

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

GrandVision Hungary Kft.
Székhely: 1113 Budapest, Bocskai út 134-146.
Adószám: 12142143-2-44

Tartalomjegyzék

1. A panaszkezelési szabályzat célja	3
2. A szabályzat alapelvei.....	3
3. A szabályzat hatálya	3
3.1. Személyi hatálya:.....	3
3.2. Tárgyi hatálya:	3
4. Részletes rendelkezések.....	4
4.1. A panasz:	4
4.2. A panaszos:.....	4
4.3. A panasz bejelentésének módja:.....	4
4.4. A panasz kezelése:.....	5
4.5. A panaszok nyilvántartása:.....	8
5. Záró rendelkezések.....	8
5.1. Hatálybalépés:.....	8
1. Melléklet:.....	9
2. Melléklet:.....	12
3. Melléklet:.....	13

1. A panaszkezelési szabályzat célja

A GrandVision Hungary Kft. – a továbbiakban Ofotért - , a vásárlói panaszkezelési igényeinek magasabb szintű kielégítése és hatékony kezelése érdekében alakította ki az alábbi szabályzatot.

2. A szabályzat alapelvei

- A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve:

Az Ofotért számára a legfontosabb, hogy vásárlói mindig elégedettek legyenek a megvásárolt termékekkel. Éppen ezért az esetlegesen felmerülő panaszaitak pártatlanul és teljeskörűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat az egész hálózat számára. Az Ofotért a panaszvizsgálást követően kötelezi magát, hogy olyan választ ad, melyben részletesen kitér a panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, a panasz javasolt rendezésére, megoldására vonatkozó intézkedésekre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

- A panaszkezelésre vonatkozó földrajzi rugalmasság elve:

Az Ofotért a jogszabályi kötelezettségein túl, vállalja vásárlói maximális elégedettségének elősegítésére, hogy a panaszt befogadja minden magyarországi szaküzletében, függetlenül attól, hogy a vásárlónak éppen melyik üzletben keletkezett konkrét panasz.

3. A szabályzat hatálya

3.1. Személyi hatálya:

Jelen szabályzat hatálya kiterjed minden magyarországi Ofotért szaküzletben dolgozó munkatársra, a Kiskereskedelmi Vevőszolgálat valamennyi munkatársára, valamint a központi ügyintézés panaszkezeléssel foglalkozó munkatársaira, akik kötelesek megismerni jelen szabályzat rendelkezéseit és az azokban foglaltak betartásáért személyes felelősséggel tartoznak.

3.2. Tárgyi hatálya:

A szabályzat hatálya a panaszok bejelentésével kapcsolatos panaszkezelési tevékenységre terjed ki. Jelen szabályzat nem terjed ki a panaszok nem minősülő bejelentések kezelésére.

Kapcsolódó mellékletek:

1. Melléklet: Kellékszavatossági jogok fogyasztói szerződés esetén, jótállási jogok fogyasztói szerződés esetén
2. Melléklet: Jótállás alá eső termékek köre
3. Melléklet: Békéltető Testületek elérhetőségei, Fogyasztóvédelmi Hatóságok elérhetőségei

4. Részletes rendelkezések

4.1. A panasz:

A panasz az Ofotért magyarországi tevékenységével, termékével, szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten az Ofotért eljárását kéri. Kérjük vásárlóinkat, hogy kifogásaikat közvetlenül szaküzleteinkben, vagy a 4.4. pontban jelzett elérhetőségeinken jelentsék be, és első körben ne más szervhez, vagy hatósághoz forduljanak.

Nem minősül panasznak, ha a vásárló az Ofotérttől általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel.

4.2. A panaszos:

Panaszos lehet minden olyan, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján fogyasztónak minősülő vásárló, aki az Ofotért kiskereskedelmi egységében vásárolt, szolgáltatást vett igénybe, vagy vásárlási, információ szerzési szándékkal kereste fel valamelyik szaküzletét, weboldalát, Facebook oldalát, vagy Kiskereskedelmi Vevőszolgálatát, illetve nézte, olvasta, hallotta valamelyik hirdetését. Panaszosnak minősül az a vásárló is, aki részt vett valamely, az Ofotért által szervezett nyereményjátékban.

