

A jegyzőkönyv másolatát a fogyasztónak haladéktalanul és igazolható módon kell átadni.

A vállalkozás köteles a jegyzőkönyvet annak felvételétől számított 3 évig megőrizni.

JEGYZŐKÖNYV a Fogyasztó kifogásáról (minőségi reklamációról)

a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet alapján¹

Fogyasztó neve, címe:
Termék megnevezése, vételára, átadás időpontja:
Hiba bejelentésének időpontja és a hiba leírása:
Fogyasztó által érvényesíteni kívánt jog²:
Kifogás rendezésének módja (amennyiben eltér a fogyasztó által érvényesített igénytől, akkor ennek indoka)³:
Kifogás rendezésének elutasítása esetén ennek indoka⁴:
Amennyiben a terméket (kijavításra vagy a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igény teljesíthetőségének vizsgálata érdekében) átvette a vállalkozás: A termék beazonosításához szükséges adat(ok): A termék vállalkozás általi átvételének időpontja: Időpont, amikor a fogyasztó a dolgot átveheti: Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a bírósághoz fordulhat, továbbá a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti, avagy a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület előtti eljárást is kezdeményezhet. Utóbbi elérhetősége: Budapesti Békéltető Testület, cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., Telefon: +36-1-488-2131, Fax: +36-1-488-2186, E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu A békéltető testületek elérhetőségei megtalálhatóak a www.bekeltetes.hu oldalon. A vállalkozás igénybe veszi a békéltető testületi eljárást, abban együttműködési kötelezettség terheli. Panaszával – ha annak kezelésével nem ért egyet - a járási hivatalhoz is fordulhat a fogyasztó, melynek elérhetőségéről a http://jarasinfo.gov.hu/ oldalon tájékozódhat. Kijavításra (vagy a kért igény teljesíthetősége vizsgálatára) elismervény ellenében vesszük át a terméket. Az adatok kezelése az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 Rendelete (GDPR), és az Információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek betartásával történik. A jegyzőkönyv felvételére a vállalkozást a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet 4. § (1) bekezdése kötelezi.

Alulírott fogyasztó jelen jegyzőkönyv aláírásával tudomásul veszem, hogy a vállalkozás e jegyzőkönyvben rögzített adataimat az említett jogszabályokban meghatározottak szerint kezelje.

Kelt (a jegyzőkönyv felvételének időpontja):

Vállalkozás (cégszerű aláírása)

Fogyasztó

¹ Jegyzőkönyvet akkor kell felvenni, ha a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az eladott ingó dolog hibája miatt a fogyasztó Ptk. szerinti kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt vagy jogszabály alapján öt megillető jótállási igényt érvényesít. A Ptk. szerinti termékszavatossági igény érvényesítése esetén a vállalkozás helyett a dolog gyártóját terheli a rendelet szerinti kötelezettségek (de gyártónak minősül e tekintetben a forgalmazó is).

² A Ptk. 6:159. § (2), valamint 6:173. § (2) bekezdése értelmében kellékszavatossági és jótállási igény alapján a fogyasztó választása szerint – *elsősorban* kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a vállalkozásnak - másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy

– *másodsorban* az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a vállalkozás költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a vállalkozás a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a fogyasztónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye..

A Ptk. 6:168. § (1) bekezdése alapján termékszavatossági igényként a fogyasztó követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki.

³ Ha a vállalkozás a kifogás bejelentésekor a fogyasztó által bejelentett igényéről nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén annak indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – 5 munkanapon belül köteles a fogyasztót értesíteni.