Általános információk a jótállási jegy minta alkalmazásával kapcsolatban

A jótállás (köznapi nyelven: garancia) kétféle lehet: önkéntes, illetve kötelező. Utóbbiról akkor beszélünk, ha a jótállást jogszabály rendeli el. Ilyen jogszabály például az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet), ami alapján a vállalkozásnak egy év jótállást kell vállalnia a Korm. rendelet mellékletében felsorolt új termékekre (a továbbiakban: jótállásköteles termék). Hangsúlyozni kell, hogy a kötelező jótállás kötelezettje a vállalkozás: az, akit a fogyasztóval kötött szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez.

A vállalkozás kötelezettsége tehát, hogy jótállásköteles termék értékesítésekor a fogyasztó részére – a Korm. rendelet által előírt tartalmi követelményeknek megfelelő – jótállási jegy kerüljön átadásra.

A jótállási jegy minta elkészítésénél az volt a célunk, hogy olyan dokumentumot bocsássunk a vállalkozások rendelkezésére, amelyet valamennyi, a Korm. rendelet alapján kötelező jótállás alá eső termék értékesítése esetében használhatnak. A jótállási jegyet a vállalkozásnak a Korm. rendelet előírásai szerint olyan módon kell a fogyasztási cikkel (termék) együtt a fogyasztó rendelkezésére bocsátani, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát. A jótállási jegy kiállítására vonatkozóan azonban egyéb alaki követelményről jogszabály nem rendelkezik. Ennek alapján a jótállási jegy minta – a vállalkozás igényeinek megfelelően – szabadon szerkeszthető, átalakítható, formázható a tartalom érdemi változtatása nélkül.

A jótállási jegy minta megfelelő kitöltésével és átadásával a vállalkozás hiánytalanul eleget tesz a Korm. rendelet jótállási jegy kiállítására vonatkozó rendelkezéseinek. Szükséges azonban megjegyezni, hogy a jótállási jegy minta pusztán segítség, útmutató kívánt lenni a vállalkozások számára. A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzései során a jövőben is el fog fogadni minden olyan jótállási jegyet, amely megfelel a Korm. rendelet által előírt tartalmi követelményeknek és nem tartalmaz megtévesztő információt.

JÓTÁLLÁSI JEGY

Vállalkozás [1] neve és címe: .....

.....

Termék megnevezése:.....

Termék típusa:.....

Termék gyártási száma (amennyiben van):.....

Gyártó neve és címe (amennyiben nem azonos a vállalkozással):.....

.....

Vásárlás időpontja:.....

A termék fogyasztó részére való *átadásának* vagy (amennyiben azt a vállalkozás, illetve annak megbízottja végzi) az *üzembe helyezés időpontja:**.....

…… (*a megfelelő aláhúzandó)

KIJAVÍTÁS ESETÉN TÖLTENDŐ KI!

A jótállási igény bejelentésének időpontja: .....

Kijavításra átvétel időpontja:.....

Gépjármű esetében a kilométeróra állása átvételekor:.....

Hiba oka:.....

Kijavítás módja:.....

A termék fogyasztó részére való visszaadásának időpontja:.....

Gépjármű esetében a kilométeróra állása visszaadáskor:.....

KIJAVÍTÁS ESETÉN TÖLTENDŐ KI!

A jótállási igény bejelentésének időpontja: .....

Kijavításra átvétel időpontja:.....

Gépjármű esetében a kilométeróra állása átvételekor:.....

Hiba oka:.....
Kijavítás módja:.....

A termék fogyasztó részére való visszaadásának időpontja:.....

Gépjármű esetében a kilométeróra állása visszaadáskor:.....

KIJAVÍTÁS ESETÉN TÖLTENDŐ KI!

A jótállási igény bejelentésének időpontja: .....

Kijavításra átvétel időpontja:.....

Gépjármű esetében a kilométeróra állása átvételekor:.....

Hiba oka:.....

Kijavítás módja:.....

A termék fogyasztó részére való visszaadásának időpontja:.....

Gépjármű esetében a kilométeróra állása visszaadáskor:.....

KICSERÉLÉS ESETÉN TÖLTENDŐ KI!

Kicserélés történt, amelynek időpontja: .....

KICSERÉLÉS ESETÉN TÖLTENDŐ KI!

Kicserélés történt, amelynek időpontja: .....

TÁJÉKOZTATÓ A JÓTÁLLÁSI JOGOKRÓL

A jótállás időtartama egy év. A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

Nem tartozik jótállás alá a hiba, ha annak oka a termék fogyasztó részére való átadását követően lépett fel, így például, ha a hibát

- 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)

- rendeltetésellenes használat, a használati-kezelési útmutatóban foglaltak figyelmen kívül hagyása,

- helytelen tárolás, helytelen kezelés, rongálás,

- elemi kár, természeti csapás

okozta.

Jótállás keretébe tartozó hiba esetén a fogyasztó

- 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.

- 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, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

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.

Ha a fogyasztó a termék meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a vállalkozás nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

A kijavítást vagy kicserélést – a termék tulajdonságaira és a fogyasztó által elvárható rendeltetésére figyelemmel – 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.

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 a termék részének

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

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.

A jótállás nem érinti a fogyasztó jogszabályból eredő – így különösen kellék- és termékszavatossági, illetve kártérítési – jogainak érvényesítését.

Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

A jótállási igény a jótállási jeggyel érvényesíthető. 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 fogyasztó jótállási igényét a vállalkozásnál érvényesítheti.

Fogyasztó az alábbi javítószolgálat(ok)nál (szerviznél) közvetlenül is érvényesítheti kijavítási igényét: (Szerviz megadása nem kötelező.)

Név:.....

Cím:.....

Telefonszám:.....

E-mail cím:.....

Név:.....

Cím:.....

Telefonszám:.....

E-mail cím:.....

Név:.....

Cím:.....

Telefonszám:.....

E-mail cím:.....

Név:.....

Cím:.....

Telefonszám:.....

E-mail cím:.....

Név:.....

Cím:.....

Telefonszám:.....

E-mail cím:.....

A vállalkozás a minőségi kifogás bejelentésekor a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet (a továbbiakban: NGM rendelet) 4. §-a szerint köteles – az ott meghatározott tartalommal – jegyzőkönyvet felvenni és annak másolatát haladéktalanul és igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére bocsátani.
A vállalkozás, illetve a javítószolgálat (szerviz) a termék javításra való átvételekor az NGM rendelet 6. §-a szerinti elismervény átadására köteles.

---

[1] A jótállási kötelezettség teljesítése azt a vállalkozást terheli, amelyet a fogyasztóval kötött szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez.