**SZAVATOSSÁGI ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÓ**  
A termékekkel kapcsolatos szavatossági igények érvényesítésére a Ptk. vonatkozó rendelkezései  
irányadóak.  
2018. január 1. napjától a szavatossági igény bejelentése és elbírálása az alábbiak szerint történik:  
**1. Formanyomtatvány kitöltése, továbbítása:**  
A Szállítóval közvetlen szerződéses kapcsolatban álló Megrendelő a jelen Általános Tájékoztatóhoz  
mellékelt és 2018. január 1. napjától alkalmazandó formanyomtatványon, elektronikus úton köteles  
bejelenteni szavatossági igényét a Szállító részére elektronikus levelezési  
címen. A formanyomtatvány akkor tekinthető beérkezettnek, illetve elbírálásra alkalmasnak, ha az  
abban kért adatokat a Megrendelő hiánytalanul feltünteti, az általa vagy a vevője által jelzett  
minőségi kifogást röviden összefoglalja, továbbá a minőségi kifogással érintett termékről kiállított  
számlát a formanyomtatványhoz mellékletként csatolja, és a Megrendelő erre felhatalmazott  
képviselője a formanyomtatványt cégszerűen aláírja. A Szállító a bejelentést követő 72 órán belül  
felveszi a kapcsolatot a Megrendelővel és tájékoztatja a formanyomtatvány befogadásáról vagy –  
amennyiben a formanyomtatvány hiányosan került benyújtásra, úgy – felhívja a Megrendelőt a  
hiányok pótlására. A Megrendelőnek a hiányok pótlására legfeljebb a felhívás megküldésétől  
számított 5 naptári nap áll rendelkezésére. Amennyiben a Megrendelő határidőben és  
maradéktalanul nem tesz eleget a hiányok pótlásának, úgy a bejelentést a Szállítónak nem áll  
módjában elfogadni.  
**2. Elbírálás menete**:  
A fentebbi feltételeknek megfelelő formanyomtatvány alapján a Szállító a szavatossági igény  
elbírálását a hiánytalanul kitöltött formanyomtatvány beérkezését követő munkanaptól számított 15  
napon belül kivizsgálja (általános ügyintézési határidő). Amennyiben a minőségi kifogás kellő  
alapossággal nem bírálható el az általános ügyintézési határidőn belül, úgy Szállító jogosult azt egy  
alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítani (speciális ügyintézési határidő). Az ügyintézési  
határidő meghosszabbításáról a Szállító elektronikus úton- az általános ügyintézési határidőn belül -  
értesíti a Megrendelőt.  
Megrendelő a szavatossági igény gyors és hatékony elbírálása érdekében a minőségi kifogással  
érintett termékről fotó(k) csatolását írja elő. Amennyiben a rendelkezésre álló adatok alapján a  
bejelentett szavatossági igény – a mellékelt fotó(k) ellenére – sem bírálható el teljes bizonyossággal,  
úgy Szállító erre felhatalmazott munkavállalója vagy megbízottja a minőségi kifogással érintett  
terméket a helyszínen megvizsgálja az adott esetre irányadó ügyintézési határidőn belül. A minőségi  
kifogással érintett termék helyszíni felmérése során a Megrendelő erre felhatalmazott képviselője  
köteles személyesen jelen lenni.  
Az irányadó ügyintézési határidő lejártát követő munkanapon Szállító jegyzőkönyvet készít a  
szavatossági igény elbírálásának eredményéről, amelyet cégszerűen aláírva, elektronikus úton  
megküld Megrendelő részére. Amennyiben a jegyzőkönyv alapján a szavatossági igény  
érvényesíthető, úgy Megrendelő köteles a jegyzőkönyvet cégszerűen aláírni, és azt a Szállító részére  
elektronikus úton továbbítani. A jegyzőkönyvben megállapított szavatossági igény érvényesítésének  
határideje a Megrendelő által megküldött jegyzőkönyvnek a Szállító részéről történő kézhezvételét  
követő munkanapon kezdődik.  
Szállítóval szemben, a termék csomagolásában elhelyezett vásárlói tájékoztatóban foglalt esetekben,  
szavatossági igény nem érvényesíthető. Amennyiben a minőségi kifogással érintett termék helyszíni  
felmérése során megállapítást nyer, hogy a hibát a vásárlói tájékoztatóban foglalt - a szavatossági  
igény érvényesítését kizáró – okok egyike idézte elő, úgy Megrendelő köteles a Szállító helyszíni  
felmérésével kapcsolatban felmerült költségeket – így különösen, de nem kizárólagosan a kiszállással,  
esetleges javítással, munkadíjjal kapcsolatos költségeket – az erről szóló számla alapján a Szállító  
részére megtéríteni.  
**A szavatossági igény elbírálásánál a következőkre hívjuk fel a figyelmet:**  
**A szavatossági igényt érdemi elbírálás nélkül elutasításra kerül, ha:**¬ a Megrendelő a formanyomtatványt – az hiányok pótlására történő felhívást követően, az  
arra nyitva álló határidőn belül - nem tölti ki hiánytalanul, illetve azt nem írja alá;  
¬ a Megrendelő a vásárlás tényét számlával nem tudja igazolni;  
¬ a Megrendelő a terméket nem közvetlenül a Szállítótól vásárolta,  
¬ a vásárlás (teljesítés) és a hiba bejelentése között  
1) minőségi kifogás esetén a teljesítéstől számított több, mint 7 naptári nap;  
2) rejtett hibából fakadó kellékszavatossági igény bejelentése esetén a teljesítéstől számított  
több, mint 1 év eltelt.  
**Nem érvényesíthető továbbá a szavatossági igény, ha:**¬ a hibát a teljesítmény-nyilatkozatban feltüntetett valamely ok idézte elő (pl: nem megfelelő  
beépítés, nem megfelelő felületkezelés, nem megfelelő tárolás, stb...), azaz a hiba a  
teljesítéskor nem volt benne a termékben;  
¬ a hibáról a Megrendelő a teljesítés időpontjában tudott, vagy arról tudnia kellett (pl: eleve  
rosszul adta meg a méreteket a megrendelésben; a teljesítéskor fennálló jól látható hiba  
ellenére a terméket – fenntartás vagy kifogás nélkül – átvette, illetve a minőségi kifogást az  
arra nyitva álló határidőn belül nem terjesztette elő.

