garancia
Áru értéke: 10.000 - 100.000 HUF közötti	1 év garancia
Áru értéke: 100.000 - 250.000 HUF közötti	2 év garancia
Áru értéke: 250.000 HUF fölött	3 év garancia

Használt áruk esetében a jótállási idő az áru átvételétől számított tizenkét hónap.

2.2. Az áruk cseréje vagy javítása esetén az új árukra vagy a kicserélt alkatrészekre és pótalkatrészekre nem vonatkozik új jótállási idő. A jótállási idő azonban ilyen esetben meghosszabbodik azzal az időtartammal, amely alatt Ön a hiba miatt nem használhatta az árut, azaz különösen azzal az időtartammal, amely alatt az áru javítás alatt áll.

3. Milyen jogai vannak a hibás teljesítésből?

3.1. Kellékszavatosság

Hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozunk Vevőink, illetve Megrendelőink felé. A Vevő a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát közölni velünk. A közlés késedelméből eredő kárért a Vevő felelős. A kellékszavatossági igény a teljesítés időpontjától számított egy év alatt évül el. A teljesítés időpontja minden esetben megegyezik a kárveszély átszállásának időpontjával.

3.2. A kellékszavatosság tartalma

Nem vállalunk szavatosságot az alábbi okok következtében fellépő meghibásodásokért vagy károkért:

- az árunak a használati útmutató utasításaitól bármi módon történő eltérő beszerelése, üzembe helyezése, használata és kezelése, továbbá természetes elhasználódás, túlzott igénybevétel, nem megfelelő üzemi eszközök vagy poranyagok használata, hibás vagy hiányos építési munkálatok, vegyi, elektro - kémiai vagy elektromos hatások és egyéb hasonló, ill. egyenértékű körülmények;
- előzetes, kifejezett és írásos hozzájárulásunk nélkül az árun végzett változtatások, ill. - azon készülékek esetén, melyek vonatkozásában a kezelőszemélyzet betanítását írtuk elő - a betanítást nem saját vevőszolgálatunk vagy egy általunk meghatalmazott vevőszolgálat végezte.

3.3 Költségviselés

Kellékszavatosság esetén - eltérő írásos megállapodás hiányában - cégünket terhelik a pótlólagos szállítás költségei, ill. a javítás kapcsán fellépő közvetlen költségek közül a pótalkatrész, valamint a ki- és beépítés méltányos költségei, amennyiben ezt saját szerelőink végzik. Minden egyéb költséget a Vevő visel. Amennyiben a szavatossági javítás során megállapítást nyer, hogy nem áll fenn meghibásodás, ill. arra nem terjed ki a kellékszavatosságunk, a Vevő köteles megtéríteni valamennyi keletkezett és bizonyított költségünket.

3.4 Kártérítési igény

Kellékhibás teljesítés esetén az Eladó kizárólag a szolgáltatás tárgyában bekövetkezett károkért felel, feltéve, hogy a kártérítési kötelezettség törvényi feltételei fennállnak.

3.5 Értesítés

Felhívjuk figyelmét, hogy a panasz kezelésének módját a szakszerviz határozza meg, és ez nem feltétlenül esik egybe az ügyfél által előnyben részesített panaszkezelési móddal.

Amennyiben a rendezett reklamáció, javítás keretén belül visszaküldött termék nem kerül átvételre, a terméket 6 hónapig tároljuk, ezt követően pedig visszatérítés nélkül, környezetkímélő módon ártalmatlanításra kerül.

4. Jótállás

4.1 Az Eladó a termék használata során kiderülő rejtett, az átadás előtt keletkezett anyag- vagy gyártási hibáira a vásárlás, illetve a termék Vevő részére történő átadása napjától számított – háztartási gép esetén 24 hónapig, terjedő jótállást vállal.

A fenti határidők elmulasztása jogvesztéssel jár.

4.2 Az Eladó a jótállás időtartama alatt a jótállási kötelezettsége alól akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

4.3 A jótállás a Vevő jogszabályból eredő jogait nem érinti. A Vevőt ennek megfelelően megilletik a Ptk-ban foglalt kellék- és termékszavatossági, kártérítési jogok, valamint a

fogyasztónak minősülő Vevőket az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján biztosított jogok.

