

# **VÁLLALÁSI FELTÉTELEK** **(Vállalási szabályzat, járműfenntartói tevékenység végzéséhez)**

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

Kakasd, 2023. január 20.

Ügyvezető

<b>A szolgáltató neve:</b>	<b>HILCZ és Fia Kft</b>
<b>Székhely címe:</b>	<b>7122 Kakasd, Kossuth Lajos utca 8/0.</b>
<b>Telephely címe:</b>	<b>7122 Kakasd, Kossuth Lajos utca 8/0.</b>
<b>Szakmai felügyeleti szervünk:</b>	<p><b>ÉPÍTÉSI ÉS KÖZLEKEDÉSI MINISZTERIUM</b>  <b>1054 BUDAPEST, ALKOTMÁNY UTCA 5.</b></p> <p><b>TOLNA VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL</b>  <b>7100 SZEKSZÁRD, KISKORZÓ TÉR 3.</b>  <b>TEL:06-74-415-411</b></p> <p><b>KAKASD ÖNKORMÁNYZAT</b>  <b>7122 KAKASD, RÁKÓCZI UTCA 285.</b>  <b>TEL: 06-74-431-923</b></p> <p><b>TOLNA VÁRMEGYEI BÉKÉLTETŐ</b>  <b>TESTÜLET</b>  <b>7100 SZEKSZÁRD, ARANY JÁNOS UTCA 23-25.</b>  <b>TEL: 06-74-411-661</b></p>
<b>Vállalt szolgáltatásaink:</b>	<b>GÉPJÁRMŰ MÁRKA KERESKEDELEM</b>
	<b>GÉPJÁRMŰVEK JAVÍTÁSA</b>
	<b>KÖRNYEZETVÉDELMI MÉRÉS</b>
	<b>ELŐZETES EREDETISÉG VIZSGÁLAT</b>
	<b>JÁRMŰVEK FORGALOMBA HELYEZÉS</b> <b>ELŐTTI ÉS IDŐSZAKOS MŰSZAKI</b> <b>VIZSGÁZTATÁSA</b>

## **Munkánkat befolyásoló legfontosabb jogszabályok, dokumentumok:**

- 1988. évi I. törvény a közúti közlekedésről, a végrehajtásáról szóló 30/1988. (IV. 21.) MT rendelettel
- 249/2004(VIII.27.) Kormányrendelet a javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról
- 1/1990. (IX. 29.) KHVM rendelet a gépjárműfenntartó tevékenység személyi és dologi feltételeiről
- 91/2004(VI.29.) GKM rendelet a közúti járművek forgalomba helyezésével és forgalomban tartásával, valamint környezetvédelmi felülvizsgálatával és ellenőrzésével kapcsolatos egyes díjakról
- 5/1990. (IV. 12.) KöHÉM rendelet a közúti járművek műszaki megvizsgálásáról
- 6/1990. (IV. 12.) KöHÉM rendelet a közúti járművek forgalomba helyezésének és forgalomban tartásának műszaki feltételeiről
- 1/1975. (II. 5.) KPM-BM együttes rendelet a közúti közlekedés szabályairól
- 77/2009. (XII. 15.) KHEM - IRM- KvVM együttes rendelet a gépkocsik környezetvédelmi felülvizsgálatáról
- 181/2017. (VII. 5.) Korm. rendelet A vizsgálóállomás engedélyezésének részletes eljárási szabályairól szóló
- 25/2021. (VI. 16.) ITM rendelete, a vizsgálóállomások auditálásáról és akkreditált státuszának elfogadásáról
- 89/1988. (XII. 20.) MT rendelet a közúti közlekedési szolgáltatásokról és a közúti járművek üzemben tartásáról
- 17/1993. (VII. 1.) KHVM rendelet, az egyes veszélyes tevékenységek biztonsági követelményeiről szóló szabályzatok kiadásáról -3. számú melléklet - Gépjárműjavítás Biztonsági Szabályzata
- 16/2008. (VIII. 30.) NFGM rendelet a gépek biztonsági követelményeiről és megfelelőségének tanúsításáról
- Az 1991. évi XLV. törvény a mérésügyről
- A 127/1991. (X. 9.) Kormányrendelet a mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvény végrehajtásáról
- 382/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet A közlekedési igazgatási feladatokkal összefüggő hatósági feladatokat ellátó szervek kijelöléséről szóló
- A közúti járművek időszakos vizsgálata egységes feltételeinek elfogadásáról és ezen vizsgálat kölcsönös elismeréséről szóló Bécsben, 1997. november 13-án aláírt Egyezmény kihirdetéséről szóló 2001. évi LXVIII.
- 577/2022. (XII.23.) Korm. rendelet a közlekedési hatósági jogalkalmazással összefüggő egyes közlekedési tárgyú jogszabályok eltérő alkalmazásáról
- Magyarország Alaptörvénye
- 1/2023. (I.19.) ÉKM rendelet a járműkategóriák megnevezésének változásával, a járműbe szerelt e-segélyhívó időszakos megvizsgálásával, valamint a járművek, járműalkatrészek típusjóváhagyásával összefüggő egyes közlekedési tárgyú miniszteri rendeletek módosításáról

