

PANASZKEZELÉSI ÉS MINŐSÉGI KIFOGÁS INTÉZÉSI SZABÁLYZAT

**Kellékszavatossági és jótállási jogok fogyasztói szerződés esetén
című**

5. mellékletének

**2022. január 1-jétől érvényes
módosított szövege**

MMXH Lakberendezési Kft.

Székhely: 1095 Budapest, Soroksári út 86-88.

Adószám: 11829519-2-43

Budapest, 2021. december 20.

5. MELLÉKLET a fogyasztókat megillető kellékszavatossági és jótállási jogokról

Magyarországon a 2 évig gyakorolható szavatossági jogok minden árura érvényesek, a „sávosan alkalmazandó” kötelező jótállás ehhez képest pedig azoknak az áruknek a szűkebb körére vonatkozik, amelyekre ezt jogszabály (151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet) előírja.

Kellékszavatossági jogok fogyasztói szerződés esetén

I. A kellékszavatosságról általánosságban

1. A kellékszavatosság (a továbbiakban: szavatosság) az MMXH, mint eladó **hibás teljesítésért** való felelősségét jelenti. Hibás a teljesítés, ha az eladott termék (a továbbiakban: áru) – a teljesítés időpontjában – **nem felel meg a jogszabályban vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak**. Az MMXH tehát szavatolja a fogyasztónak, hogy az áru a vásárlás időpontjában megfelel a megvásárolt termékre vonatkozó (jogszabályi) előírásoknak és (szerződéses) elvárásoknak.

2. A **teljesítés** (a vásárlás) **időpontja** tehát **az árunak a fogyasztó részére való átadása**, amelyre rendszerint a vásárlás alkalmával szokott sor kerülni. Amennyiben az üzletben csupán az áru megrendelésére kerül sor, a teljesítés időpontja a kiszállítás napjával esik egybe. **Ha az adásvételi szerződés szerint az árut a vállalkozás helyezi üzembe, vagy az üzembe helyezés a vállalkozás felelősségvállalása mellett történik, a teljesítést akkor kell a vállalkozás által befejezettnek tekinteni, amikor az üzembe helyezés befejeződött.**

3. A szavatosság kötelezettje az a vállalkozás, amely az árut a fogyasztónak közvetlenül eladta. Abban az esetben tehát, **ha az eladó az MMXH, szavatol azért, hogy az általa eladott áru a vásárlástól számított két éven belül megfelel a jogszabályban** (pl. energiahatékonysági követelmény) **vagy a „szerződésben”** (pl. egy dobozon fehér színű lámpatest látható, de a vásárlás utáni kibontáskor derül ki, hogy a lámpatest valójában piros) **meghatározott tulajdonságoknak** (követelményeknek).

II. A hibás teljesítésért való felelősség a szavatosság alapján

1. **Nem áll fenn hibás teljesítés**, azaz a fogyasztó szavatossági igényét az MMXH nem köteles teljesíteni, **ha az áru hibája a vásárláskor a fogyasztó által ismert, vagy felismerhető volt**. Az MMXH ugyanis csak – azaz a vásárláskor nem ismert vagy fel nem ismerhető - rejtett hibákért szavatol, ezek meglétéért tartozik felelősséggel, a vásárlástól számított két évig. Amennyiben a fogyasztó az árut a hiba ismeretében vásárolta meg (pl. közölték vele, hogy a fiókos szekrény egyik fiókja nem húzható ki) vagy a hibát a vásárláskor felismerhette (pl. a termék megvásárlásakor történt kipróbálásakor a fogyasztó észlelte, hogy az egyik fiók nem húzható ki), hibás teljesítésre a fogyasztó nem hivatkozhat, az ebből eredő szavatossági jogait nem gyakorolhatja.

2. Az MMXH **hibásan teljesít** viszont **abban az esetben**, ha az áru hibája **a szakszerűtlen üzembe helyezésből fakad**, ha:

- a) az áru üzembe helyezését az adásvételi szerződés szerint az MMXH vállalta és végezte el, vagy az MMXH felelősségvállalásával mással (pl. alvállalkozóval) végeztette el, vagy
- b) az üzembe helyezést a fogyasztónak kellett elvégeznie, és a szakszerűtlen üzembe helyezés az MMXH által rendelkezésre bocsátott üzembe helyezési utasítások (pl. használati és kezelési útmutató) hiányosságainak következménye.