4.3. A panasz bejelentésének módja:

- **szóbeli panasz:**
 - személyesen bármelyik szaküzletben annak nyitvatartási ideje alatt
 - telefonon keresztül a szaküzletek nyitvatartási ideje alatt
 - telefonon keresztül a Kiskereskedelmi Vevőszolgálaton a 06-80-263-683-os zöld számon hétfőtől –péntekig 09:00-18:00 óráig.
- **írásbeli panasz:**
 - postai úton (1525 Budapest, Pf.: 119.)
 - elektronikus levélben (vevoszolgalat@ofotert.hu)
 - szaküzleteinkben a Vásárlók könyvében tett írásbeli bejegyzéssel nyitvatartási időben (szaküzleteink elérhetőségeit weboldalunkon külön menüpontban találják)

Panaszkezelés határidők

Az írásbeli panaszokat az Ofotért a jogszabályban előírt 30 napon belül érdemben megválaszolja.

Írásbeli panaszként kezeljük a fenti elérhetőségek egyikére küldött leveleket is. Szaküzleteinkben a vásárlóink számára rendelkezésre álló Vásárlók könyvébe, valamint a más formátumban leadott írásbeli kifogásokat is írásbeli panaszként kezeljük.

A szóbeli panaszokat az Ofotért lehetőség szerint helyben, azonnal megoldja. Amennyiben ez nem lehetséges, akkor a szóbeli panaszról jegyzőkönyvet rögzít. A jegyzőkönyvet lehetőség szerint a fogyasztó egyetértése mellett véglegesíti és egy kölcsönösen aláírt és lepecsételt példányát a vásárlónak átadja. Amennyiben ez utóbbi nem lehetséges, akkor a jegyzőkönyvet legkésőbb a szóbeli panaszra adott írásbeli válasszal egyidejűleg küldi meg, legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 30. napon.

A jegyzőkönyv felvételekor az Ofotért legalább az alábbi adatokat rögzíti:

- ✓ a fogyasztó neve, lakcíme,
- ✓ a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- ✓ a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok, és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- ✓ az Ofotért nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról. amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges
- ✓ a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása,
- ✓ a jegyzőkönyv felvételének ideje, helye,
- ✓ telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz egyedi azonosítószáma.

4.4. A panasz kezelése:

- A panasz kezelése:

Az Ofotért minden panaszt nyilvántartásba vesz, különös figyelmet fordítva a személyes adatok védelmére. A bekért személyes adatok kizárólag az azonosítás célját szolgálják, ezen kívül nem szolgálhatnak egyéb adatgyűjtési célt.

A panaszt benyújtó vásárló adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

- A panasz nyilvántartása:

Ofotért a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint tartja nyilván. A nyilvántartás úgy lett kialakítva, hogy a válaszadás dátuma abból egyértelműen megállapítható legyen.

- A panasz kivizsgálása:

A panasz kivizsgálása térítésmentes! A panasz kivizsgálása az összes ide vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panasz ügyintézésének nyelve a magyar. A panasszal kapcsolatos döntésekben nem vehet részt az Ofotért olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett, kifogásolt intézkedésben, ügyintézésben, vagy döntésben részt vett.

Minőségi kifogás

Minőségi kifogással kapcsolatos ügyekben az Ofotért illetékes munkatársa a minőségi kifogás megtételének földrajzi helyétől függően kitölti a „Jegyzőkönyv a fogyasztó minőségi kifogásairól” címet viselő jegyzőkönyvet, amelynek tartalma megfelel a 19/2014. NGM rendeletben meghatározott követelményeknek.

A minőségi kifogások megtételére a Polgári Törvénykönyvben meghatározott fogyasztónak a megvásárolt termékre vonatkozó jótállási és szavatossági joga érvényesítése kapcsán van lehetősége. A jótállási és szavatossági jogokkal kapcsolatos tájékoztató jelen szabályzat 1. sz. mellékletében található.

Szabályok meggondolt vásárlás esetén:

A magyar jogszabályok nem kötelezik a kereskedőt arra, hogy a vásárló által visszahozott hibátlan terméket azért mert az nem tetszik, vagy mert meggondolta a vásárlását kicserélje, vagy akár visszafizesse az érte ténylegesen kifizetett vételárat.

Az ilyen esetekben bármilyen a vásárló számára kedvező döntés, lehetőség a kereskedő egyedi mérlegelése alapján tehető meg. A hibátlan árucikk kicserélésére, a vételár visszafizetésére a kereskedőnek ilyen esetekben nincsen jogszabályon alapuló kötelezettsége.

- **A panaszkezelés folyamán a vásárlótól kérhető adatok:**

- ✓ neve
- ✓ lakcíme, székhelye, levelezési címe
- ✓ telefonszáma
- ✓ értesítés módja
- ✓ panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- ✓ panasz leírása, oka
- ✓ panaszos igénye
- ✓ a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentumok másolata
- ✓ a panasz kivizsgálásához szükséges termék
- ✓ meghatalmazott személy esetén érvényes meghatalmazás
- ✓ minden egyéb adat, vagy körülmény ismertetése, amely a panasz kivizsgálásához szükséges lehet.

