

A jótállás az Európai Unió országaiban, az Európai Gazdasági Térség országaiban, valamint Törökországban, Macedóniában, Szerbiában, Bosznia-Hercegovinában és Svájcban érvényes azokra a fogyasztási cikkekre, amelyeket kizárólag ezen országok valamelyikében vásároltak és használtak. Amennyiben a vásárlási hely országa eltér a használati hely országától, akkor az adható szolgáltatásokra a használati hely országának megfelelő határidők és feltételek vonatkoznak, kivéve, ha a vásárlási hely országában a jótállási időtartam hosszabb, mint a használati hely országában. Ez utóbbi esetben a vásárlási hely országában érvényes jótállási időtartam az irányadó.

Hatálybalépés: 2021. január 1.

FONTOS TUDNIVALÓK:

1. A jótállásra, kellékszavatosságra és termékszavatosságra vonatkozó jogszabályok:
 - * jótállás: a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) 6:171-173. §; 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról; 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól („NGM rendelet”);
 - * kellékszavatosság: Ptk. 6:159-167. §; NGM rendelet;
 - * termékszavatosság: Ptk. 6:168-170. §, NGM rendelet.

Jótállás

2. A forgalmazó által a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján, az abban meghatározott új tartós fogyasztási cikkekre nyújtandó kötelező jótállás időtartama
 - a) 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási árral rendelkező fogyasztási cikk esetén egy év,
 - b) 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási árral rendelkező fogyasztási cikk esetén két év,
 - c) 250 000 forintot meghaladó eladási árral rendelkező fogyasztási cikk esetén három év.

A gyártó az a) pontban szereplő fogyasztási cikkekkel összefüggésben két év, a b) pontban szereplő fogyasztási cikkekkel összefüggésben szintén két év, a c) pontban szereplő fogyasztási cikkekkel összefüggésben pedig három év önkéntes gyártói jótállást vállal (gyártói jótállás). Az önkéntes gyártói jótállás alapján gyakorolható jogok, illetve ezek érvényesítése és feltételei megegyeznek a kötelező jótállásra vonatkozó szabályokkal, azzal az eltéréssel, hogy a gyártói önkéntes jótálláson alapuló jogok közvetlenül a gyártóval szemben érvényesíthetők a gyártó hivatalos szervizhálózatán keresztül, továbbá az igénybevehető jótállási jogok tekintetében – a 13. pont szerint – a gyártó jogosult választani.

E határidők elmulasztása jogvesztéssel jár. A jótállás időtartama a fogyasztási cikk fogyasztó (fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy - Ptk. 8:1. § 3. pont) részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a forgalmazó, vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyeztetni üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja. 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 rendeltetésszerűen nem használhatta.

3. A kötelező jótállási kötelezettség teljesítése a forgalmazót terheli, így a fogyasztó kötelező jótállás alapján fennálló igényét a forgalmazónál érvényesítheti. A fogyasztó választása szerint kijavítás iránti igényét a forgalmazó által a jótállási jegyen feltüntetett javító szolgáltatónál (szerviznél), vagy a hivatalos márkaszerviznél közvetlenül is érvényesítheti.
4. A gyártói jótállás teljesítése a gyártót terheli, így a fogyasztó a gyártói jótállás alapján fennálló igényét közvetlenül a gyártónál érvényesítheti.
5. A forgalmazó, illetve a gyártó jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.
6. A jótállási igény nem érvényesíthető, azaz nem tartozik jótállás alá a hiba, ha annak oka a fogyasztási cikk fogyasztó részére való átadását követően lépett fel, így például, ha a hiba valamely alábbi körülmény következtében keletkezett:
 - a. rendeltetésellenes használat, hibás vagy szakszerűtlen kezelés, a használati-kezelési útmutatóban foglaltak figyelmen kívül hagyása,
 - b. szakszerűtlen üzembe helyezés (kivéve, ha az üzembe helyezést a forgalmazó, vagy annak megbízottja végezte el, illetve ha a szakszerűtlen üzembe helyezés a használati-kezelési útmutató hibájára vezethető vissza),
 - c. átalakítás, helytelen tárolás, helytelen kezelés, rongálás, elemi kár, természeti csapás vagy egyéb nem gyártási eredetű meghibásodás,
 - d. nem a jótállási jegyen feltüntetett szerviz, vagy nem a hivatalos márkaszerviz által a fogyasztási cikken végzett bármilyen beavatkozás.
 - e. a kopó alkatrészek rendeltetészerű használatból eredő kopása.
7. A jótállási igény a fogyasztási cikk megvásárlására vonatkozó szerződés alapján megfizetendő ellenérték megfizetését igazoló bizonylat vagy - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számla vagy nyugta - a fogyasztó általi bemutatásával érvényesíthető. Ennek érdekében kérjük tisztelt Vásárlóinkat, hogy őrizzék meg a fizetési bizonylatot. A jótállási jegyet (amely a gyártó weboldaláról is elérhető, ld. <https://support-hu.panasonic.eu/>) a forgalmazó elektronikus úton bocsátja a fogyasztó rendelkezésére.
8. A jótállási jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül. A fogyasztó által felfedezett hibát a hiba felfedezésétől számított legfeljebb kettő hónapon belül kell közölni.
9. A jótállás nem érinti a fogyasztó jogszabályból eredő egyéb – így különösen kellék- és termékszavatossági, illetve kártérítési – jogainak érvényesítését.
10. A fogyasztó kötelező jótállási igénye keretében elsősorban – választása szerint – kijavítást, vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a forgalmazónak/gyártónak a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a fogyasztási cikk hibátlan állapotban képviselt értékét, a hiba súlyát és az igény teljesítésével a fogyasztónak okozott érdeksérelmet.

11. Ha a forgalmazó a kötelező jótállás szerint kért kijavítást, vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a fogyasztónak a kijavításhoz vagy a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, akkor a fogyasztó - választása szerint - a vételár arányos leszállítását igényelheti, a hibát a forgalmazó költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.
12. A fogyasztó a kötelező jótállás alatt a választott jótállási jogáról másra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a forgalmazónak megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a forgalmazó adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.
13. A gyártói jótállás igénybevétele esetén a gyártó jogosult megválasztani, hogy a fogyasztási cikk hibáját a fogyasztási cikk kijavítása, vagy kicserélése útján orvosolja-e. Gyártói jótállás esetén jelen jótállási jegy 10-12., 15. pontjai nem alkalmazandók.
14. A kijavítást, vagy kicserélést – a fogyasztási cikk tulajdonságaira és a fogyasztó által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve kell elvégezni.
15. Amennyiben a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényét, a forgalmazó nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem a fogyasztó kívánására köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.
16. A fogyasztási cikkek a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a kellékszavatossági igény elévülése újból kezdődik. Ezt a szabályt kell alkalmazni arra az esetre is, ha a kijavítás következményeként új hiba keletkezik.
17. Nem számít bele a jótállási időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket nem tudja rendeltetésszerűen használni. A jótállási idő a jótállás keretében végzett javítás időtartamával meghosszabbodik, illetve a jótállási idő a fogyasztási cikkek vagy a fogyasztási cikk részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) fogyasztási cikkre (fogyasztási cikk részre), valamint a kijavítás következményeként jelentkező hiba tekintetében újból kezdődik. A kijavítás során a fogyasztási cikkbe csak új alkatrész építhető be.
18. A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a forgalmazó/gyártót terhelik.
19. A rögzített bekötésű, valamint a 10 kg-nál súlyosabb, tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket az üzemeltetés helyén kell megjavítani. Ha a javítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, akkor a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításáról a forgalmazó/gyártó gondoskodik.
20. Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a forgalmazó/gyártó részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a forgalmazó/gyártó köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a forgalmazó/gyártó 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.
21. Ha a 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 forgalmazó/gyártó költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, a forgalmazó/gyártó köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a forgalmazó/gyártó 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.
22. Ha a fogyasztási cikk kijavításra a kijavítási igény forgalmazó/gyártó részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában - a forgalmazó/gyártó köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a forgalmazó/gyártó 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.
23. A fogyasztási cikk üzembe helyezése és beállítása nem tartozik a jótállási javítási kötelezettségek körébe, ezt a fogyasztó megrendelésére a szerviz külön díjtétel felszámítás ellenében vállalja, akkor is, ha a fogyasztási cikk a kijelölt szerviz által kötelezően üzembe helyezendő (pl. osztott légkondicionáló berendezések) és akkor is, ha a szerviznek ugyan nincs üzembe helyezési kötelezettsége, de a vásárló azt megrendeli.
24. A hosszú ideig és nem megfelelő körülmények között történő tárolás a fogyasztási cikk műszaki állapotának romlását idézheti elő. Ez esetben a készüléket üzembe helyezése előtt át kell vizsgáltatni a biztonságos üzemeltetés érdekében. Az átvizsgálás költsége szintén nem tartozik a jótállási kötelezettség körébe. Amennyiben a kijavítás során a szerviz nem jár el helyesen, vevőszolgálatunk a fogyasztó rendelkezésére áll.

Kellékszavatosság

25. Hibásan teljesít a forgalmazó, ha a fogyasztási cikk a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.
26. A fogyasztó hibás fogyasztási cikk esetén kellékszavatosság alapján választása szerint a forgalmazótól (i) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a forgalmazónak aránytalan többletköltséget eredményezne. Ha a forgalmazó a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidőn belül nem tud eleget tenni, vagy ha a fogyasztónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, akkor a fogyasztó (ii) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, (iii) a hibát a forgalmazó költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy (iv) a szerződéstől elállhat.
27. A választott kellékszavatossági jogról másra át lehet térni, de az áttérés költségét a fogyasztó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a forgalmazó adott okot.
28. Főszabály, hogy kellékszavatossági igény érvényesítése során a fogyasztónak kell bizonyítania, hogy a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt. Kiemelendő azonban, hogy fogyasztói szerződés esetén a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hibáról az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy az már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

29. A fogyasztó által felfedezett hibát a hiba felfedezésétől számított legfeljebb kettő hónapon belül kell közölni. Fogyasztói szerződés esetén a kellékszavatossági igény a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el. Nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a jogosult a dolgot rendeltetésszerűen nem tudja használni.
30. A dolognak a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a kellékszavatossági igény elévülése újból kezdődik. Ezt a szabályt kell alkalmazni arra az esetre is, ha a kijavítás következményeként új hiba keletkezik.

Termékszavatosság

31. Ha a fogyasztási cikk nem felel meg a fogyasztási cikk gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal, a fogyasztó követelheti közvetlenül a gyártótól, hogy a fogyasztási cikk hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a fogyasztási cikket cserélje ki (termékszavatosság). *A termékiszavatosság tekintetében gyártónak minősül a fogyasztási cikk gyártója és forgalmazója is.*
32. A fogyasztó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős.
33. A fogyasztási cikk hibáját termékiszavatossági igény érvényesítése esetén a gyártónak kell bizonyítania.
34. A termékiszavatossági igény az adott fogyasztási cikk gyártó által történt forgalomba hozatalától számított két éves jogvesztő határidőn belül érvényesíthető.
35. A termékiszavatossági jogok a fogyasztási cikk mindenkor tulajdonosát illetik meg, azaz a fogyasztási cikk tulajdonjogának átruházása esetén azokat az új tulajdonos érvényesítheti a gyártóval szemben.
36. A gyártó kizárólag akkor mentesül termékiszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:
 - a. a fogyasztási cikket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
 - b. a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
 - c. a fogyasztási cikk hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén a kicserélt fogyasztási cikkekre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igény a gyártóval szemben érvényesíthető.

Egyéb tájékoztatás

37. A forgalmazó a minőségi kifogás bejelentésekor az NGM rendelet 4. §-a szerint köteles – az ott meghatározott tartalommal – jegyzőkönyvet felvenni és annak másolatát haladéktalanul és igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére bocsátani. A forgalmazó, illetve a javítószolgálat (szerviz) a fogyasztási cikk javításra való átvételekor az NGM rendelet 6. §-a szerinti elismervény átadására köteles. Ha a forgalmazó a fogyasztó szavatossági vagy kötelező 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.
38. A forgalmazónak illetve a gyártónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást, vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.
39. Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igény, termékiszavatossági és jótállási igény, termékiszavatossági és kellékszavatossági igény egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető.
40. Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

Panasonic Marketing Europe GmbH South-East Europe Fióktelep
1117 Budapest, Alíz u. 4/A, Magyarország
Tel.: +36 80 201 006
E-mail: customer.budapest@eu.panasonic.com / Honlap: www.panasonic.hu