

JÓTÁLLÁS KEZELÉS

A jelen utasításban leírtak betartása minden dolgozónknak kötelező, attól eltérni nem szabad!

Kakasd, 2025. augusztus 25.

.....
ügyvezető

Jelen szabályzat meghatározza a vállalkozásnál a jótállási igények egységes és jogszerű kezelésének rendjét. Személyi, tárgyi és területi hatálya kiterjed minden fogyasztói szerződésre, amelyben a vállalkozás a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet szerinti tartós fogyasztási cikket értékesít vagy üzembe helyez, valamint a 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet mellékletében felsorolt javító-karbantartó szolgáltatásokat teljesít.

Jogszabályi háttér:

- 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról (2024.05.08-tól több ponton módosult).
- 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet a szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól (aktuális, 2024.07.27-től többször módosítva).
- 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet az egyes javító-karbantartó szolgáltatások kötelező jótállásáról.
- 2013. évi V. törvény (Ptk.) – 6:159–167. § (szavatosság és kellékszavatosság).
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.) – hatósági ellenőrzés, békéltetés, panaszkezelés kapcsolódó rendelkezései.

249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet**az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról**

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 248. §-ában foglaltakra figyelemmel a Kormány a következőket rendeli el:

1. § (1) Ha a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés tárgya a fogyasztó által megrendelt, a Mellékletben felsorolt javító-karbantartó szolgáltatás (a továbbiakban: szolgáltatás), és a szolgáltatásnak az általános forgalmi adót és az anyagköltséget is magában foglaló díja a húszezer forintot meghaladja, a szolgáltatást nyújtó vállalkozást jótállási kötelezettség terheli. A jótállásból eredő jogokat a szolgáltatás tárgyát képező dolog (a továbbiakban: dolog) tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül.

(2) E rendelet hatálya nem terjed ki arra a szolgáltatásra, amelyet a szolgáltatás tárgyát képező dologra vonatkozó szavatossági vagy jótállási igény alapján teljesítettek.

(3) Az e rendeletben előírt jótállás érvényességéhez, valamint a jótállásból eredő jogok érvényesítéséhez a vállalkozás az e rendeletben foglaltakon túl további követelményt nem támaszthat a fogyasztóval szemben.

(4) A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el. Az érvénytelen megállapodás helyébe e rendelet rendelkezései lépnek.

2. § (1) A jótállás időtartama hat hónap. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

(2)* A jótállási határidő a szolgáltatás elvégzése után a dolognak a fogyasztó vagy megbízottja részére való átadásával, vagy – ha az üzembe helyezést a vállalkozás végzi – az üzembe helyezés napjával kezdődik.

3. § (1) A vállalkozás a szolgáltatás díjának átvételekor vagy a dolognak a fogyasztó vagy megbízottja részére történő átadásakor jótállási jegyet köteles a fogyasztó rendelkezésére bocsátani olyan

formában, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát.

(2) A jótállási jegyen fel kell tüntetni:

- a) a vállalkozás nevét és címét;
- b) az elvégzett szolgáltatás megnevezését, a felhasznált alkatrészeket, anyagokat;
- c) a szolgáltatás díját;
- d) a fogyasztót a jótállás alapján megillető jogokat, azok érvényesíthetőségének feltételeit és határidejét, valamint az arról szóló tájékoztatást, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti; továbbá
- e) a dolog fogyasztó részére történő visszaadásának időpontját, továbbá személygépkocsi és motorkerékpár esetében a kilométeróra állását.

(3) A jótállási jegyet közérthetően és egyértelműen, magyar nyelven kell megfogalmazni.

(4) A jótállási jegynek utalnia kell arra, hogy a jótállás a fogyasztó jogszabályból eredő jogait nem érinti.

(5) A jótállásból eredő jogok – a (6) bekezdésben foglalt kivétellel – a jótállási jeggyel érvényesíthetők. A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti.

(6) A 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 érvényesíthetők.

(7) A vállalkozás az e rendelet előírásainak megfelelő jótállási jegyet – a fogyasztó eltérő kérése hiányában – a jótállási jegyet elektronikus úton is átadhatja a fogyasztó részére. Ezen eltérő kérés lehetőségére – a távollévők között kötött szerződések kivételével – a vállalkozás a jótállási jegy átadását megelőzően felhívja a fogyasztó figyelmét.

4. § (1)* A vállalkozás a fogyasztó jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti:

- a) a fogyasztó nevét, címét,
- b) a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igényt,
- c) az elvégzett szolgáltatás megnevezését, díját,
- d) a dolog átadása vagy az üzembe helyezés időpontját,
- e) a hiba bejelentésének időpontját,
- f) a hiba leírását,

g) a (4) bekezdés szerinti eset kivételével a jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasítása esetén annak indokát, továbbá

h) az arról szóló tájékoztatást, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

(2) Ha a jótállási igény rendezésének módja a fogyasztó igényétől eltér, ennek indokolását a jegyzőkönyvben meg kell adni.

(3) A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.

(4) Ha a vállalkozás a fogyasztó jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.