## A JÁRMŰ ÁTVÉTELE JAVÍTÁSRA

Amennyiben a vállalkozó rendelkezik a kért szolgáltatás elvégzéséhez szükséges feltételekkel, akkor a gépkocsit az erre feljogosított dolgozójával megvizsgálhatja, aki a hiba-felvétel után meghatározza a szolgáltatás technikai kivitelezésének módját és a megrendelő lapon, (munkalapon) feltünteti az elvégzendő szolgáltatást.

A vállalkozó, illetve erre feljogosított dolgozója írásban közli a megrendelővel a kért munkák elvégzésének a munka ,elvéllalásakor várható legmagasabb - tájékoztatásul szolgáló vállalási díját és a szolgáltatás elvégzésének határidejét, továbbá leltárjegyzéket készít a gépkocsi tartozékairól (emelő, pótkerék, stb.) és ezt tételesen feltünteti a megrendelő lapon a gépkocsi karosszériáján található sérülésekkel együtt, majd ezt a lapot mindketten - megrendelő és vállalkozó megbízottja - aláírásukkal hitelesítik.

Ha a szolgáltatás elvéllalásakor az elvégzendő munkák köre pontosan nem állapítható meg, akkor a szolgáltató a várható díj legmagasabb összegét adja meg vállalási díjként.

A gépkocsiban hagyott személyes tárgyakért és egyéb vagyontárgyakért a vállalkozó felelősséget nem vállal és ezekről leltárjegyzéket sem készít.

A megrendelő (munkalap) egyik példánya a megrendelőé, amely egyúttal a gépkocsi átvételének elismervényéül is szolgál. A munka elkészülte után a megrendelő a megrendelőlappal igazolja a jármű átvételének jogosságát a vállalkozónál.

A megrendelés alkalmával a megrendelő köteles a vállalkozó részére átadni a gépkocsival együtt annak kulcsait, forgalmi engedélyét, környezetvédelmi igazoló lapját, valamint a kötelező felelősségbiztosítás meglétét igazoló okmányt.

Ha a megrendelő részletes árajánlatot kér a gépkocsijavításba vétele előtt, úgy külön írásbeli megbízásra – díj ellenében- a vállalkozó azt számára elkészíti beleértve a hibafeltárással kapcsolatos esetleges részleges megbontást és a műszeres vizsgálat költségeit is.

Ha az ilyen módon elkészült árajánlat után a megrendelő a szükséges munkák elvégzését mégsem kéri, úgy a gépkocsin megbontott egységek visszaszerelése, illetve a gépkocsi üzemképes állapotba hozatala a vállalkozónak nem képezi feladatát. Ezen esetben a megbontott gépkocsi elszállításáról a megrendelő köteles gondoskodni.

Amennyiben a megrendelő külön megbízást nem ad a vállalkozónak az eredeti állapotú üzemképesség helyreállítására, akkor a vállalkozó azt felelőség nélkül, szükségjavítás jelleggel, díjazás ellenében elvégzi, ha a hibafeltárással kapcsolatban a közlekedésbiztonságot befolyásoló hiba nem volt észlelhető.

A műszeres hibafeltárással érintett körben a hibafelvétel során fel nem fedezett hibát a vállalkozó díjtalanul kijavítja.

A megrendelő részére készített árajánlat 3 naptári napig érvényes, ha a megrendelő a gépkocsiját nem hagyja a vállalkozó telephelyén, hanem azt tovább üzemelteti. A fenti határidőn belül is megszűnik az érvényesség, ha a gépkocsiban a felvételi állapothoz képest, változás következik be. (pld: újabb meghibásodás, baleset stb.)

Ha az elvégzendő munka a jármű további használhatóságát befolyásolja, a vállalkozó ezt telefonon (a beszélgetés pontos idejét és annak eredményét a munkalapon fel kell tüntetni) vagy dokumentált módon írásban (pld: tértivevényes feladott levélben) a megrendelő tudomására hozza.

A telephelyen belül, illetve a próbaút során a járművet a megrendelőn kívül csak a vállalkozásnál alkalmazásban lévő, érvényes vezetői engedéllyel rendelkező, vezetésre alkalmas állapotban lévő (nem áll alkohol, gyógyszer vagy más szer hatása alatt) dolgozó vezetheti. A mozgatók során keletkezett károkért -amennyiben azt a vállalkozás dolgozója okozta- a vállalkozás teljes anyagi felelősséggel tartozik.