3. Az ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy **az áru fogyasztónak történt átadása időpontjától számított egy éven belül felismert hiba már az áru teljesítésének időpontjában megvolt** (azaz az áru hibás volt az átadása időpontjában), kivéve, ha e vélelem az áru természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. **Ez azt jelenti, hogy az áru átadásától számított egy évig az MMXH-nak kell bizonyítania, hogy a termék hibája az áru teljesítésének időpontjában még nem volt meg, vagy pedig a nem rendeltetésszerű használatból ered.** Nem érvényesítheti a fogyasztó a szavatosságból eredő jogait, ha az MMXH bizonyítja, hogy vásárlását követő egy éven belül bejelentett hiba az áru nem megfelelő – rendeltetésellenes – használatából ered (pl. lámpa nem megfelelő feszültségen való bekapcsolása esetén rövidzárlat keletkezett és a lámpa működés képtelenné vált). **Az egy éves elévülési időt követően a hátralévő egy évben a fogyasztónak kell bizonyítania, hogy a hiba megvolt az áru átadásának időpontjában.**

III. A szavatossági jogok

1. Hibás teljesítés miatt két lépcsőben, **összesen ötféle szavatossági igényt** érvényesíthet a fogyasztó. Ezek a **kijavítás, a kicserélés, az arányos árleszállítás, elállás, kijavíttatás.**

2. A fogyasztó első lépcsőben kérheti a termék **kijavítását** vagy **kicserélését**, amelyek közül – főszabály szerint – választhat. **Az MMXH megtagadhatja az áru kijavítását vagy kicserélését, ha az lehetetlen** (pl. nincs ugyanolyan másik áru, amelynek adottságai, tulajdonságai a hibás áréval azonosak, ezért nem lehet cserélni), **vagy ha az aránytalan többletköltséget eredményezne** (pl. jóval drágább lenne az áru kijavítása, mint a vételára volt). A szavatossági jog gyakorlásának elutasításakor figyelembe kell venni valamennyi körülményt, ideértve az áru hibátlan állapotban képviselt értékét, valamint a hiba súlyát (pl. a rendeltetésszerű használhatóság csökkenésének mértéke).

3. **A fogyasztó az árut a kijavítás vagy kicserélés teljesítése érdekében köteles az MMXH rendelkezésére kell bocsátani. Az MMXH-nak a saját költségére kell biztosítania a kicserélt áru visszavételét, ez azt jelenti, hogy az áru cseréjéért az MMXH nem kérhet külön díjazást.** Ha a kijavítás vagy kicserélés olyan áru eltávolítását teszi szükségessé, amelyet az áru jellegének és céljának megfelelően – a hiba felismerhetővé válása előtt – üzembe helyeztek, (pl. gáztűzhely beszerelése a szolgáltatási helyen) akkor a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő áru eltávolítását és a csereként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését is. Azaz, ha például egy WC öblítő tartályt a hiba felismerése előtt beszereltek, majd a hiba ezt követően derül ki, és a WC öblítő tartályt nem lehet az üzemelés helyén kijavítani, mert pl. anyaghiba miatt elrepedt, az MMXH köteles a WC tartályt a saját költségén leszerelni, cserére elszállítani, illetve a csere árut kiszállítani. Ugyanakkor vizsgálni kell azt is, hogy az MMXH-t terhelő költségek arányosak legyenek az áru eladási árával.

4. Az MMXH-nak törekednie kell arra, hogy a fogyasztó szavatossági jogának érvényesítésekor a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. **Az áru kijavításának vagy kicserélésének elvégzésére nyitva álló határidőt attól az időponttól kell számítani, amikor a fogyasztó közölte a hibát az MMXH-val.** Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, az MMXH köteles a fogyasztót tájékoztatni 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.