A vásárló fent felsorolt személyes adataira a beazonosíthatóság és a hatékony ügykezelés miatt van szükség.

- **A panaszkezelés folyamata:**

- szóbeli panasz:

Szóbeli panasz esetén – ha a panasz nem orvosolható azonnal – jegyzőkönyvet kell felenni. A panasz megválaszolása a jegyzőkönyv felvételétől számított – jogszabályban előírt – 30 napon belül érdemben megtörténik.

- írásbeli panasz:

Vásárlók könyvi bejegyzés: A Vásárlók könyvében tett panaszt a jogszabályi előírásoknak megfelelően a bejegyzést követő 30 napon belül Ofotért Kiskereskedelmi Vevőszolgálatára megválaszolja, és a válasz eredeti példányát a bejegyzést tevő vásárló által megadott levelezési címére ajánlott postai küldeményként megküldve értesíti. A válaszlevél másolatát a szaküzletben a Vásárlók könyvi bejegyzés tőpéldányához tűzik és a jogszabályi előírásoknak megfelelő határidőig (5 év) megőrzik.

Elektronikus levél: Az elektronikus levélben érkezett panaszokat ugyancsak az Ofotért Kiskereskedelmi Vevőszolgálatára válaszolja meg. A válaszadás határideje 30 nap.

Postai levél: A postai úton érkező panaszleveleket ugyancsak Ofotért Kiskereskedelmi Vevőszolgálatára válaszolja meg. A válaszadás határideje: 30 nap.

Minőségi kifogással (azaz termék reklamációval) kapcsolatos panaszügyekben minden esetben ki kell tölteni a „Jegyzőkönyv a fogyasztó jótállási és szavatossági igényének intézéséről eladott dolgokra vonatkozóan a 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet alapján” címet viselő jegyzőkönyvet, függetlenül attól, hogy a panasz írásbeli, vagy szóbeli. A jegyzőkönyv tartalmát jelenleg a 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet szabályozza.

- **A panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése:**

Ofotért a panasz ügyében hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással ellátva és azt írásba foglalva továbbítja a panaszt tevő vásárló részére. Ha az érdemi döntést közlő irat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését ismertetni kell.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására jogszabály által előírt válaszadási határidők (fogyasztói kifogás esetén 5 munkanap, szóbeli és írásbeli panasz esetén 30 nap) eredménytelen eltelte esetén a vásárló a 3. sz. mellékletben található testületekhez illetve hatóságokhoz fordulhat. Elutasítás esetén a panaszos lakóhelye szerint illetékes Békéltető Testülethez, a határidő elmulasztása miatt pedig a panasszal illetett szaküzlet szerint területi illetékességgel rendelkező Fogyasztóvédelmi Hatósághoz.

- **Panaszkezeléssel kapcsolatos ügyintézési felelősségi körök:**

Ofotért panaszkezelési rendszeréből és folyamataiból adódóan az alábbi személyek jogosultak a panaszkezeléssel érdemben foglalkozni:

- üzletvezető, üzletvezető helyettes
- területi vezető
- Kiskereskedelmi Vevőszolgálat munkatársa
- üzletág igazgató

A vásárló további jogérvényesítési lehetőségei:

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására, minőségi kifogás kivizsgálására és azzal kapcsolatos állásfoglalásra előírt, 5 munkanapos, vagy 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a vásárló a következő testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

- Amennyiben az Ofotért panaszkezelési tevékenysége nem a vásárló megaláztatására történt, vagy a vásárló panaszát cégünk elutasította, a területileg illetékes **Békéltető Testületek** ingyenes eljárását kezdeményezheti. Az eljárás megindítására a fogyasztónak minősülő vásárlónak a lakóhelye szerint illetékes megyei kereskedelmi kamara mellett működő Békéltető Testület elérhetőségeinek egyikén kell eljárást kezdeményeznie. A Békéltető Testületek elérhetőségeit megtalálja a www.bekeltetes.hu oldalon. Az ehhez hasonló ügyekben a vásárlónak lehetősége és joga van **Bírósághoz** fordulni, például abban az esetben, ha a Békéltető Testület eljárása nem hozott a számára megfelelő, és elfogadható eredményt, egyezséget.
- Amennyiben vásárlónk véleménye szerint Ofotért a panaszkezelési tevékenysége során megsértette a fogyasztók számára biztosított jogszabályokat (így különösen nem adott határidőben, vagy érdemben választ az írásban, vagy szóban közölt panaszra, megtévesztette a fogyasztót, esetleg más, a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértést követett el), a fogyasztó a **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság** (NFH) területileg illetékes szervéhez fordulhat. Az NFH területi szervei a megyei Kormányhivatalok Fogyasztóvédelemért felelős szervezeti egységei, melyek minden megyeszékhelyen megtalálhatóak.
- Az Ofotért kereskedelmi tevékenységét érintő kifogással vásárlóink megkereshetik a szaküzlet földrajzi helye szerint illetékes jegyzői hivatalát, az EMI-TÜV SÜD Kft. illetékességét, a területileg illetékes betegügyi képviselőt, vagy a területileg illetékes Népegészségügyi Intézet munkatársait is.