(5) A vállalkozás a kijavítás vagy a munka újbóli elvégzésének határidejét a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (4) bekezdésére figyelemmel köteles megállapítani és a fogyasztót a vállalt határidőről a bejelentéskor vagy a (4) bekezdésben meghatározott esetben az ott megjelölt időtartamon belül tájékoztatni.

(6) A vállalkozás a fogyasztó jótállási igényéről felvett jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.

5. § (1) A vállalkozás a dolgot kijavításra elismervény ellenében köteles átvenni. Az elismervényen fel kell tüntetni a fogyasztó nevét és címét, a dolog azonosításához szükséges adatokat, a dolog átvételének

idejét és azt az időpontot, amikor a fogyasztó a kijavított dolgot átveheti.

(1a) Az (1) bekezdésben előírtak a jótállási igényről felvett jegyzőkönyvben is teljesíthetők.

(2) Amennyiben a hibás teljesítés folytán a kijavítandó dolog elszállítása vagy visszaszállítása szükséges, erről – a melléklet 4. pontjában felsorolt járművek, továbbá a 10 kg-nál kisebb tömegű és tömegközlekedési járművön szállítható dolgok kivételével – a vállalkozás köteles gondoskodni. Amennyiben az el-, illetve visszaszállítást a vállalkozás elmulasztja, azt a vállalkozás költségére a fogyasztó is elvégezheti vagy elvégeztetheti.

5/A. § (1) Kijavítás iránti igény teljesítésekor a vállalkozásnak a jótállási jegyen vagy ahhoz csatoltan fel kell tüntetnie:

a) a kijavítás iránti igény bejelentésének és a kijavításra történő átvételnek vagy – helyben történő kijavítás esetén – a kijavítás megkezdésének az időpontját, valamint gépjármű esetében a kilométeróra állását,

b) a hiba okát és a kijavítás módját, továbbá

c) a dolog fogyasztó részére történő visszaadásának vagy – helyben történő kijavítás esetén – a kijavítás befejezésének időpontját, valamint gépjármű esetében a kilométeróra állását.

(2) A szolgáltatás részben vagy egészben való újbóli teljesítése iránti igény teljesítésekor a vállalkozásnak a jótállási jegyen fel kell tüntetnie az újbóli teljesítés tényét és időpontját.

5/B. § (1) A 3. § (1) – (4) bekezdésében és a 4–5/A. §-ban foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott szabályok szerint.

(2) Az (1) bekezdésben megjelölt rendelkezések a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.

6. § (1) Ez a rendelet 2004. szeptember 1-jén lép hatálya, rendelkezéseit a hatálybalépését követően kötött szerződésekre kell alkalmazni.

Melléklet a 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelethez

1. 1. Lakás-karbantartási és -javítási szolgáltatások.
2. Háztartási gépek és készülékek javítása.
3. Barkács- és kerti szerszámok javítása.
4. Személygépkocsik, motorkerékpárok karbantartása és javítása.
5. Audiovizuális, fotó-optikai és információfeldolgozási berendezések javítása.
6. Gyógyászati segédeszközök javítása.
7. Telefon- és telefax-berendezések javítása.
8. Hangszerek javítása.
9. Órák javítása.

Jegyzőkönyv

a fogyasztó minőségi kifogásáról

A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 19/2014.(IV.29.) NGM rendelet alapján

Fogyasztó neve:			
Fogyasztó címe:			
Fogyasztási cikk azonosító adatai, megnevezése:			
Fogyasztási cikk vételára:			
Bizonylat sorszáma:			
Vásárlási időpontja:			
Hiba bejelentésének időpontja:			
Hiba leírása			
A fogyasztó által érvényesíteni kívánt igény:		Egyéb:	
Kijavítás	Kicserélés	Árleszállítás	Elállás
A kifogás rendezésének a módja:			
Amennyiben a rendezés módja a fogyasztó igényétől eltér, ennek indoklása:			
<i>Ha a vállalkozás a kifogás bejelentésekor a fogyasztó által bejelentett igényéről nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén annak indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – 5 munkanapon belül köteles a fogyasztót értesíteni.</i>			
Amennyiben a kifogás elutasításra kerül, ennek indoklása:			
Az időpont, amikor a fogyasztó a terméket átveheti:			

Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A testületek elérhetősége megtalálható a www.bekeltetes.hu honlapon.

Alulírott fogyasztó jelen jegyzőkönyv aláírásával hozzájárulok, hogy a vállalkozás a jegyzőkönyvben rögzített adataimat a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet a szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól a minőségi kifogás kezelése céljából kezelje.

Alulírott fogyasztó nyilatkozom, hogy jelen jegyzőkönyv egy példányát a mai napon átvettem.