## **A MEGRENDELÉS TELJESÍTÉSE SORÁN ADÓDÓ ESEMÉNYEK**

Ha a szolgáltatás elvállalásakor nem volt pontosan megállapítható, hogy milyen munkák, elvégzésére van szükség, akkor az előre nem látott és a megrendelt munkával közvetlen összefüggésben levő hibák - pl. a megbontás vagy a műszeres vizsgálat során feltárt hibák - felfedezése esetén a vállalkozó azokat külön megrendelés nélkül is megjavítja, ha a javítás összes költsége nem haladja meg azt az összeget, vagy attól legfeljebb +10% al magasabbat, amit a megrendeléskor a szolgáltatás várható legmagasabb díjaként meghatároztak.

Ha a munka végzése során a vállalkozó olyan előre nem látott hibát fedez fel, amely megrendelt munkával nincs összefüggésben, függetlenül attól, hogy az a közlekedésbiztonságot érinti-e vagy sem, illetve a felfedezett hiba a megrendelt munkával összefüggésben van ugyan, de annak kijavításával a szolgáltatás várható legmagasabb díjaként meghatározott összeg emelkedne, akkor köteles a hiba felfedezéséről és az ezzel kapcsolatos munka díjáról a megrendelőt haladéktalanul telefonon vagy személyesen értesíteni és ezt a munkalapon rögzíteni. Ezt a munkát a vállalkozó csak külön megrendelésre végezheti el, új elkészülési határidő kijelölése mellett.

Az előzőekben leírtak figyelembevételével a közlekedésbiztonsági szempontból szükséges javítás meg nem rendelése esetén, a hibás gépjármű, megrendelőnek történő átadásakor a vállalkozó kötetes írásban közölni, hogy a jármű a közúti forgalomban nem vehet részt és ennek tudomásul vételét a megrendelővel igazoltatni kell (aláíratás). A hibás gépkocsi elszállításáról a megrendelő köteles gondoskodni.

Amennyiben a megrendelt munka elvégzését az előzőekben leírtakon kívül egyéb ok akadályozza (alkatrész-szállítási kesedelem stb.), azt a határidő lejárta előtt a megrendelővel közölni kell, és ezt a munkamegrendelőn írásban rögzíteni szükséges.

A szolgáltatás teljesítése közben okozott károkért a szolgáltató felelősséggel tartozik. A kártérítési igényt írásban kell bejelenteni.

Amennyiben a szolgáltatás olyan akadályba ütközik, amely miatt azt a vállalkozó elvállalni nem tudja azt az ügyféllel a jármű átvétele előtt részletes indoklással köteles közölni (pld: kapacitás hiány, mérőműszer nem megfelelése...).

## AZ ELKÉSZÜLT GÉPKOCSI ÁTADÁSA, SZÁM LÁZÁS

A vállalkozó a gépkocsi javításának befejezéséről értesíti a megrendelőt. Ha a megrendelő a készre jelentés kézhezvételétől számított 8 naptári napon belül nem veszi át a gépkocsit, a szolgáltató tárolási díj felszámítására jogosult. Amennyiben a megrendelő vagy megbízottja az ajánlott levélben megküldött készre jelentés ellenére a gépkocsit 6 hónapon belül nem veszi át, a szolgáltató a javítási és tárolási díj érvényesítése érdekében jogi eljárást kezdeményez az érvényben lévő jogszabályok alapján.

A szolgáltató az elvégzett munkáról és a beépített anyagokról a többször módosított 2007. évi CXXVII törvény szerinti számlát köteles adni szolgáltatást igénybevevőnek. A számlában feltüntetett díjtételek a vállalt gépkocsitípusra meghatározott normagyűjteményben vannak meghatározva. Az érvényes rezsioradíjat az ügyfélszolgálatnál, illetve a műhelyben kifüggesztett tájékoztató ismerteti. A díj és a normajegyzék betekintésre az ügyfélszolgálatnál rendelkezésre áll. Olyan munkák esetében, amelyekre javítási árjegyzék, illetve időnorma jegyzék nem készült, a vállalkozó által meghatározott, műszakilag indokolt ráfordítási időnek megfelelő javítási díjat fizeti a megrendelő.

A javítás során lecserélt fődarabok és alkatrészek a garanciális javítás kivételével, ha a megrendelő és a vállalkozó másképp nem állapodnak meg - a megrendelő tulajdonát képezik.

A gépjármű és annak okmányainak átadása a megrendelő részére csak a számla kiegyenlítése után történik meg.

El nem szállított jármű után a vállalkozás pótdíjat nem számol fel.