4.5. A panaszok nyilvántartása:

Ofotért az írásban érkezett panaszokat jól beazonosítható és visszakereshető módon tárolja az alábbi határidőig:

- Vásárlók könyvébe történő bejegyzés esetén 5 évig a szaküzletben
- elektronikus levél esetén 5 évig központilag
- postai levél esetén 5 évig központilag

5. Záró rendelkezések

5.1. Hatálybalépés:

A panaszkezelési szabályzat rendelkezéseit 2016. október 17-től kezdve, visszavonásig kell alkalmazni. A szabályzat rendelkezéseit a hatálybalépés napján folyamatban lévő ügyekben is alkalmazni kell.

GrandVision Hungary Kft.
2016. október 13.

1. Melléklet:

Kellékszavatossági jogok fogyasztói szerződés esetén

Határidők, bizonyítás:

A 2014. március 15-től hatályos új Polgári Törvénykönyv alapján minden új termékre 2 év kellékszavatosság vonatkozik **fogyasztói szerződés esetén** (kivéve: *élelmiszer, kozmetikai termékek, vegyipari áruk*). Fogyasztói szerződés akkor jön létre, amikor szaküzleteinkben természetes személy terméket vásárol.

A szavatosság 2 éves időtartamának **első 6 hónapjában** az esetleges hibák esetén a Ofotért vagy a fogyasztók igényének megfelelően intézi a termékkel kapcsolatos minőségi kifogást, vagy lehetősége van arra, hogy bebizonyítsa: a termék annak nem rendeltetésszerű használata miatt hibásodott meg, esetleg természetes kopás következménye, de mindenképpen mentes gyártási hibáktól.

A termék 6. hónap után bekövetkező meghibásodásai esetén a bizonyítási kényszer már a fogyasztót terheli, azaz vita esetén (vagyis ha a két fél nem tud megegyezni, hogy a hiba oka gyártási eredetű-e, vagy pedig annak oka a nem rendeltetésszerű használat) neki kell szakvéleményt szereznie a hiba eredetéről.

A szavatossági igényérvényesítés határidőpontjai és kötelezettségei:

6 hónap:

- jegyzőkönyv rögzítése kötelező
- mindent javítani, cserélni kell (vagy vissza kell fizetni a vételárat), amíg a szaküzlet be nem bizonyítja, hogy a hiba a nem rendeltetésszerű használat következménye

2 év:

- jegyzőkönyv rögzítése kötelező
- ha a hiba oka a szaküzletben dolgozók szerint a nem rendeltetésszerű használat, a vásárlót megkéri, hogy bizonyítsa a hiba eredetét
- jól látható gyártási hiba esetén ettől eltekint, és javít/cserél, vagy pénzt ad vissza.

2 év elteltével:

- Nem kell jegyzőkönyvet felvenni, csak ha a vásárló ehhez ragaszkodik.
- Ha a vásárló kéri írásbeli jegyzőkönyv rögzítését, annak nincs formai előírása, de 30 napon belül érdemi választ kell adni.
- Jól látható gyártási hiba esetén alkalmazhat kereskedelmi kedvezményt (levásárlás, javítás, kedvezmény, stb.)

A hibás termékkel kapcsolatos lehetőségek:

A Polgári Törvénykönyv alapján a vásárló hiba esetén elsősorban **kijavítást, vagy kicserélést** kérhet. Ez azt jelenti, hogy amennyiben a termék javítható, vagy cserélhető (ugyanolyan termékre), akkor a fogyasztó e két lehetőség közül választhat. Amennyiben a kicserélés költsége jóval meghaladja a javítás költségét és a termék javítás után a rendeltetésszerű használatra alkalmas, akkor Ofotért jogosult a javítást felajánlani – természetesen ésszerű, mind a két fél által elfogadható határidő mellett (a 15 napos *irányadó* határidőt külön rendelet említi meg). Aránytalan többletköltség mellett is lehetséges azonban, hogy mégis elfogadja Ofotért a vásárló kicserélésre vonatkozó igényét, amennyiben a vásárló számára a kijavítás (és esetleg az ezzel járó határidő) fokozott kényelmetlenséget jelent.