4.4 A jótállási jegy alapján a jótállási időn belüli, Magyarország területén, valamint Magyarország területén kívül történő használat következtében felmerült meghibásodás esetén, a Vevő választása szerint:

- díjmentes javítást (i) vagy
- cserét (ii) kérhet, kivéve, ha ennek teljesítése lehetetlen, vagy ha az az Eladónak – másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a termék hibátlan állapotban képviselt értékét, a meghibásodás súlyát és a jótállási jog teljesítésével a Vevőnek okozott érdeksérelmet; az Eladó a Ptk. 6:159. § (2) bekezdés a) pontja értelmében nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, ha a Vevő a vásárlástól számított 3 munkanapon belül érvényesít csereigényt, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza;
- a Vevő arányos árleszállítást (iii) igényelhet, a hibát az Eladó költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja (iv), vagy a szerződéstől elállhat (v), ha az Eladó a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, vagy - a termék tulajdonságaira és a Vevő által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a Vevő érdekeit kímélve nem tudja vállalni, vagy ha a Vevőnek a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

4.5 Javítás esetén a termékbe új alkatrészt kell beépíteni és a javítás során kicserélt hibás alkatrészek az Eladó tulajdonába kerülnek. A kijavítást vagy kicserélést - a termék tulajdonságaira és a vevő által elvárható rendeltetésére figyelemmel – az Eladó megfelelő határidőn belül, a Vevő érdekeit kímélve köteles elvégezni. Az Eladó törekszik arra, hogy a kijavítást/kicserélést 15 napon belül elvégezze. Ha a panaszt 15 napon belül nem lehet rendezni, a vevő haladéktalanul értesítve lesz róla.

4.6 A Vevő a választott jogáról másokra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles az Eladónak megfizetni, kivéve, ha az áttérésre az Eladó adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

4.7 A Vevő köteles a meghibásodás észlelését követően haladéktalanul bejelentést tenni az Eladónál. A közlés késedelméből eredő kárért a Vevő felelős.

4.8 A termék kijavítása esetén a jótállási időbe nem számít bele a javítási időnek az a része, amely alatt a Vevő a terméket rendeltetésszerűen nem tudta használni. A terméknek, vagy a termék részének kicserélése (kijavítása) esetében a jótállás időtartama a kicserélt (kijavított) termék (vagy annak kicseréléssel/kijavítással érintett része) tekintetében újra kezdődik. Ez irányadó akkor is, ha a modulokból összeállított termék hibás moduljának cseréjére kerül sor, továbbá ha a javítás következményeként új hiba keletkezik.

4.9 A szabálytalanul kiállított vagy kiadott jótállási jegy alapján érvényesített igények teljesítése is az Eladót terheli. Ha a Vevő a vásárláskor nem kapott, vagy szabálytalanul kiállított jótállási jegyet kapott, jótállási jogait az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal (számlával, nyugtával) érvényesítheti.

4.10 A jótállási jegyen a Vevő által eszközölt bármilyen szabálytalan javítás, törlés vagy aláírás, valótlan adatok bejegyzése a jótállási jegy érvénytelenségét vonja maga után.

4.11 Ha termék HÁZTARTÁSI célra készült, az ettől eltérő alkalmazásból fakadó hibákra nem terjed ki az Eladó jótállási kötelezettsége. A jótállás nem vonatkozik az olyan hibákra, melynek oka a termék Vevő részére való átadását követően lépett fel, így a nem rendeltetésszerű használatból eredő és a természetes elhasználódásból eredő, külső mechanikai és/vagy vegyi hatások okozta meghibásodásokra sem.

A termék rendeltetésétől függetlenül nem tartozik jótállás alá a hiba:

ha a meghibásodást nem megfelelő használat/túlterhelés okozta

ha a meghibásodást az előírt karbantartás elmulasztása vagy szakszerűtlen javítás okozta

ha a meghibásodást helytelen tárolás, elemi kár okozta.

A jótállás alá nem eső hibák javításának költségei a jótállási időtartamon belül is a Vevőt terhelik.

Kellékszavatosság

A Kellékszavatosság körében a fogyasztónak minősülő Vevő (által a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. Az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő 6 hónapon belül a fogyasztónak minősülő Vevő által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt (hiba teljesítési vélelem). A vélelem nem áll fenn, ha a dolog természetével vagy a hiba jellegével ez összeegyeztethetetlen. Fogyasztónak minősülő Vevő esetén a kellékszavatossági igény elévülési ideje új termék vásárlása esetén két év, használt termék esetén egy év.

5. Jótállás

5.1 A jótállási idő

Cégünk a fogyasztónak minősülő Vevővel szemben jótállást vállal

a) a tartós fogyasztási cikkekre, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) Korm. rend. ill. a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet előírásainak megfelelően.