### TANÚSÍTÁSI KÖTELEZETTSÉG:

***Az elkészült javításról a vállalkozás az 1/1990 (IX.29.) KHVM rendelet 10. § szerinti tanúsítványt állít ki, az alábbiaknak megfelelő tartalommal:***

**(Kivonat: 10. § (1) A gépjárműfenntartó tevékenység elvégzését**

*a) szolgáltatásként végzett fenntartó tevékenységnél számlán, vagy a számlához mellékelte egyéb bizonylattal, ...*

*(2) Az (1) bekezdésben említett tanúsításnak tartalmaznia kell:*

*a) a gépjármű kilométer-számlálójának állását,*

*b) az elvégzett munka rövid közérthető leírását,*

*c) a munka elvégzéséhez felhasznált fődarabok, részegységek, alkatrészek és anyagok felsorolását,*

*d) a 3. számú mellékletben meghatározott egyéb adatokat és azt, hogy*

*e) az elvégzett munka megfelelő, a felhasznált fődarab, részegység, alkatrész és anyag rendeltetésszerű használatra alkalmas.*

*(3) A (2) bekezdés e) pontjában meghatározott minőségtanúsítás alapjául szolgáló mérések csak a mérési feladat elvégzésére alkalmas, a gépjárműfenntartó tevékenységhez alkalmazható egyes gépjárművizsgáló berendezések (műszerek)*

méréstechnikai jellemzőit is tartalmazó 6. számú mellékletben meghatározott követelményeknek megfelelő, a gyártó előírásai szerint karbantartott berendezéssel (műszerrel) végezhető.

(4) A gépjárműfenntartó tevékenység során a közlekedésbiztonsági és környezetvédelmi szempontból kiemelkedően fontos követelmények ellenőrzésére a 7. számú mellékletben felsorolt berendezéseket (műszereket) - a (3) bekezdésben meghatározott követelményen túl - csak akkor szabad alkalmazni, ha a kalibrálásuk óta a mellékletben feltüntetettnél nagyobb időtartam nem telt el. A kalibrálást a feljogosított kalibráló laboratóriumok jóváhagyott technológiája szerint kell elvégezni, figyelembe véve a berendezés (műszer) gyártójának előírásait is.

**(5) A tanúsítás elmulasztásáért, valamint valótlan adatok tanúsításáért a tanúsításra kötelezett vonható felelősségre.**

Szakmai tevékenység:
<p><b>1. Gépjármű ápolása (kenés, zsírozás, olaj, hűtő- és fékfolyadék szintjének ellenőrzése, utántöltése és cseréje).</b></p> <p>A tanúsítási kötelezettség az elvégzett munka, a felhasznált kenőanyagok, hűtő- és fékfolyadékok mennyiségének, minőségének és minőségi jelének a leírására terjed ki.</p>
<p><b>2. Gépjárművek napi vizsgálata, időszakos műszaki szemléje, és garanciális átvizsgálása</b></p> <p>A tanúsítási kötelezettség az elvégzett munka jellegének (napi vizsgálat, időszakos műszaki szemle, garanciális átvizsgálás), a szemle előírás megjelölésének, a kicserélt részegységeknek és alkatrészeknek, valamint a bemérési, beállítási adatoknak a leírására terjed ki.</p>
<p><b>3. Gépjárművek diagnosztikai ellenőrzése, beszabályozása</b></p> <p>A tanúsítási kötelezettség az elvégzett munka, a felhasznált alkatrész és anyag, valamint a bemérési, beállítási adatok leírására (megjelölésére) terjed ki.</p>
<p><b>4. Gépjárművek kisjavítása, futójavítása</b></p> <p>A tanúsítási kötelezettség az elvégzett munka, a kicserélt részegységek és alkatrészek, valamint a műszeres bemérési, beállítási adatok leírására terjed ki.</p>

## A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS PANASZOK INTÉZÉSE

Az elvégzett szolgáltatással kapcsolatos minőségi kifogások bejelentését az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendeletnek megfelelően a megrendelőnek, vagy meghatalmazottjának kell megtennie. A minőségi kifogás bejelentésekor a megrendelő köteles egyidejűleg a javítási számlát is bemutatni.

A téves hiba megállapítás alapján szükségtelenül elvégzett munka ellenértékének kifizetését a megrendelő a gépjármű átvételkor megtagadhatja.

A megrendelő a jótállási feltételek alapján - melyek az ügyfélszolgálatnál, illetve a műhelyben ki vannak függesztve - a számára megjelölt jótállási időn belül követelheti:

- a hibásan vagy hiányosan elvégzett munka kijavítását
- a kifizetett díj arányos csökkentését, illetve visszafizetését
- az elvégzett munkával összefüggésben keletkezett hiba díjmentes kijavítását.

A hibás teljesítés miatt maghibásodott gépjármű beszállításáról a szolgáltató telephelyére a vállalkozásnak, kell gondoskodnia.

A szolgáltató jótállási kötelezettségének saját telephelyén tesz eleget.

Szolgáltató a megrendelő minőségi kifogásait lehetőleg azonnal, de legkésőbb 5 napon belül köteles megvizsgálni, és ha azok alaposak, a jótállásra vonatkozó rendelkezéseknek megfelelően köteles javítani a hibákat.