Amennyiben a hibás terméket nem lehet javítani és cserélni sem, vagy ezek megfelelő határidővel nem biztosíthatóak, vagy a kijavítás/csere nem hozott megfelelő eredményt, akkor a vásárló kérhet **árlaszállítást, vagy elállhat** a szerződéstől, azaz visszakérheti a vételárat.

Ezektől eltérően lehetősége van a vásárlónak arra is, hogy a hibás terméket kijavítsa, vagy mással kijavíttassa, **amennyiben** a kijavítást az Ofotért **nem vállalta**, vagy megfelelő határidővel nem tudta elvállalni.

A szavatossági igény érvényesítéséhez szükséges

- megjelenni egy Ofotért szaküzletben
- a jótállási jegy, vagy a nyugta, egyszerűsített számla, vagy más dokumentum bemutatása, amellyel a vásárlás helye, ideje, a termék pontos típusa és a kifizetett vételár összege hitelt érdemlően igazolható
- a hibás termék

Amennyiben a meghibásodott terméket a vásárló nem rendeltetésszerűen használta, vagy a hiba a természetes kopás következménye, a szavatossági igényt sajnos el kell utasítanunk.

A megfelelő dokumentumok bemutatása esetén kollégánk jegyzőkönyvet vesz fel a bejelentett minőségi kifogásról, kérjük, ebben legyen segítségünkre.

Egyéb tudnivalók, kérések

Kérjük kedves vásárlóinkat, 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.

Termékszavatosság

A vásárlónak a kellékszavatossági joga mellett lehetősége van minőségi kifogással érintett termékével a termék gyártójához (amennyiben az nem egyezik meg az Ofotérttel) fordulni. Ezt a jogát úgy gyakorolhatja, ha ezzel párhuzamosan az Ofotértnél kellékszavatossági igényt nem érvényesített.

Jótállási jogok fogyasztói szerződés esetén

A Polgári Törvénykönyv és a 151/2003. Kormányrendelet alapján egyes tartós fogyasztásra rendelt termékekre az Ofotért köteles jótállást vállalni. A kötelező jótállás a vásárlástól számított **1 éven belül** érvényesíthető, amennyiben a vásárló a vásárláskor kapott **jótállási jeggyel** igazolja, hogy a terméket az Ofotért szaküzleteinek egyikében vásárolta.

A kötelező jótállás alá tartozó termékek körét a 151/2003. Kormányrendelet melléklete tartalmazza.

Amennyiben a vásárló a jótállási jegyet elveszíti, a jótállási jog abban az esetben is érvényesíthető, ha a vásárláskor kapott nyugtát, vagy egyszerűsített számlát felmutatja, vagy más módon tudja hitelt érdemlően igazolni a vásárlása helyét, idejét, a megvásárolt termék típusát és az érte ténylegesen kifizetett vételár összegét.

A jótállási igény a vásárlás helyén, vagy az Ofotért valamennyi, a vásárlók kiszolgálására nyitva álló szaküzletének egyikében érvényesíthető az adott üzlet nyitvatartási ideje alatt.

A jótállási jog érvényesítése során a vásárló választása szerint elsősorban kijavítást, vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kereskedőnek – 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 vásárló kérheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását is, a hibát a kereskedő 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. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A termék kijavításával, illetve a javítás idejével a jótállási idő meghosszabbodik, míg a kicserélt termék (vagy annak egy része) tekintetében a jótállás újra indul. A jótállási jog érvényesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet terhelik. A kijavítást vagy kicserélését – a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni. A kijavítás során a termékbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

A vásárlónak jogában áll a termék azonnali cseréjét kérni, amennyiben a vásárlás (távollevők között kötött szerződés esetében az átvételtől számított) időpontjától számított 3 munkanapon belül a termék meghibásodik. A jótállási jog érvényesítése során törekednie kell a kötelezettnek arra, hogy a javítást/cserét 15 napon belül elvégezze.

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

A kötelező jótállás a vásárló jogszabályból eredő jogait (különösen a szavatossággal összefüggő jogait) nem érinti. Amennyiben a vásárlónak a jótállással kapcsolatos minőségi kifogását a kötelezett nem, vagy nem megfelelően rendezte, a vásárló jogosult a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását kezdeményezni.

A jótállási igényt a kereskedő (kötelezett) elutasíthatja, amennyiben az alábbi eset bizonyítható:

- A termék hibája nem rendeltetésszerű használat miatt jelentkezett;

Nem minősül rendeltetésszerű használatnak például a használati-kezelési útmutatóban, termékismertetőben foglaltak figyelmen kívül hagyása, helytelen tárolás, helytelen kezelés, helytelen szállítás. A jótállás nem érvényesíthető elemi kár, vis maior miatt bekövetkezett hibák esetén.

