

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

HTS Group Kft.
1183 Budapest
Gyömrői út 79-83
Tel.: 06 1 413 21 90
amica@htsgroup.hu
www.amicaszerviz.hu

FONTOSTUDNIVALÓKI

1. Kérjük, követelje meg az eladótól a vásárlás napjának, a készülék gyártási számának a feltüntetését a jótállási jegyen.
2. A szabálytalanul (pl. hiányosan) kiállított jótállási jegy alapján érvényesített igények teljesítése a kereskedőt terheli!
3. Elvesztett jótállási jegyet csak az eladás dátumának hitelt érdemlő igazolása esetén pótolunk!
4. A jótállási határidő a vevő részére történő átadás napjától kezdődik.
5. A termék kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik, a hiba közlésének napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a vásárló a terméket a hiba miatt rendeltetészerűen nem használhatta.

Hibás teljesítés esetén a jogosult

- a) Elsősorban – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek a másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatott dolog hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát, és a szavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott kényelmetlenséget.
- b) Ha sem kijavításra, sem kicserélésre nincs joga, vagy ha a kötelezett a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta, vagy e kötelezettségének a (c) bekezdésben írt feltételeknek nem tud eleget tenni – választás szerint – megfelelő árleszállítást igényelhet vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye
- c) 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. Kapcsolatos költségek a vállalkozást terhelik.
- d) A kijavítást vagy kicserélést – a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel- megfelelő határidőn belül, a jogosultnak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégezni.

Ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembehelyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényét, a forgalmazó nem hivatkozhat a Ptk. 306. §-a (1) bekezdésének a) pontja értelmében aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetészerű használatot akadályozza.

A szavatossági jogok

A hibátlan teljesítés biztosítása érdekében a törvény négyféle szavatossági jogot nevesít: a kijavítást, a kicserélést, az árleszállítást, valamint a jogosultnak a szerződéstől elállásra is lehetőséget ad. A szavatossági igények közül a jogosult választhat. Jogosultsága azonban nem teljesen korlátlan, ugyanis a választás során érvényesülnie kell a lépcsőzetesség elvének, mi szerint:

- Az első lépcsőben a jogosult kijavítást vagy kicserélést kérhet
- Az árleszállítás, illetve a szerződéstől elállás joga a második lépcsőben érvényesíthető jog. E jogok közül a jogosult csak két esetben választhat. Így akkor,
 - o Ha az első lépcsőben nevesített jogok egyikének érvényesítésére sincs joga, azaz sem kijavítást, sem kicserélést nem kérhet.
 - o Ha azonban kijavítás vagy kicserélés szavatossági jogként érvényesíthető, a jogosult akkor élhet a második lépcsőben szabályozott valamelyik jogával, ha az első lépcsőben érvényesített jog teljesítését a kötelezett nem vállalta, vagy a kijavítást nem tudta a jogosultnak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül elvégezni.

A termék vagy jelentős részének kicserélése esetén a jótállás időtartama a kicserélt termék (annak kicserélt része) tekintetében újra kezdődik. 6 hónapon túli beüzemelés esetén a vásárlás időpontja a jótállás kezdete.

A kijavítást vagy kicserélést – a termék tulajdonságaira és a fogyasztó által elvárható rendeltetésére figyelemmel– megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve kell elvégezni. A Vállalkozás törekszik rá, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze, amennyiben ez nem lehetséges akkor tájékoztatjuk Önt a várható időtartamról. Amennyiben kijavításra a kijavítási igény Vállalkozás részére történt közlésétől számított 30. napig nem kerül sor, akkor - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában- a Vállalkozás köteles a terméket az ezt követő 8 napon belül kicserélni. Ha erre nincs lehetőség akkor ugyanezen 8 napos határidőben a fogyasztó által bemutatott a termék vételárának megfizetését igazoló szabályszerűen kiállított Bizonylaton feltüntetett vételárat visszafizetni.