A jótállás időtartama

(i) HÁZTARTÁSI gép esetén

- 100.000 Ft-ot meg nem haladó eladási ár esetén 12 hónap,
- 100.000 Ft-ot meghaladó, de 250.000 Ft-ot meg nem haladó eladási ár esetén 24 hónap,
- 250.000 Ft-ot meghaladó eladási ár esetén 36 hónap.

A jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztónak minősülő Vevő a terméket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.

5.2 A jótállási igény érvényesítése

A jótállásból eredő jogok érvényesítésének nem tehető feltételévé a termék felbontott csomagolásának a visszaszolgáltatása.

Az Eladó a minőségi kifogás bejelentésekor köteles az NGM rendelet 4.§-a szerinti jegyzőkönyvet felvenni és annak másolatát a fogyasztónak minősülő Vevő rendelkezésére bocsátani, továbbá a termék javításra való átvételekor átadni az NGM rendelet 6. §-a szerinti elismervényt.

A 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható termékeket – 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 az Eladó gondoskodik.

5.3 Értesítés és vételár-visszafizetés

A szakszerviznek törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb 15 napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a 15 napot meghaladja, Eladó tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Vevőt a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról.

Ha a jótállási időtartam alatt a termék első alkalommal történő javítása során az Eladó részéről megállapítást nyer, hogy a termék nem javítható, a fogyasztónak minősülő Vevő eltérő rendelkezése hiányában az Eladó a terméket 8 napon belül kicseréli. Ha a termék cseréjére nincs lehetőség, az Eladó a fogyasztónak minősülő Vevő által bemutatott, a termék ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat 8 napon belül a fogyasztónak minősülő Vevő részére visszatéríti.

Ha a jótállási időtartam alatt a termék három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik - a fogyasztónak minősülő Vevő eltérő rendelkezése hiányában -, valamint, ha a Ptk. 6:159. § (2) bekezdés b) pontja alapján a fogyasztónak minősülő Vevő nem igényli a vételár arányos leszállítását, és nem kívánja a terméket az Eladó költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, az Eladó a terméket 8 napon belül kicseréli. Ha a termék kicserélésére nincs lehetőség, az Eladó a fogyasztónak minősülő Vevő által bemutatott, a termék ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat 8 napon belül a fogyasztónak minősülő Vevő részére visszatéríti.

Ha a termék kijavítására a kijavítási igény Eladó részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, - a fogyasztónak minősülő Vevő eltérő rendelkezése hiányában - az Eladó a terméket a 30 napos határidő eredménytelen elteltét követő 8 napon belül kicseréli. Ha a termék cseréjére nincs lehetőség, az Eladó a fogyasztónak minősülő Vevő által bemutatott, a termék ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat a 30 napos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő 8 napon belül a fogyasztónak minősülő Vevő részére visszatéríti.

5.4. Termékszavatosság

Eladói termék vásárlása esetén a fogyasztónak minősülő Vevők a kellékszavatosság helyett vagylagosan termékszavatossági jogukat is érvényesíthetik és ennek keretében kérhetik a hibás termék kijavítását vagy kicserélését.

5.5 További tájékoztatás

A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet minta-tájékoztatót tartalmaz, ami a jelen fejezetben rögzítetteken felül további tájékoztatást ad a fogyasztó jogairól. E tájékoztató a jelen Feltételek 1. sz. mellékletét képezi.

6. Hogyan kell eljárni a panasszal kapcsolatban?

6.1. A hiba felfedezése után indokolatlan késedelem nélkül reklamációt kell benyújtania hozzánk.

6.2. A panaszokat a Náchodi székhelyünkön fogadjuk. A Vevő az igényelt árut a Csomagküldő átvételi vagy szállítási pontjára szállítja, amely a Vevő által megadott kód alapján cégünk címére küldi az árut.

6.3. Reklamációra a készüléket tisztán és szennyeződésektől mentesen kell elküldeni, ellenkező esetben a készüléket higiéniai okokból nem tudjuk reklamálásra elfogadni, és visszaküldjük Önnek.

6.4. Ajánlott panaszelterjesztés:

- Ha panaszt céljából ingyenesen szeretne valamit visszaküldeni a címünkre, előzetesen értesítsen minket a panaszról telefonon, e-mailben vagy írásban, és megadjuk az ingyenes visszaküldésre vonatkozó kódot.

- Ezt a kódot a Csomagküldő kézbesítési pontján kell megadnia a személyzetnek, amikor a küldeményt elküldi. A személyzet címkét nyomtat a szállítmányra, és elküldi a címünkre. (Javasoljuk, hogy kérjen igazolást a szállítmány átadásáról a szállítóknak.)