* nem rendeltetésszerű használat
* helytelen tárolás, kezelés, rongálás, helytelen szállítás,
* -mechanikai sérülés
* amennyiben a hibát elemi kár, természeti csapás okozta.
* -A nem elégséges szellőztetés esetenként páralecsapódást, penészedést, alakváltozást, felületi károsodást okozhat a nyílászárókon.

Az ezekből eredő károsodásokra szavatosságot nem vállalunk!

* **4. A hiba kivizsgálása**  
  Amennyiben a szavatossági igény elbírálását kizáró körülmény nem áll fenn, illetve az igény a  
  rendelkezésre álló dokumentumok és fotók alapján nem bírálható el kellő alapossággal, úgy a hibát  
  szakember – az általános ügyintézési határidőn belül - kivizsgálja. A kivizsgálásra is irányadó a jelen  
  tájékozatóban foglalt ügyintézési határidő meghosszabbítására vonatkozó rendelkezés.  
  A kivizsgáláson a Megrendelő erre felhatalmazott képviselője köteles magát képviseltetni.

3  
A kivizsgálás során a szakember hibafelmérő lapot tölt ki, amelyen – a beazonosíthatóság érdekében  
- szerepeltetni kell a bejelentés ügyszámát, a felmérés napját, a szakember és a Megrendelő  
észrevételeit, valamint azt, hogy a hiba helyszínen történő orvoslása megtörtént-e.  
A hibafelmérő lapot mind a szakember, mind pedig a Megrendelő képviseletében eljáró személy  
aláírja. A hibafelmérő lapból egy példányt a Megrendelő részére a helyszínen át kell adni akként,  
hogy a Megrendelő képviselője a jegyzőkönyv Szállító részére készült példányán köteles a  
jegyzőkönyv átvételét aláírásával igazolni.  
**5. Az ügy lezárása**  
A hibabejelentő lap és annak mellékletei, valamint a hibafelmérő lap alapján a Szállító a szavatossági  
igény elbírálásáról jegyzőkönyvet készít. A jegyzőkönyv tartalmazza, hogy a szavatossági igénynek a  
Szállító helyt ad vagy sem. A szavatossági igény elutasítása esetén a Szállító a döntését indokolni  
köteles. A záró jegyzőkönyvet az ügyintézési időn belül a Megrendelőnek elektronikus úton megküldi.  
A jelen szabályzat 2018. január 1. napján lép hatályba és visszavonásig alkalmazandó. A jelen  
szabályzatot a Társaság egyoldalúan jogosult módosítani, illetve hatályon kívül helyezni. A jelen  
szabályzat által nem szabályozott kérdések eldöntése minden esetben egyedi mérlegelés tárgya.

**A jótállás időtartama**

* 10 000 forint – 100 000 forint összegű eladási ár esetén 1 év,
* 100 001 forint – 250 000 forint összegű eladási ár esetén 2 év,
* 250 001 forint összegű eladási ártól 3 év.