**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.