5. A fogyasztó jogosult **arányos árleszállításra** vagy **elállásra** (szerződés megszüntetésére, azaz az áru visszaadására és a vételár visszakapására) abban az esetben, ha

- a) az MMXH nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést,
- b) az MMXH elvégezte a kijavítást vagy kicserélést, de azt részben vagy egészben nem a költségviselésre vagy már üzembe helyezett árukra vonatkozó speciális rendelkezések betartásával végezte el (pl. nem gondoskodott a hibás áru saját költségére való leszereléséről és elszállításáról, figyelembe véve az arányosság követelményét is);
- c) az áru ismét meghibásodott, rendeltetésszerű használatra továbbra is alkalmatlan, annak ellenére, hogy az MMXH megkísérelte az áru rendeltetésszerű használatra alkalmassá tételét;
- d) az áru hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az elállást indokoltá, azaz az árurol megállapítható, hogy nem javítható;
- e) az MMXH nem vállalta az áru rendeltetésszerű használatra alkalmassá tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a vállalkozás sem tizenöt napon belül, sem azt követő ésszerű határidőn belül nem fogja az árut rendeltetésszerű használatra alkalmassá tenni.

6. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye, de **ha a fogyasztó az áru hibájára hivatkozva kívánja az elállási jogát gyakorolni** (megszüntetni az adásvételi szerződést), az **MMXH-t terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.**

7. Sem kicserélés, sem elállás esetén nem köteles a fogyasztó az áru azon értékcsökkenését megtéríteni, amely a rendeltetésszerű használat következménye.

8. **Az eladási ár leszállítása akkor tekinthető arányosnak,** ha annak összege megegyezik a fogyasztónak rendeltetésszerű használatra alkalmas áru eladási ára és a rendeltetésszerű használatra nem alkalmas áru értékének különbözetével.

9. **A fogyasztó jogosult a vételár még fennmaradó részét részben vagy egészben visszatartani mindaddig, amíg az MMXH nem tesz eleget a kijavítási vagy a kicserélési kötelezettségének.** Ebben az esetben vizsgálni kell a rendeltetésszerű használatra alkalmasság mértékét.

10. Amennyiben a MMXH az áru kijavítását megfelelő határidőre nem vállalja, vagy nem végzi el, a hibát a fogyasztó nem javíthatja ki és nem javíttathatja ki mással.

11. A fogyasztót megilleti az a jog is, hogy a választott szavatossági igényéről másikra térjen át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a MMXH-nak megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a kötelezett adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

IV. Az elállási jog gyakorlásának speciális szabályai

1. A fogyasztó elállási joga az MMXH-nak címzett, az elállásra vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolható.

2. Ha az áru hibája csak az áru csak meghatározott részét érinti, és arra vonatkozóan az elállási jog gyakorlásának feltételei fennállnak, a fogyasztó az elállási jogával csak a hibás áru vonatkozásában élhet, de az azzal együtt megvásárolt bármely egyéb áru vonatkozásában is elállhat, ha a fogyasztótól nem várható el észszerűen, hogy csak a rendeltetésszerű használatra alkalmas árukat tartsa meg. Pl. ha egy elemekből álló bútort vásárol a fogyasztó, amelynek csak egy része hibás (pl. egy szekrényajtó), akkor csak a hibás rész vonatkozásában kérheti az eladási ár megfelelő részének visszafizetését, ha egyébként a bútor többi része rendeltetésszerűen használható.

3. Ha a fogyasztó az elállást teljes egészében vagy az áruk egy része tekintetében gyakorolja, abban az esetben

- a fogyasztónak az MMXH költségére vissza kell küldenie az érintett árut az MMXH-nak; és
- az MMXH amint az árut vagy az áru visszaküldését alátámasztó igazolást átvette haladéktalanul visszafizeti a fogyasztó részére az érintett áru vonatkozásában kifizetett vételárat.