2. Melléklet:

Jótállás alá eső termékek köre:

Melléklet a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelethez

1. Háztartási készülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen hűtőszekrény, fagyasztó, kombinált hűtőszekrény, villanytűzhely, mosógép, centrifuga, szárítógép és ezek bármely kombinációja, mosogatógép, vasaló, vízmelegítő, fűtő-, légkondicionáló- és egyéb légállapot-szabályozó berendezés, porszívó, gőzzel működő tisztítógép, szőnyegtisztító-gép, padlósúroló- és fényesítőgép, varrógép, kötőgép, villanybojler, szivattyú;
2. villamos energiával működtetett konyhai kisgépek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen mikrohullámú sütő, kenyérsütő, kenyérpíritó, kávéfőző, kávéfőzőgép, vízforraló, konyhai robotgép, grillsütő, olajsütő, otyvasütő, fánksütő, gofrisütő, szendvicssütő, elektromos palacsintasütő, elektromos pizzasütő, elektromos rotyogtatófazék, elektromos serpenyő, elektromos popcorn készítő, elektromos kontaktgrill, forgónyárs, mini tűzhely, rizsfőző készülék, tésztafőző, tojásfőző, ételpároló, légkeveréses főzőedény, gyümölcsaszaló;
3. gázkészülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen tűzhely, konvektor, gázkazán, gázbojler, gázgrill, gázszármoly, gázsütő, gázperzselő, gázlámpa;
4. motoros kerti gépek és nem motoros kertészeti eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen kapálógép, fűnyíró, fűkasza, tologató fűnyíró;
5. motoros kézi szerszámok 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen láncfűrész, fűrőgép, ütvefűrőgép, sarokkösörű, körfűrész, gyalu;

6. legalább egyéves kihordási idejű gyógyászati segédeszközök és készülékek, valamint napszemüvegek 10 000 Ft eladási ár felett;

7. egészségmegőrző termékek és eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen elektromos masszírozó, mágneses termék, fényterápiás eszköz;
8. közlekedési eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen kerékpár, elektromos kerékpár, elektromos roller, quad, motorkerékpár, segédmotoros kerékpár, személygépkocsi, lakóautó, lakókocsi, utánfutós lakókocsi, utánfutó;
9. motoros vízi járművek 10 000 Ft eladási ár felett;
10. gyermekgondozási cikkek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen pelenkázó-, illetve mosdató-állvány, babakocsi, magas- és asztalra szerelhető etetőszék, biztonsági gyermekülés;
11. gyermekmegfigyelő berendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen légzésfigyelő, szívhangfigyelő, bébiórzó;
12. gyermekhinták, csúszdák és hasonló tevékenységet igénylő gyermekjátékok bel- és kültéri, otthoni használatra 10 000 Ft eladási ár felett;
13. világítástechnikai termékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen lámpatest, fényforrás;
14. biztonsági riasztó- és jelzőberendezések 10 000 Ft eladási ár felett;
15. elektronikus hírközlő végberendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen telefon, mobiltelefon, telefax-készülék, több funkciós készülék;
16. híradástechnikai készülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen üzenetrögzítő, kihangosító készülék; műholdvevő és AM Micro antenna rendszerek és ezek részegységei, televízió, projektor, videomagnó, rádió, autórádió, rádiós ébresztőóra, műholdas helymeghatározó, lemezjátszó, szalagos és kazettás magnó, CD-felvevő és lejátszó, DVD-felvevő és lejátszó, játékkonzol, Blu-ray lejátszó és -író, asztali médialejátszó, egyéni hangrendszer, keverőasztal, erősítő, hangszóró, hangfal, mikrofon és fülhallgató, head-set;
17. információtechnikai készülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen asztali számítógép, laptop, note-book, tablet, PDA, monitor, nyomtató, szkennel, fényképezőgép, film- és hangfelvevő kamera, videokamera és camcorder, diktafon, fotónyomtató, film- és diaszkennel, MP3 és MP4 lejátszó, hordozható médialejátszó, pendrive, memóriakártya, akkumulátor-töltő, számítógép, zsebszámológép;
18. irodatechnikai berendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen iratmegsemmisítő, fénymásoló, laminálógép;
19. írásvetítők és filmttechnikai berendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen film- és írásvetítő, filmnagyító, filmelőhívó- és filmfeldolgozó készülék;

20. optikai eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen távcső, látcső, mikroszkóp, teleszkóp;