Amennyiben a kifogás okát a szolgáltató a megrendelő által elfogadott határidőn belül alkatrészhiány miatt megszüntetni nem tudja, úgy arról a megrendelőt tájékoztatja és újabb javítási határidőt, jelöl meg. Ha a szolgáltató a minőségi kifogást nem ismeri el, köteles erről a megrendelőt írásban tájékoztatni, és egyben arról is, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

A szolgáltatás akkor tekinthető hibásnak, ha a vállalkozó a munkafelvétel során feltárt hibákat és a megrendelt javításokat bizonyítható módon nem, vagy rosszul végezte el, de a munka ellenértékét a számlában felszámítja.

Nem tekinthető hibásnak a szolgáltatás, ha a vállalkozó a jármű megbontása során olyan hibát talál, ami a hibafelvételkor nem volt megállapítható és a megrendelő az utólagosan tudomására hozott hiba kijavítását a szolgáltatónál nem rendeli meg.

Az előzőekben meghatározott alapelvek alapján a panasz kivizsgálása az alábbiak szerint történik:

- a javítás mennyiben szolgálta a munkavállalásra vonatkozó bizonylatokban (megrendelőlap) rögzített és a megrendelő tudomására hozott, vagy az általa kért hiba elhárítását
- a jármű megbontása és javítása során előállt-e olyan újabb hiba, ami a hibafelvétel során nem jelentkezett és erről a megrendelő kapott-e tájékoztatást
- a számlán feltüntetett javítási műveletek alapján megállapítható-e a felhasznált anyagok és alkatrészek szükségessége
- helyesen került-e megállapításra, a javításra vonatkozó jótállás mértéke, időtartama
- a javítás eredményeként bekövetkezett-e a javított részegységek javulása, és ha azok beállítási és működési paraméterei mérhetőek, mennyiben felelnek meg a gyártó által megadott értékeknek

A rendeltetésszerű üzem szempontjából lényeges, de diagnosztikai eszközökkel nem minősíthető szerkezeti egységek ellenőrzése szemrevételezéssel, működés, illetve futópróbával történik. Ennek során történik a jármű jellemző menettulajdonságainak, a külső és belső szerkezeti zajoknak, az egyes szerkezeti részek működőképességének vizsgálata.

Ha a panaszos a vizsgálatnál jelen kíván tenni, úgy ezt a szolgáltató, számára biztosítja.

A vizsgálat megtörténte után a megrendelő és a vállalkozó közös jegyzőkönyvet vesz fel, ahol mindketten közlik az észrevételeiket.



Véleménykülönbség esetén a jegyzőkönyv és minden a jármű javítása során keletkezett okmány másolatát, a panaszt elbíráló külső szerv (pld: bíróság, igazságügyi szakértő...) részére a vállalkozó köteles megküldeni.

## JÓTÁLLÁSI FELTÉTELEK:

A vállalkozás az általa elvégzett munkákért az alábbi jogszabály szerint jótállást vállal, azzal a kiegészítéssel, hogy az ügyfél által hozott alkatrészekre, anyagokra a jótállás nem vonatkozik.

### **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 bizonyítottan 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.

**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.

(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.

(2)

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

1. Lakáskarbantartási 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.

## 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet

### az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról

A Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló [1959. évi IV. törvény \(Ptk.\) 248. §-ában](#) foglaltakra figyelemmel a Kormány a következő rendeletet alkotja:

**1. § (1)** A Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, az 1. mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre (a továbbiakban: fogyasztási cikk) e rendelet szabályai szerint jótállási kötelezettség terjed ki.

(2) A jótállási kötelezettség teljesítése azt a vállalkozást terheli, amelyet a fogyasztóval kötött szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez. A jótállásból eredő jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül.

(3) Az e rendelet szerinti jótállás érvényességéhez, valamint a jótállásból eredő jogok érvényesítéséhez a vállalkozás az e rendeletben foglaltakon túl további követelményt nem támaszthat a fogyasztóval szemben, kivéve, ha a fogyasztási cikk megfelelő üzembe helyezése más módon nem biztosítható és a követelmény teljesítése nem jelent aránytalan terhet a fogyasztó számára.

(4) Ha a gyártó a fogyasztási cikkekre az e rendeletben foglaltaknál kedvezőbb jótállási feltételeket vállal, a jótállás alapján a vállalkozást megillető jogok a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés teljesítésének időpontjában átszállnak a fogyasztóra.

(5) 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:

- a) 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,
- b) 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- c) 250 000 forint eladási ár felett három év.

E határidők elmulasztása – a (4) bekezdésben foglalt kivétellel – jogvesztéssel jár.

(2) 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.

(3) 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.

(4) 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 rendeltetés szerűen nem használhatta.

**3. § (1)** A vállalkozás köteles a fogyasztási cikkel együtt a jótállási jegyet a fogyasztó rendelkezésére bocsátani olyan formában, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát.