Alulírott forgalmazó a fentiekben megjelölt fogyasztási cikket intézkedés végett átvettem:

.....ÉvHóNap

.....
Fogyasztó

.....
Forgalmazó

A Ptk. 2013. évi V. Törvény a Polgári Törvénykönyv és a 19/2014.(IV.29) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól értelmében kellékszavatossági és jótállási igény alapján a fogyasztó választása szerint

elsősorban kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a vállalkozásnak – másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy

másodsorban az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a vállalkozás költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a vállalkozás a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a fogyasztónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

Általános információk a jótállási jegy minta alkalmazásával kapcsolatban

A jótállás (köznapi nyelven: garancia) kétféle lehet:

- önkéntes, illetve
- kötelező: akkor beszélünk, ha a jótállást jogszabály rendeli el.
E jogszabály az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet), ami alapján a vállalkozásnak sávos, a fogyasztó által fizetett vételár szerint:
10 000 – 249 999 Ft: 2 év kötelező jótállás.
250 000 Ft-tól: 3 év kötelező jótállás.

Az 50 000 Ft alatti eladási ár esetén nem kötelező jótállási jegyet átadni, de a lényeges tájékoztatást biztosítani kell.

Ennél alacsonyabb vételárú termékekre a kötelező jótállás nem vonatkozik, de a Ptk. szerinti kellékszavatosság igen.

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.

Elektronikus jótállási jegy (e-jótállás)

A jótállási jegy – a fogyasztó eltérő kérése hiányában – elektronikus úton is átadható.

Az elektronikus átadás határideje: legkésőbb a termék átadását vagy üzembe helyezését követő nap.

Ha letöltési cím (link) kerül átadásra, a letölthetőséget a teljes jótállási idő végéig biztosítani kell.

Vita esetén a vállalkozás köteles bizonyítani az átadás megtörténtét.

Amennyiben a termék eladási ára nem haladja meg az 50 000 Ft-ot, jótállási jegyet nem kötelező átadni, de a jogokról és feltételekről írásbeli tájékoztatást kell adni, maradandó hordozón.

Javítás/csere – speciális határidők a 151/2003. Korm. rendelet szerint

Ha az első javítás során megállapítást nyer, hogy a termék nem javítható, a vállalkozás 8 napon belül köteles kicserélni vagy – ha a csere nem lehetséges – a vételárat 8 napon belül visszafizetni.

Ha a termék a harmadik javítás után ismét meghibásodik, a vállalkozás 8 napon belül köteles kicserélni vagy – ha csere nem lehetséges – a vételárat 8 napon belül visszafizetni.

Ha a javításra a közléstől számított 30. napig nem kerül sor, a vállalkozás a 30 nap eredménytelen elteltét követő 8 napon belül köteles kicserélni vagy visszafizetni a vételárat.

Fontos kivételek: a fenti 8 napos csere/visszafizetés-szabályok nem vonatkoznak többek között a személygépkocsira, motorkerékpárra, elektromos kerékpárra/rollerre, quadra, lakóautóra/lakókocsira, utánfutóra és motoros vízi járműre.

Eljárásrend – a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet szerint:

- Bejelentés: a fogyasztó jótállási/szavatossági igényét a vállalkozás bármely telephelyén vagy a jótállási jegyen feltüntetett szerviznél közvetlenül is bejelentheti.
- Jegyzőkönyv: a bejelentésről jegyzőkönyvet kell felvenni és annak másolatát a fogyasztónak haladéktalanul át kell adni. Ha azonnal nem tud a vállalkozás nyilatkozni, álláspontjáról öt munkanapon belül igazolható módon értesíteni kell a fogyasztót.
- Javítási határidő: a vállalkozásnak törekednie kell a kijavításra vagy cserére legfeljebb 15 napon belül. Ha ez előreláthatóan meghaladja a 15 napot, a fogyasztót tájékoztatni kell a várható időtartamról; ha 30 napon belül nem lehetséges a javítás, a javítószolgáltatnak erről öt munkanapon belül értesítenie kell a vállalkozást.
- Átvételi elismervény: a javításra átvett termékről elismervényt kell kiállítani (azonosító adatokkal, átvétel és várható átadás idejével).
- Megőrzés: a jegyzőkönyvet a vállalkozás 3 évig köteles megőrizni.

Javító-karbantartó szolgáltatások (249/2004. Korm. rendelet)

A Mellékletben meghatározott javító-karbantartó szolgáltatások esetén, ha a szolgáltatás díja (ÁFA-val és anyagköltséggel) meghaladja a 20 000 Ft-ot, a szolgáltatást nyújtó vállalkozást 6 hónap kötelező jótállás terheli. A jótállási jegy kötelező tartalmi elemeit biztosítani kell; személygépkocsi és motorkerékpár esetén a kilométeróra állását is fel kell tüntetni.

A fogyasztót a teljes folyamat során egyértelműen és igazolható módon kell tájékoztatni (e-mail, SMS vagy átvétel igazolására alkalmas egyéb mód). Az együttműködést békéltető testületi tájékoztatóval is segíteni kell.

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.

JÓTÁLLÁSI JEGY

Fogyasztó 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 aláhúzendő)

.....

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 visszaadásakor:

.....

CSERE ESETÉN TÖLTENDŐ KI!

A jótállási igény bejelentésének időpontja:

Kijavításra átvétel időpontja:

Gépjármű esetében a kilométeróra állása átvételekor:

Hiba oka:

Csere 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!

Kicszerelés történt, amelynek időpontja: