

Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

A jótállási igény a jótállási jeggyel érvényesíthető. 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.

Amennyiben a vállalkozás elektronikus jótállási jegy átadását alkalmazza, az átadásának a termék átadását követő napon köteles eleget tenni a vállalkozás. Ha az elektronikus jótállási jegy kerül megküldésre, akkor a letöltést biztosító elérési címet a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani. A letöltöttség és a hozzáférhetőség a jótállási idő végéig nem szüntethető meg. Az elektronikus jótállási jegyet a termék átadását vagy üzembehelyezését követő napon kell átadni. Az elektronikus jótállási jegy átadását a vállalkozásnak kell bizonyítania. Abban az esetben, ha elektronikus jótállási jegy átadását/alkalmazását a vállalkozás nem alkalmazza, akkor azt egy mondatban a jótállási jegyen jelezni kell. Pl.: „A vállalkozás elektronikus jótállási jegy átadási formát nem alkalmaz” (Ez esetben az elektronikus jótállási jegyről szóló szövegrészt nem kell feltüntetni). Ha a termék javításra kerül, a jótállás időpontja meghosszabbodik a javításra átadás napjától addig az ideig, amíg a fogyasztó a terméket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatja.

A fogyasztó jótállási igényét a forgalmazó székhelyén, telephelyein, fióktelephelyein, de elsősorban a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál a jótállási jegyen feltüntetett pontos cím, elérhetőségénél (cím, telefon, email) érvényesítheti. Ha a fogyasztó nem a javítószolgálatnál terjeszti elő minőségi kifogását, és szállítja be a terméket, a terméket át kell venni javításra, és az átszállítást a javítás tényleges elvégzésének helyére kell megszerveznie, melyről értesítenie kell a fogyasztót. A hibás termék eredeti csomagolásának visszaszolgáltatása nem lehet feltétele a jótállási jogok fogyasztó által történő érvényesítésének.

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 (szervíz) a termék javításra való átvételekor az NGM rendelet 6. §-a szerinti elismervény átadására köteles.

A kötelező jótállással kapcsolatos hatósági eljárásra kizárólag az eljárás lefolytatására illetékes kormányhivatal fogyasztóvédelmi hatósága jogosult.

A vállalkozás a minőségi kifogások és a panaszügyintézés során, amennyiben az ügy intézése és a levelezés digitális eszközökön zajlik, 2021. január 1-jétől figyelembe veszi a 2020. évi CXXXVI. törvénynek a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvényre, valamint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló 2008. évi LXVII törvényre vonatkozó módosító rendelkezéseit.

JÓTÁLLÁSI JEGY

fedőmatracokhoz

Importőr/forgalmazó neve és címe:

Naturtex Kft.

6728 Szeged, Cserje sor 9.

tel.: 06 (62) 464-006, e-mail: info@naturtex.hu

Méret:

Termék típusa: 7 Zónás Fedőmatrac

Származási hely: EU:

Vásárlás helye:

Vásárlás időpontja:

Számla/nyugta sorszáma:

dátum

aláírás

P.h.

(A vásárlás adatait a kiskereskedelmi egység tölti ki és aláírásával, bélyegzőjével hitelesíti.)

KIJAVÍTÁS ESETÉN TÖLTENDŐ KI!

A jótállási igény bejelentésének időpontja:

Kijavításra átvétel időpontja:

Hiba oka:

Kijavítás módja:

A termék fogyasztó részére való visszaadásának időpontja:

Jótállás új határideje:

KICSERÉLÉS ESETÉN TÖLTENDŐ KI!

Kicserélés történt, amelynek időpontja:

Jótállás új határideje:

TÁJÉKOZTATÓ A JÓTÁLLÁSI JOGOKRÓL

A kötelező jótállási idő az eladási ár nagyságától függ és sávos formában került meghatározásra a hatályos kormányrendelet alapján. E szerint:

- **10.000-250.000.-Ft eladási ár esetén 2 év a kötelező jótállási idő**
- **250.000.-Ft eladási ár felett 3 év a kötelező jótállási idő**

(Jogalap: 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet 2.§, hatályos 2026. március 1-jétől, módosította: 415/2025. (XII.23.) Korm. rendelet)

feltéve, hogy a gyártó által vállalt jótállási kötelezettség vállalása a fogyasztóra kedvezőbb feltételeket nem tartalmaz. Ha a vállalkozás a kötelező jótállási időn felül vállal jótállást (szerződéses jótállás), a jótállási idő ezen időszakkal meghosszabbodik. Gyártói plusz vállalás: 0 év.

A szerződési jótállási idő vállalása esetén erre az időre is a kötelező jótállásra vonatkozó feltételek az irányadók.

Abban az esetben, ha az üzembe helyezés az átadást követő 6 hónapon túl következik be, akkor a jótállási idő számításának kezdete a termék átadásának napja.

A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása napjával kezdődik. Nem tartozik jótállás alá a hiba, ha annak oka a termék, fogyasztó részére való átadását követően lépett fel, így például ha a hibát

- szakszerűtlen üzembe helyezés (kivéve, ha az üzembe helyezést a vállalkozás, vagy annak megbízottja végezte el, illetve ha a szakszerűtlen üzembe helyezés a használati-kezelési útmutató hibájára visszavezethető)
- rendeltetésellenes használat, a használati-kezelési útmutatóban foglaltak figyelmen kívül hagyása,
- helytelen tárolás, helytelen kezelés, rongálás,
- elemi kár, természeti csapás okozta.

Jótállás keretében tartozó hiba esetén a fogyasztó a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V törvény 6:171-173§§ illetve 6: 159-167 §-ában, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállással kapcsolatos fogyasztási cikkekre kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) kormányrendeletben és a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV.29.) NGM rendeletben foglaltak alapján rendelkeznek jótállási jogokkal. Ezek:

- elsősorban – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a vállalkozásnak a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási igény teljesítésével a fogyasztónak okozott érdeksérelmet.
- ha a vállalkozás a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek kímélése mellett nem tud eleget tenni, vagy ha a fogyasztónak a kijavításhoz vagy a kicseréléséhez fűződő érdeke megszűnt, a fogyasztó – választása szerint – a vételár arányos leszállítását igényelheti, a hibát a vállalkozás költségére maga kijavíthatja, vagy mással kijavíttathatja, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A fogyasztó a választott jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a vállalkozásnak megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a vállalkozás adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt. Ha a fogyasztó a termék meghibásodása miatt a vásárlástól számított három munkanapon belül érvényesíti csereigényét, a vállalkozás nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

Ha a jótállási időn belüli első javításkor a vállalkozás megállapítja, hogy a termék nem javítható és a fogyasztó véleménye sem tér el ettől, a terméket a számla bemutatása esetében 8 napon belül ki kell cserélni. Ha pedig cserére nincs lehetőség, a vételárat 8 napon belül a fogyasztó részére vissza kell téríteni. Ha ugyanaz a termék a jótállás időtartama alatt 3 alkalommal meghibásodik és a kijavítást követően ismét (tehát 4. alkalommal) meghibásodik, köteles a terméket 8 napon belül kicserélni, ha a fogyasztó eltérően nem rendelkezik, vagy ha a fogyasztó nem igényli és a vételár arányos leszállítását és a fogyasztó nem kívánja a terméket a vállalkozás költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni. Ha a cserére nincs lehetőség, a fogyasztó által bemutatott számlán szereplő vételárat 8 napon belül vissza kell térítenie. Ha a javítási igény közlésétől 30 nap eltelik és a termék nem kerül kijavításra, akkor a 30 nap elteltét után 8 napon belül a terméket ki kell cserélni, ha a fogyasztó az eltérő rendelkezés nem rendelkezik. Ha a cserére nincs lehetőség, számlával igazolva, a 30 napos határidő elteltét követő 8. napon belül a vételárat vissza kell téríteni. Az elállási jogra vonatkozó előző három szakaszban foglaltak nem vonatkoznak 11 féle, a kormányrendelet mellékletében felsorolt termékre. (személygépkocsi, motorkerékpár, lakókocsi, quad stb.)

A kijavítást vagy kicserélést – a termék tulajdonságaira és a fogyasztó által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek kímélése mellett kell elvégezni. A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy kicserélés időtartama a 15 napot meghaladja, akkor a vállalkozás a fogyasztót tájékoztatni köteles a kijavítás és a csere várható időtartamáról. A tájékoztatás a fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén elektronikus úton vagy a fogyasztó által a javítási átvétel igazolására alkalmas más módon történik.

Nem számít bele a jótállási időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a fogyasztó a terméket nem tudja rendeltetésszerűen használni. A jótállási idő a terméknek vagy a termék részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) termékre (termékrészre), valamint a kijavítás következményeként jelentkező hiba tekintetében újból kezdődik.

A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos összes költség a vállalkozást terheli.

A jótállás nem érinti a fogyasztó jogszabályból eredő – így különösen kellek- és termékszavatossági, illetve kártérítési – jogainak érvényesítését.

A szerződés teljesítéséért jótállással tartozó vállalkozás a jótállási időn belül, a szerződés megkötésekor vagy azt megelőzően azt érintett termékhez kapcsolódó reklámokban foglalt feltételek szerint is felelős a hibás teljesítésért. Ha a jótállás feltételei a fogyasztóra nézve kevésbé kedvezőek, mint a termékreklámok feltételei, akkor a fogyasztóra a reklámban foglalt feltételek vonatkoznak kivéve, ha a szerződéskötés előtt a termékreklámot a jótállás feltételei azonos vagy hasonló tartalommal helyesbítik.

Ha a gyártó a termékre és az időtartamra a tartósságra (a termék a szokásos használat mellett megőrzi a megkötött funkcióját és teljesítményét) vonatkozó jótállást nyújt, a fogyasztó közvetlenül a gyártótól követelheti a jótállási idő tartama alatt a termék kijavítását vagy kicserélését a kellekszavatosság szabályai szerint.

A jótállási nyilatkozatot (feltételeket) tartós adathordozón kell átadni a fogyasztó részére magyar nyelven is, és azt egyértelműen, jól érthetően kell megfogalmazni. A hibás teljesítés esetén a fogyasztót térítésmentesen illeti meg a kellekszavatossági jogok gyakorlása, e jogait a jótállás nem érinti.

Aktualizálva: 2026. szeptember 2.

Jótállási sávok frissítve a 415/2025. (XII.23.) Korm. rendelet alapján.