A szavatossági igényérvényesítés határidőit és kötelezettségeket az alábbi ábra szemlélteti:

2 hónap (hiba felfedezésétől)	A fogyasztó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát az MMXH-val közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős.
1 év (vásárlástól, vagy az MMXH általi üzembe helyezéstől)	- Jegyzőkönyv felvétele kötelező - Mindent javítani vagy cserélni kell (vagy vissza kell fizetni a vételárat, vagy árleszállítást alkalmazni), kivéve, ha az MMXH bizonyítja, hogy a hiba nem rendeltetésszerű használat következménye
2 év (vásárlástól, vagy az MMXH általi üzembe helyezéstől)	- Jegyzőkönyv felvétele kötelező - Ha a hiba oka a MMXH szerint nem rendeltetésszerű használat, a fogyasztót megkéri, hogy bizonyítsa a hiba eredetét - Jól látható gyártási hiba esetén ettől eltekint, s javít/cserél/ árleszállítást alkalmaz, pénzt ad vissza - Meg kell vizsgálni, hogy az áru nem tartozik-e a 2 éves kötelező jótállás hatálya alá.

**2 év elteltével
(vásárlástól,
vagy az MMXH
általi üzembe
helyezéstől
számítva)**

- Nem kell jegyzőkönyvet felvenni, csak ha a fogyasztó ehhez ragaszkodik.
- Ha a fogyasztó kér írásbeli jegyzőkönyvet, annak nincsen formai előírása, de írásbeli panaszként kell kezelni és 30 napon belül választ kell adni rá.
- Jól látható gyártási hiba esetén alkalmazhatók kereskedelmi kedvezményt (levásárlás, javítás, árleszállítás, stb.)
- Meg kell vizsgálni, hogy az áru nem tartozik-e a 3 éves kötelező jótállás hatálya alá.

V. Költségek viselése

A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek alapvetően az MMXH-t terhelik. Ha azonban a dolog meghibásodásában a fogyasztót terhelő karbantartási kötelezettség elmulasztása is közrehatott, a szavatossági kötelezettség teljesítésével felmerült költségeket közrehatása arányában a fogyasztó köteles viselni, ha a dolog karbantartására vonatkozó ismeretekkel rendelkezett, vagy ha az MMXH e tekintetben tájékoztatási kötelezettségének – különösen a használati és kezelési útmutató átadásával – eleget tett.

VI. Egyebek

Célszerű felhívni a fogyasztókat arra, hogy a minőségi kifogással érintett termékeket tiszta állapotban hozzák vissza, mivel a hiba megállapításához, illetve a hiba okának feltárásához feltétlenül szükséges pontosan látni a terméket. Figyelemmel a vonatkozó jogszabályokban megállapított rövid ügyintézési határidőkre, a termékek kitisztítására nincs lehetőség.

Termékszavatosság

A fogyasztónak a kellékszavatossági jog mellett lehetősége van minőségi kifogással érintett termékével a termék gyártójához (amennyiben az nem egyezik meg a MMXH-val) fordulni. Ezt a jogát úgy gyakorolhatja, ha ezzel párhuzamosan a MMXH-val szemben kellékszavatossági igényt nem érvényesített.

Jótállási jogok fogyasztói szerződés esetén

A jótállás (köznapi nyelven: garancia) a szavatossággal rokon minőségvédelmi eszköz. A jótállási jogok gyakorlásánál a szavatosságra vonatkozó szabályokat kell – a megfelelő eltérésekkel – alkalmazni. **A jótállás esetén az MMXH jótáll azért, hogy a jogszabályban meghatározott vagy az önként vállalt határidőn belül az áru a jogszabályban vagy a szerződésben meghatározott feltételeknek mindvégig megfelel.**

Jótállás esetén a fogyasztó ugyanazokat az igényeket (kijavítás, kicserélés, árleszállítás, elállás), ugyanazokkal a feltételekkel (például sorrendiség elve) érvényesítheti, mint szavatosság esetén. A fogyasztót a jótállási igények érvényesítésénél is megilleti az áttérés joga, illetve a termék eladó költségén való kijavítása, kijavíttatása.

A szavatossághoz hasonlóan a jótállás időtartama is meghosszabbodik a kijavítás idejével, a termék vagy jelentősebb részének kicserélése, illetve kijavítása esetén pedig a jótállás időtartama újból kezdődik.

Jótállás esetén sem köteles megtéríteni a fogyasztó a termék természetes amortizációját. Az eladónak kell viselnie továbbá azokat a költségeket, amelyek a jótállási igény érvényesítésével kapcsolatban adódtak.