Ha a jótállási idő alatt a termék első javítása során megállapítást nyer, hogy az nem javítható akkor - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában - a Vállalkozás köteles a terméket 8 napon belül kicserélni. Ha erre nincs lehetőség akkor ugyanezen határidőben a fogyasztó által bemutatott a termék vételárának megfizetését igazoló szabályszerűen kiállított Bizonylaton feltüntetett vételárat visszafizetni

Ha a jótállási idő alatt a termék három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában, valamint, ha a fogyasztó nem igényli a vételár arányos leszállítását vagy nem kívánja a terméket a Vállalkozás költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, akkor a Vállalkozás köteles a termék 8 napon belül kicserélni. Ha erre nincs lehetőség, a fogyasztó által bemutatott, a termék vételárának megfizetését igazoló szabályszerűen kiállított Bizonylaton feltüntetett vételárat visszafizetni 8 napon belül visszafizetni.

A javítás helye:

Az üzemeltetés helyén javítjuk meg a rögzített beketésű, valamint a 10 kg-nál súlyosabb, vagy a helyi közúti közlekedési eszközön, kézcicsomagként nem szállítható terméket.

Javítószolgálatunk a helyszíni kiszállást a vásárlóval egyeztetni, és az utóbbi választása szerint a kiszállást az egyeztetett nap délelőttjén vagy délután-ján teljesítheti.

Az 1. pont hatálya alá nem tartozó terméket a vásárlónak kell beszállítania a lakóhelyén lévő javítószolgálathoz, szervizhez, ha a lakóhelyén ilyen nem működik, akkor közvetlenül az értékesítőhöz.

A jótállás időtartama

A jótállási idő a 151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet szerinti új tartós fogyasztási cikkre:

10.000 forintot elérő, de 100.000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év

100.000 forintot elérő, de 250.000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év

250.000 forintot meghaladó eladási ár esetén három év.

A termékre vonatkozó jótállási határidő elmulasztása– ide nem értve annak javítási idő miatti meghosszabbodását – jogvesztő. Eladási árának a készülékért ténylegesen fizetett összeg minősül.

Eljárás a hiba jellegével kapcsolatos vita esetén:

1. Ha a hiba jellege (pl.: a termék javíthatósága, a javítás módja, az értékcsökkenés mértéke stb.) tekintetében vita merül fel, a 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet 4. §-a alapján feleknek jegyzőkönyvet kell felvenni, melyben rögzítik álláspontjukat. A szerviznek szakvéleménnyel kell alátámasztania állásfoglalását (melyet illetékessége esetén maga is elkészíthet), és ezek egy-egy példányát át kell adnia a készülék tulajdonosának.
2. További vita esetén az illetékes, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz, Városi Bírósághoz - Budapesten a Pesti Központi Bírósághoz - fordulhat.

Jótállási felelősségünk kizárása:

1. Nem tartozik jótállás alá a hiba, ha annak oka a termék fogyasztó részére való átadását követően lép fel, így például, ha a hibát:
 - szakszerűtlen üzembe helyezés (kivéve, ha az üzembe helyezést a vállalkozás, a forgalmazó vagy annak megbízottja végezte el, illetve ha a szakszerűtlen üzembe helyezés a használati-kezelési útmutató hibájára vezethető vissza)
 - rendeltetésellenes használat, használati-kezelési útmutatóban foglaltak figyelmen kívül hagyása,
 - helytelen tárolás, helytelen kezelés, rongálás,
 - elemi kár, természeti csapás, törés
 - karbantartás hiány okozta.
2. Továbbá megszűnik a jótállás, ha a háztartási célra készített berendezést iparszerűen használják. A jótállási kötelezettség körébe nem tartozó karbantartási munkák elvégzése (pl.: gázkészülékeknél a gáz szennyezettségből, vagy egyéb külső okból bekövetkező dugulás megszüntetése, valamint vízmelegítőknél a vízkő okozta meghibásodás elhárítása, takarítógépeknél a szűrő tisztítása, kávéfőzőknél vízkőmentesítés, mosógépeknél, szárítógépeknél a szűrő tisztítás) a vásárló feladatát képezi. Az ezek elmulasztása miatt szükséges javítási költség a jótállási időtartamon belül is a vásárlót terheli.