21. hangszerek 10 000 Ft eladási ár felett;
22. órák és ékszerek 10 000 Ft eladási ár felett;
23. bel- és kültéri bútorok, fekvőmatracok 10 000 Ft eladási ár felett;
24. mérőműszerek, generátorok, tápegységek 10 000 Ft eladási ár felett;
25. löfegvények 10 000 Ft eladási ár felett;
26. sporteszközök, vadászathoz és horgászathoz kapcsolódó eszközök 10 000 Ft eladási ár felett;
27. villamos energiával működtetett szépségápolási eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen hajszárító, hajformázó, testszőrnyíró gép, epilátor, villanyborotva;
28. nemes és félnemes szőrmésbőrből készült szőrmeruházati termékek 50 000 Ft eladási ár felett;

29. az előzőekben felsorolt termékcsoportokhoz tartozó termékek tartozékai és alkotórészei 10 000 Ft eladási ár felett.

3. Melléklet:

Békéltető Testületek elérhetőségei:

www.bekeltetes.hu ; vagy <http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/bekeltetes.html>

· Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500

Fax száma: (76) 501-538

Név: Mátyus Mariann

E-mail cím: bkmkik@mail.datanet.hu;

· Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Versegly park 8.

Telefonszáma: (56) 510-610

Fax száma: (56) 370-005

Név: Dr. Lajkóné dr. Víg Judit

E-mail cím: kamara@jnszmkik.hu;

· Baranya Megyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefonszáma: (72) 507-154

Fax száma: (72) 507-152

Név: Dr. Bodnár József

E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu;

· Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Telefonszáma: (34) 513-010

Fax száma: (34) 316-259

Név: Dr. Rozsnyói György

E-mail cím: kemkik@kemkik.hu;

· Békés Megyei Békéltető Testület

Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775

Fax száma: (66) 324-976

Név: Dr. Bagdi László

E-mail cím: bmik@bmik.hu;

· Nógrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a

Telefonszám: (32) 520-860

Fax száma: (32) 520-862

Név: Dr. Pongó Erik

E-mail cím: nkik@nkik.hu;

· Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870

Fax száma: (46) 501-099

Név: Dr. Tulipán Péter

E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu;

· Pest Megyei Békéltető Testület

Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.

Telefonszáma: (1)-269-0703

Fax száma: (1)-269-0703

Név: dr. Csanádi Károly

[E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

· Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: (1) 488-2131

Fax száma: (1) 488-2186

Név: Dr. Baranovszky György

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu;

· Somogy Megyei Békéltető Testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.

Telefonszáma: (82) 501-000

Fax száma: (82) 501-046

Név: Dr. Novák Ferenc

[E-mail cím: skik@skik.hu](mailto:skik@skik.hu);

· Csongrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

· Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék

Fax száma: (62) 426-149

Név: Dékány László, Jerney Zoltán

E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu;

· **Fejér Megyei Békéltető Testület**

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszáma: (22) 510-310

Fax száma: (22) 510-312

Név: Kirst László

E-mail cím: fmkik@fmkik.hu;

· **Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület**

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217

Fax száma: (96) 520-218

Név: Horváth László

E-mail cím: bekeltetotestulet@gymkik.hu;

· **Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület**

Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Telefonszáma: (52) 500-749

Fax száma: (52) 500-720

Név: Dr. Hajnal Zsolt

E-mail cím: info@hbkik.hu;

· **Heves Megyei Békéltető Testület**

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.

Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék

Fax száma: (36) 323-615

Név: Pintérné Dobó Tünde

E-mail cím: tunde@hkik.hu;

Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180

Fax száma: (42) 311-750

Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin

E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu;

· **Tolna Megyei Békéltető Testület**

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Telefonszáma: (74) 411-661

Fax száma: (74) 411-456

Név: Mátyás Tibor

E-mail cím: kamara@tmkik.hu;

· **Vas Megyei Békéltető Testület**

Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefonszáma: (94) 312-356

Fax száma: (94) 316-936

Név: Dr. Kövesdi Zoltán

E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu

· **Veszprém Megyei Békéltető Testület**

Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.