A jótállás – eltérően a szavatosságtól – nem minden termék esetében áll fenn. Jótállás ugyanis csak arra a termékre vonatkozik, amelyre azt **jogszabály előírja (kötelező jótállás)**, vagy amelyre nézve szerződés vagy reklám ilyen tartalmú kötelezettségvállalást tartalmaz **(önkéntes jótállás)**.

Magyarországon az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rend.) alapján áll fenn kötelező jótállás a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés keretében eladott mindazon új tartós fogyasztási cikkekre (a továbbiakban: fogyasztási cikk) amelyeket a Korm. rendelet melléklete felsorol.

I. A kötelező jótállás szabályai

a. A kötelező jótállás időbeli hatálya

A jótállás időtartama:

- a 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén 1 év,
- a 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén 2 év,
- a 250 000 forint eladási ár felett 3 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.

Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

A fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetészerűen nem használhatta.

b. A kötelező jótállás tárgyi hatálya

A kötelező jótállás elsősorban bel- és kültéri bútorok, fekvőmatracok, világítástechnikai termékek, háztartási készülékek, villamos energiával működtetett konyhai kisgépek, villamos energiával működtetett szépségápolási eszközök, stb. esetén érvényesíthető.

c. Igényérvényesítés helye

A Korm. rendelet szerint a fogyasztó a kijavítás iránti igényét választása szerint Az MMXH székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és az MMXH által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.

d. Igényérvényesítés módja

Az MMXH a fogyasztási cikkel együtt a jótállási jegyet a fogyasztó rendelkezésére bocsát olyan formában, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát.

A jótállásból eredő jogok a jótállási jeggyel érvényesíthetőek, amelynek nem tehető feltételévé a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának a fogyasztó általi visszaszolgáltatása.

Amennyiben a fogyasztó a jótállási jegyet elveszti, a jótállási jog abban az esetben is érvényesíthető, ha a vásárláskor kapott nyugtát felmutatja.

A jótállási jog érvényesítése során a fogyasztó választása szerint elsősorban kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek – másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne. Figyelembe kell venni ilyenkor a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet. A fogyasztó kérheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását is, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidővel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

A termék kijavításával, illetve a javítás idejével a jótállási idő meghosszabbodik, míg a kicserélt termék (vagy annak egy része) tekintetében a jótállás újraindul. A jótállási jog érvényesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet terhelik. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. A kijavítást vagy kicserélést – a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.

Az MMXH-nak törekednie kell arra, hogy a kijavítás vagy kicserélés legfeljebb tizenöt napon belül kerüljön elvégzésre. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a fogyasztót köteleységünk tájékoztatni 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 történhet.

A kijavítás során a fogyasztási cikkbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

- Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk **első alkalommal történő javítása** során az MMXH részéről **megállapítást nyer**, hogy a fogyasztási cikk **nem javítható**, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában az **MMXH köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni**
- Ha jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk **három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik** – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában –, valamint ha a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:159. § (2) bekezdés b) pontja alapján a fogyasztó nem igényli a vételár arányos leszállítását és a fogyasztó nem kívánja a fogyasztási cikket mással kijavíttatni, az **MMXH köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni**
- Ha a fogyasztási cikk **kijavításra** a kijavítási igény vállalkozás részére való közlésétől számított **harmincadik napig nem kerül sor**, – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – az **MMXH köteles a fogyasztási cikket a harminc napos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni**
- Ha a fogyasztási cikk **cseréjére nincs lehetőség**, **Az MMXH köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton** – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett **vételárat** a fogyasztó részére **nyolc napon belül visszatéríteni**

Amennyiben az MMXH-nak a rendeltetésszerű használatról, illetve a jótállási kötelezettséget esetlegesen kizáró okok fennállásáról nem áll módjában azonnal meggyőződni, akkor fenntartja magának a Ptk. 6: 171. § (1) bekezdésében biztosított ellenbizonyítási jogát a hibás fogyasztási cikk bevizsgálására, és a hiba okának szakszerű feltárására.

A hiba okának megállapítását szakértői vizsgálattal vagy a márkaszervizben hatályos szabványok és gyári előírások alapján szükséges feltárni. Ha a fogyasztó szavatossági és jótállási igényének megítéléshez szakvélemény beszerzése válhat szükségessé.