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

(3) A jótállási jegyen fel kell tüntetni:

a) a vállalkozás nevét, címét,

b) a fogyasztási cikk azonosítására alkalmas megnevezését és típusát, valamint – ha van – gyártási számát,

c) a gyártó nevét, címét, ha a gyártó nem azonos a vállalkozással,

d) a szerződéskötés, valamint a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadásának vagy – a vállalkozás vagy közreműködője általi üzembe helyezés esetén – a fogyasztási cikk üzembe helyezésének időpontját,

e) a fogyasztó jótállásból eredő jogait, azok érvényesíthetőségének határidejét, helyét és feltételeit, továbbá

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

g) a vállalkozás bélyegzőlenyomatát és a kiállítás során a képviselőjében eljáró személy aláírását, elektronikus dokumentumon való átadás esetén az elektronikus aláírást.

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

(5) A vállalkozás az e rendelet előírásainak megfelelő jótállási jegyet elektronikus úton is átadhatja a fogyasztó részére. A fogyasztó részére elektronikusan átadott számla jótállási jegyként akkor fogadható el, ha tartalma megfelel e rendelet jótállási jegyre vonatkozó előírásainak is. A vállalkozás a jótállási jegy elektronikus úton való átadására legkésőbb a termék átadását vagy üzembe helyezését követő napon köteles. Ha a vállalkozás a jótállási jegyet elektronikus dokumentumként nem közvetlen megküldéssel adja át, hanem letöltést biztosító elérési cím formájában bocsátja azt a fogyasztó rendelkezésére, akkor az elektronikus jótállási jegy letölthetőségét a jótállási idő végéig nem szüntetheti meg, a letöltési cím elérhetőségét biztosítani kell. A vállalkozás a jótállási jegy elektronikus úton történő átadására legkésőbb a termék átadását vagy üzembehelyezését követő napon köteles.

(6) Vita esetén az (5) bekezdésben meghatározott kötelezettség teljesítését a vállalkozás köteles bizonyítani.

**4. § (1)** A jótállásból eredő jogok – a (3) bekezdésben foglalt kivétellel – a jótállási jeggyel érvényesíthetőek, amelynek nem tehető feltételévé a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának a fogyasztó általi visszaszolgáltatása.

(2) A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti.

(3) 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 érvényesíthetőek.

**5. § (1)** A fogyasztó a kijavítás iránti igényét választása szerint a vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.

- (2) A kijavítás során a fogyasztási cikkbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.
- (3) Kijavítás iránti igény teljesítésekor a vállalkozásnak vagy – a javítószolgáltatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén – a javítószolgáltatnak a jótállási jegyen vagy ahhoz csatoltan fel kell tüntetnie:
- a) a kijavítás iránti igény bejelentésének és a kijavításra történő átvételnek az időpontját, valamint gépjármű esetében a kilométeróra állását,
  - b) a hiba okát és a kijavítás módját, továbbá
  - c) a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő visszaadásának időpontját, valamint gépjármű esetében a kilométeróra állását.
- (4) Kicserélés iránti igény teljesítésekor a vállalkozásnak a jótállási jegyen fel kell tüntetnie a kicserélés tényét és időpontját.
- (5) Ha az e rendeletben meghatározott jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a vállalkozás részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás 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 nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.
- (6) Ha az e rendeletben meghatározott 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 6:159. § \(2\) bekezdés b\) pontja](#) alapján a fogyasztó nem igényli a vételár arányos leszállítását, és a fogyasztó nem kívánja a fogyasztási cikket a vállalkozás költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a vállalkozás 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 nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.
- (7) Ha a fogyasztási cikk kijavításra a kijavítási igény vállalkozás részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás 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 harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.
- (8) Az (5)–(7) bekezdés előírásai az 1. melléklet 8. pontjában felsorolt fogyasztási cikkek közül az elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motorkerékpárra, segédmotoros kerékpárra, személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, utánfutós lakókocsira, utánfutóra, valamint a 9. pontban meghatározott motoros vízi járműre nem vonatkoznak.

6. § (1) A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket – a járművek kivételével – az üzemeltetés helyén kell megjavítani.

(2) Ha a kijavítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a vállalkozás, vagy – a javítószolgáltatónál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén – a javítószolgálat gondoskodik.