Telefonszáma: (88) 429-008

Fax száma: (88) 412-150

Név: Dr. Óvári László

E-mail cím: vkik@veszpremikamara.hu

· **Zala Megyei Békéltető Testület**

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

Telefonszáma: (92) 550-513

Fax száma: (92) 550-525

Név: dr. Koczka Csaba

E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu

Területi Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi szervezeti egységeinek elérhetőségei:
<http://www.nfh.hu/terulet>

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19.
Postacím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19.
Telefonszám: +36 76 795 710, Telefax: +36 76 795 721
E-mail: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu

Baranya Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2. II. emelet
Postacím: 7602 Pécs 2. PF: 315.
Telefonszám: + 36 72 795 398
Telefax: + 36 72 332 005
E-mail: fogyasztovedelem@baranya.gov.hu

Békés Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4.
Postacím: 5601 Békéscsaba, PF: 284.
Telefonszám: +36 66 546 150, +36 66 546 151,
Telefax: +36 66 546 140,
E-mail: fogyved_daf_bekescsaba@nfh.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 3530 Miskolc, Meggyesalja u. 12.
Postacím: 3501 Miskolc, Pf.:589
Telefonszám: +36 46 506 071, Telefax:
E-mail: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu

Budapest Főváros Kormányhivatala

Műszaki, Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.
Postacím: 1364 Budapest, Pf.: 144.
Telefonszám: +36-1 450-2598
E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu

Csongrád Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

6728 Szeged, Kereskedő köz 3-5.
Postacím: 6701 Szeged, PF: 542.
Telefonszám: +36 62 680 530
Telefax: +36 62 680 531
E-mail: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu

Fejér Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.
Postacím: 8050 Székesfehérvár, Pf.: 936.
Telefonszám: +36 22 501 751, +36 22 501 626,
Telefax: +36 22 501 627
E-mail: fogyved@fejer.gov.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal**Műszaki, Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 9022 Győr, Türr István u. 7.

Postacím: 9002 Győr, Pf.: 311.

Telefonszám: +36 96 795 950, +36 96 795 951

Telefax: +36 96 795 955

E-mail: fogyved_nydf_gyor@nfh.hu

Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal**Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 4024 Debrecen, Timár utca 17-19.

Postacím: 4002 Debrecen, Pf. 475.

Telefonszám: +36 52 533 924, Telefax: +36 52 327 753

E-mail: fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu

Heves Megyei Kormányhivatal**Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály**

Cím: 3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9.

Postacím: 3301 Eger, Pf.: 81.

Telefonszám: +36 36 515 598, +36 36 515 469,

Telefax: +36 36 323 587

E-mail: fogyved_emf_eger@nfh.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal**Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály**

Cím: 5000 Szolnok, Indóház út 8.

Postacím: 5000 Szolnok, Indóház út 8.

Telefonszám: +36 56 513 336, Telefax: +36 56 510 204

E-mail: fogyved_eaf_szolnok@nfh.hu

Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal**Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2.

Postacím: 2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2.

Telefonszám: +36 34 309 303, Telefax: +36 34 309 302

E-mail: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu

Nógrád Megyei Kormányhivatal**Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 3100 Salgótarján, Mérleg út 2.

Postacím: 3100 Salgótarján, PF: 308.

Telefonszám: +36 32 511 116

Telefax: +36 32 511 118

E-mail: fogyved_emf_salgotarjan@nfh.hu

Pest Megyei Kormányhivatal**Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály**

Cím: 1135 Budapest, Lehel utca 43-47.

Postacím: 1365 Budapest, Pf.: 270.

Telefonszám: +36 1 236-3937, +36 1 236-3978, Telefax: +36 1 236-3956

E-mail: fogyved@pest.gov.hu

Somogy Megyei Kormányhivatal**Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály**

Cím: 7400 Kaposvár, Nagy Imre tér 1.

Postacím: 7401 Kaposvár, Pf.: 76.

Telefonszám: +36 82 510 868, Telefax: +36 82 510 661

E-mail: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.

Postacím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.

Telefonszám: +36 42 500 694, Telefax: +36 42 504 398

E-mail: fogyved_eaf_nyiregyhaza@nfh.hu, ff@szszbmkh.hu

Tolna Megye Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 7100 Szekszárd Kiskorzó tér 3.

Postacím: 7100 Szekszárd Kiskorzó tér 3. (2015.07.31-től)

Telefonszám: +36 74 510 414, Telefax: +36 74 510 413

E-mail: fogyved_ddf_szekszard@nfh.hu

Vas Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 9700 Szombathely, Petőfi S. u. 8.

Postacím: 9701 Szombathely PF. 29.

Telefonszám: +36 94 505-220, +36 94 505 219,

Telefax: +36 94 506 984

E-mail: fogyasztovedelem@vas.gov.hu

Veszprém Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 8200 Veszprém, Budapest út 3-5.

Postacím: 8210 Veszprém, PF: 2184

Telefonszám: +36 88 550 510, Telefax:

E-mail: fogyved_kdf_veszprem@nfh.hu

Zala Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.

Postacím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.

Telefonszám: +36 92 510 530, Telefax: +36 92 510 641

E-mail: fogyved_nydf_zalaegerszeg@nfh.hu