Az MMXH a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet vesz fel és a fogyasztási cikket elismervény ellenében veszi át. A jegyzőkönyv másolatát és az átvételi elismervény egy példányát a fogyasztó számára a vállalkozás köteles átadni.

A kötelező jótállás a fogyasztó jogszabályból eredő jogait (különösen a szavatossággal összefüggő jogait) nem érinti. Amennyiben a fogyasztónak a jótállással kapcsolatos minőségi kifogását az MMXH nem a fogyasztó megelégedésére rendezte, a fogyasztó jogosult a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását kezdeményezni.

e. A jótállási igény elutasításának esetei

A fogyasztó jótállási igényét az MMXH elutasíthatja, különösen az alábbiak esetében.

- A termék hibája nem rendeltetésszerű használat miatt jelentkezett.
- A terméket szakszerűtlenül helyezték üzembe.
- A termék hibáját túlfeszültség, hálózati hiba, elemi kár okozta.
- A termék hibája túlterhelésből, erőszakos külső behatásból, sérülésből, beázásból ered.

- Elutasítható a jótállási igény akkor is, ha a kötelezően előírt karbantartási, beállítási munkákat a készüléken nem végezték el (pl. szűrő tisztítás, vagy előírt olaj illetve kenőanyag hiánya, láncfeszesség beállítás).

f. A kötelező jótállásra vonatkozó speciális szabályok

A 10 kg-nál nehezebb, tömegközlekedési eszközön kézipoggyászként nem szállítható, vagy rögzített bekötésű termékek esetében a javítás helyszínen történik, a le és felszerelés, valamint a szállítás költségei a kötelezettet terhelik.

A fogyasztónak jogában áll a termék azonnali cseréjét kérni, amennyiben a vásárlás (távollévők között kötött szerződés esetében az átvételtől számított) időpontjától számított 3 munkanapon belül a termék meghibásodik.

II. Az önkéntes jótállás szabályai

Az önkéntes jótállás a hibátlan teljesítésért vállalt olyan helytállás, amelyet az MMXH, vagy a termék gyártója a jogszabályi kötelezettségén (kötelező jótállás) túlmenően vagy annak hiányában önként vállal. Az MMXH vagy a gyártó az önkéntes jótállás időtartama alatt a vásárláskor (megrendeléskor) vagy azt megelőzően rendelkezésre álló, kapcsolódó reklámokban foglalt feltételek szerint felel a hibás teljesítésért.

Ha a gyártó meghatározott termék tekintetében meghatározott időtartamra a tartósságra vonatkozó jótállást nyújt, a fogyasztó közvetlenül a gyártótól követelheti a tartósságra vonatkozó jótállás teljes időtartama alatt, hogy az áru hibáját javítsa ki, vagy az árut cserélje ki, a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályok szerint.

A jótállási nyilatkozatot tartós adathordozón kell a fogyasztó rendelkezésére bocsátani, legkésőbb a termék teljesítésének időpontjában. A jótállási nyilatkozatot egyértelmű, jól érthető szövegezéssel, magyar nyelven kell megfogalmazni. A jótállási nyilatkozatban fel kell tüntetni:

- az arra vonatkozó egyértelmű nyilatkozatot, hogy a termék hibás teljesítése esetén a fogyasztót a jogszabály szerinti kellékszavatossági jogok gyakorlása térítésmentesen megilleti, e jogait a jótállás nem érinti;
- a jótállásra kötelezett nevét és címét;
- a fogyasztó által a jótállás érvényesítése érdekében követendő eljárást;
- azon termék megjelölését, amelyre a jótállás vonatkozik és
- a jótállás feltételeit.

Ha az MMXH vagy a gyártó önkéntes jótállást vállal, a jótállás vállalt időtartama alatt a az áru eladásakor vagy azt megelőzően rendelkezésre álló, kapcsolódó reklámokban foglalt feltételek szerint felel a hibás teljesítésért. Ha pl. egy árut 3 év önkéntes jótállással reklámozzák, de az átadott jótállási nyilatkozatban csak 2 éves jótállási időt tüntetnek fel, akkor a fogyasztó szempontjából az előbbi számít irányadónak.