### *Kivonat*

**a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvényből:**

### **...SZOLGÁLTATÓK TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉGE, PANASZKEZELÉS**

*A szolgáltató tájékoztatási kötelezettsége*

34. § (1) A szolgáltató legkésőbb a szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötése előtt, de minden esetben a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt kellő időben világos és egyértelmű módon, az igénybe vevő külön kérése hiányában is közli a szolgáltatás igénybe vevőjével:

a) a szolgáltató nevét, jogi formáját,

b) székhelyének vagy a szolgáltatás nyújtásában közvetlenül érintett telephelyének címét, ennek hiányában lakcímét, valamint azt, az igénybe vevőkkel való rendszeres kapcsolattartásra szolgáló levelezési címet vagy egyéb elérhetőségét (elektronikus levelezési cím, internetes cím, telefon- vagy telefaxszám), amelyen keresztül vele gyors, közvetlen és tényleges kapcsolat létesíthető, és amelyen keresztül a szolgáltatás igénybe vevője – a szolgáltató letelepedési helye szerinti EGT-államtól eltérő EGT-államban lakó vagy letelepedett igénybe vevőket is ideértve – a szolgáltató szolgáltatási tevékenységével összefüggő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát vagy egyéb tájékoztatási igényét közölheti,

c) ha a szolgáltató létrejötté cég- vagy egyéb közhitelű nyilvántartásban való bejegyzéshez kötött, a vonatkozó nyilvántartás megnevezését és a szolgáltató nyilvántartási számát vagy egyéb nyilvántartás béli azonosítóját,

d) ha a szolgáltató szolgáltatási tevékenysége a letelepedésének helyén engedélyezéshez vagy hatósági nyilvántartásba vételhez kötött, az engedélyező vagy nyilvántartást vezető, a szolgáltatás felügyeletét ellátó hatóság megnevezését és elérhetőségét,

e) ha a szolgáltatásnyújtó hozzáadottértékadó-köteles tevékenységet folytat, a közös hozzáadottértékadó-rendszerről szóló 2006/112/EK tanácsi irányelv 214. cikke szerinti hozzáadottértékadó-azonosítószámát,

f) szabályozott szakma esetén annak a szakmai szervezetnek vagy testületnek a megnevezését, amely a szolgáltatásnyújtót nyilvántartásba vette, valamint a szolgáltató szakmai címét, annak az államnak a megnevezésével, amelyben azt megszerezte,

g) ha a szolgáltató rendelkezik szakmai biztosítékkal, ennek lényeges adatait, ideértve a szakmai biztosítékot nyújtó szervezet nevét és elérhetőségét, a szakmai biztosítékot



megalapozó szerződés azonosításához szükséges adatokat, a szakmai biztosíték által fedezett kockázatokat és szakmai biztosíték területi hatályát,

*h)* a szolgáltató által alkalmazott általános szerződési feltételeket, külön kiemelve a szerződésre alkalmazandó jogra és a jogvita esetén a joghatóságra vagy az illetékes bíróságra vonatkozó szerződési kikötéseket,

*i)* azt, hogy a szolgáltató milyen – nem jogszabályban előírt – jótállást vállal,

*j)* a szolgáltatás díját, ha a szolgáltató azt adott szolgáltatástípusra előre meghatározza,

*k)* a szolgáltatás egyéb lényeges jellemzőit, ha azok a körülményekből egyébként nem következnek.

(2) Az (1) bekezdésben foglaltakon túl, a szolgáltató legkésőbb a szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötése előtt, de minden esetben a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt kellő időben, világos és egyértelmű módon, az igénybe vevő erre irányuló külön kérése esetén közli a szolgáltatást igénybe vevővel:

*a)* ha a szolgáltató olyan szolgáltatást nyújt, amelynek díját előre nem határozta meg,

*aa)* a szolgáltatásért ténylegesen fizetendő díjat, vagy

*ab)* ha a szolgáltatás tényleges díja a szolgáltatásra irányuló szerződés megkötése vagy a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt objektív okokból nem határozható meg, a szolgáltatás díja kiszámításának módját oly módon, hogy a ténylegesen fizetendő díj összege ez alapján ellenőrizhető legyen, vagy a ténylegesen fizetendő díj összegére vonatkozó, kellően részletes és megalapozott feltevéseken alapuló előzetes becslést az alapjául szolgáló feltételezésekkel együtt;

*b)* szabályozott szakma esetén azt az elérhetőséget, ahol a szolgáltatóra a letelepedésének helyén alkalmazandó szakmai szabályok bárki számára ingyenesen és korlátozásmentesen megismerhetők;

*c)* a szolgáltató által vagy más szolgáltatókkal közösen vagy azokkal kötött partnerségi megállapodás keretében folytatott, az adott szolgáltatási tevékenységhez közvetlenül kapcsolódó, annak ellátását adott esetben befolyásoló egyéb szolgáltatási tevékenységeket, valamint azokat az összeférhetlenségi szabályokat és egyéb intézkedéseket, amelyek biztosítják, hogy ezen egyéb szolgáltatási tevékenységek vagy partnerségi viszonyok az igénybe vevőnek nyújtandó szolgáltatás teljesítését hátrányosan ne befolyásolhassák;

*d)* ha a szolgáltató az adott szolgáltatási tevékenységet szabályozó valamely magatartási kódex hatálya alatt áll, a vonatkozó magatartási kódex elektronikus formában ingyenesen, bárki számára korlátozásmentesen való elérhetőségét, a rendelkezésre álló nyelvi változatok megjelölésével együtt;

*e)* ha a szolgáltató olyan magatartási kódex hatálya alatt áll, vagy olyan szervezet tagja, amely a szolgáltatók és az igénybe vevők közötti jogviták nem bírósági úton való rendezésére szolgáló vitarendezési eljárást biztosít, ennek tényét, valamint az érintett vitarendezési eljárás jellemzőire és igénybevételeinek feltételeire vonatkozó további részletes tájékoztatás elérhetőségét.