- egyúttal célszerű tájékoztatni minket arról, hogy milyen jogot választott a hibás teljesítésből, azaz érdekli-e a hiányzó tárgy kiegészítése, a vételárból való engedmény, az áru vagy annak hibás részeinek cseréje, a termékjavítása, pénzvisszatérítés, vagy egyéb jogok a jelen Panaszkezelési Szabályzat és a Polgári Törvénykönyv szerint;

- a reklamált árut a reklamációval együtt vagy azt követően a székhely vagy az üzlethelyiség címére kell eljuttatnia (bármely egyéb módon mint utánvét) hozzánk, az áru elküldése során javasoljuk, hogy az árut megfelelő csomagolásba csomagolja, hogy az ne sérüljön meg és ne semmisüljön meg;

- az eljárás megkönnyítése érdekében célszerű csatolni az áru vásárlását igazoló bizonylatot vagy adóügyi dokumentumot - számlát, ha kiállították, vagy más, az áru megvásárlását igazoló dokumentumot -, valamint a hiba leírását és a reklamáció megoldására vonatkozó javaslatot.

A fenti lépések bármelyikének elmulasztása vagy a fenti dokumentumok benyújtásának elmulasztása nem akadályozza meg a követelés pozitív rendezését a jogszabályi feltételek szerint.

6.5. A reklamáció kezdeti időpontja az a pillanat, amikor a hibáról értesítettek minket, és az árut visszaküldték nekünk.

6.6. A beérkezett panaszról azonnal, összetett esetekben három munkanapon belül döntünk. Ez a határidő nem tartalmazza a termék vagy szolgáltatás típusa szerint a hiba szakszerű értékeléséhez szükséges ésszerű időt. A reklamációkat, beleértve a hiba kijavítását is, indokolatlan késedelem nélkül, legkésőbb a reklamáció benyújtásától számított 30 napon belül el kell intézni, kivéve, ha hosszabb határidőben állapodtak meg.

6.7. Ön olyan jogot választ, amelyet objektív okok miatt nem tudunk biztosítani (különösen javíthatatlan hiba esetén, vagy ha az áru cseréje nem lehetséges), azonnal felvesszük Önnel a kapcsolatot. Ebben az esetben Ön a jelen panaszeljárással összhangban más jogcímet is választhat.

6.8. Ha Ön igényt nyújt be, írásos visszaigazolást állítunk ki Önnek arról, hogy mikor élt a jogával, mi a követelés tartalma, és milyen kezelési módot kér. Ezenkívül (a kárigény rendezését követően) igazolást állítunk ki Önnek a kárigény rendezésének időpontjáról és módjáról, beleértve a javítás és a javítás időtartamának igazolását, vagy írásos indoklást a kárigény elutasításáról.

6.9. A Polgári Törvénykönyvvel összhangban Ön jogosult az áruk igénybevételevel kapcsolatban felmerült ésszerű költségek megtérítésére. A költségek elszámolhatók, ha az áruk kiszállításával és szállításával foglalkozó fuvarvállalat szolgáltatásait vették igénybe. Felhívjuk figyelmét, hogy az említett költségek megtérítésére vonatkozó jogát a hiba érvényesítésére nyitva álló határidő lejártát követő egy hónapon belül kell érvényesíteni. A szállítási költségek visszatérítését írásban kell kérnie, és a kifizetést igazolni kell. A Vevő csak akkor jogosult az ésszerűen felmerült költségek megtérítésére, ha a követelést elfogadják.

Ez a Panaszkezelési Eljárás 2021. július 1-től érvényes és hatályos.

1. számú melléklet minta tájékoztató

A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló mintatájékoztató

1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön a [\(lásd a linket itt\)](#)* hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön - választása szerint - az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat.

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

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő [\(lásd a linket itt\)](#)*, de legfeljebb egy év.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a [\(lásd a linket itt\)](#)* vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

2. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön - választása szerint - az 1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Ön kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

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

Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

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

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

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.

Felhívom figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

[Ha a vállalkozás jogszabály vagy szerződés alapján jótállásra köteles, az alábbi 3. pont beillesztése is szükséges a tájékoztatóba:]

3. Jótállás

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Hibás teljesítés esetén szerződés/ [\(lásd a linket itt\)*](#) [\(lásd a linket itt\)*](#) alapján a [\(lásd a linket itt\)*](#) jótállásra köteles.

Önt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján? *

Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Felhívom a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Önt a jótállásból fakadó jogok az 1. és a 2. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.