(3) Az (1) bekezdésben meghatározott információkat – a szolgáltató választása szerint

*a)* külön kérés nélkül az igénybe vevőnek nyújtott egyedi tájékoztatás,

*b)* a szerződéskötés vagy a szolgáltatásnyújtás helyén az igénybe vevők számára korlátozás nélkül, könnyen hozzáférhető általános tájékoztató dokumentum,

c) a szolgáltató által megadott elérhetőségen (honlapon) folyamatosan és könnyen hozzáférhető elektronikus tájékoztató, vagy

d) az igénybe vevők rendelkezésére bocsátott, az adott szolgáltatást részletesen ismertető tájékoztató dokumentumok vagy egyéb kereskedelmi kommunikáció formájában kell az igénybe vevők rendelkezésére bocsátani.

(4) A (2) bekezdés c) és e) pontja szerinti tájékoztatást a szolgáltató által az igénybe vevők rendelkezésére bocsátott, az adott szolgáltatást részletesen ismertető tájékoztató dokumentumban vagy egyéb kereskedelmi kommunikációban minden esetben szerepeltetni kell.

**35. §** (1) A szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatással összefüggésben az igénybe vevő által közölt panaszt köteles haladéktalanul megvizsgálni és szükség szerint orvosolni, vagy ha a panasszal nem ért egyet, erről a panaszost tájékoztatni. Ha a panasz kivizsgálása nyomban nem lehetséges, erről a tényről, és a panaszra való válaszadás várható időpontjáról kell az igénybe vevőt haladéktalanul tájékoztatni.

(2) A panaszt a szolgáltató – ha törvény vagy az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó kötelező jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – legkésőbb harminc napon belül köteles írásban megválaszolni, kivéve, ha a szóbeli panaszt nyomban orvosolja.

(3) A panasz elutasítása esetén a szolgáltató köteles az igénybe vevőt írásban tájékoztatni ennek indokairól és arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóságnál kezdeményezhet eljárást, továbbá milyen egyéb nem hatósági vagy bírósági vitarendezési módokat vehet igénybe, az ilyen eljárás megindításához vagy vitarendezési mód igénybevételéhez szükséges információkkal együtt.

**36. §** A Magyarország területén letelepedett szolgáltatókra az e fejezetben foglalt, a szolgáltatás díjáról való tájékoztatásra, valamint a panaszkezelésre vonatkozó rendelkezéseket a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti fogyasztók tekintetében a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott eltérésekkel kell alkalmazni.

**37. §** (1) A szolgáltatás felügyeletét ellátó hatóság ellenőrzi az e fejezetben előírt követelmények betartását, és – a (2) és (3) bekezdésben meghatározott kivétellel – az adott szolgáltatási tevékenység megkezdését és folytatását szabályozó jogszabályban meghatározottak szerint eljár e követelmények megsértése esetén.

(2) Az igénybe vevők tájékoztatására vonatkozóan a 34. §-ban előírt követelmények megsértése esetén az eljárás lefolytatására a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jogosult, ha a jogsértés a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény értelmében vett fogyasztót érint. A hatóság a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott szabályok szerint jár el.

(3) Az igénybe vevők panaszainak kezelésére vonatkozóan a 35. §-ban előírt követelmények megsértése esetén az eljárás lefolytatására a fogyasztóvédelmi hatóság jogosult, ha a jogsértés a fogyasztóvédelemről szóló törvény értelmében vett fogyasztót érint. A fogyasztóvédelmi hatóság a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott szabályok szerint jár el.

**38. §** (1) A szolgáltató – a hatóság felhívására – a 34. § szerinti tájékoztatásnak az igénybe vevővel az ott előírt módon való közlését és a tájékoztatásban foglalt tényállítás valóságát igazolni köteles. Ha a szolgáltató nem tesz eleget ennek a

kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy a tájékoztatást nem bocsátotta az igénybe vevő rendelkezésére, vagy hogy a közlés nem felelt meg a valóságnak. Erre a szolgáltatót a hatóság felhívásában figyelmeztetni kell.

**(2) A bíróság előtti eljárásban a 34. § szerinti tájékoztatás az igénybe vevővel az ott előírt módon való közlésének, és a közölt tényállítás valóságának bizonyítása a szolgáltatót terheli.**