

Szerviz szolgáltatások Columbusnál jótállási kötelezettség alapján és azon kívül (tájékoztatás szerződött Partnereink részére)

A gyakran változó jogszabályok és az új garanciális intézmények – mint például a termékszavatosság – megjelenése miatt indokolt - figyelemmel az elmúlt időszak tapasztalataira is - Partnereink számára összefoglalni a Columbus Értékesítő Kft. által alkalmazott, a vonatkozó jogszabályok rendelkezéseihez igazított, és Partnereink részére is alkalmazni javasolt garanciapolitikát.

Mivel a végfelhasználókkal továbbra is a velük szerződő Partnereink állnak jogviszonyban, a garanciapolitikájukat Partnereink természetesen továbbra is jogosultak szabadon kialakítani, de bízunk benne, hogy a jelen összefoglalóban bemutatott javaslatunkat hasznosnak találják, és az általunk kialakított garanciális rendszert alkalmazzák majd.

A Columbus Értékesítő Kft. az új garanciális rendszerben is a korábbiaknak megfelelően támogatja Partnereit a fogyasztói/végfelhasználói szavatossági igények kielégítése során. A garanciális rendszerünk kialakításánál az vezérelt bennünket, hogy a Columbus Értékesítő Kft és a Partnernek együttműködése minden fél számára kielégítő és hatékony legyen, az egyes szereplők teendői és felelőssége mindenkor pontosan megállapíthatóak legyenek.

A „garancia” szót szokás a „jótállás” fogalmával azonosítani, de **a garancia** mint gyűjtőfogalom valójában tágabb a jótállásnál, és esetünkben **az alábbiakat foglalja magában:**

- (1) a 151/2003. kormányrendeletben szabályozott kötelező **jótállás**
- (2) a Polgári Törvénykönyvben (Ptk.) meghatározott **kellékszavatosság**
- (3) a Polgári Törvénykönyvben (Ptk.) meghatározott **termékszavatosság**
- (4) „**kiterjesztett garancia**”, azaz minden, a fentiekén túl önként vállalt kötelezettség hibás teljesítés esetére

E komplex „garanciális rendszer” egyes elemei csak a Columbus Értékesítő Kft.-t kötelezik a fogyasztókkal szemben (például a termékszavatosság), más elemei csak a Partner és a fogyasztó viszonyában alkalmazandók kötelezően (pl. a jótállás), megint más elemek a Columbus Értékesítő Kft. és a Partnernek, illetve a Partnernek és a fogyasztók/végfelhasználók viszonyaiban alkalmazandók kötelezően (pl. kellékszavatosság), vagy szerződéses alapon (a „kiterjesztett garancia” elemei).

A jelen összefoglaló célja, hogy e komplex garanciarendszer egyes elemét pontosan meghatározzuk, és tisztázzuk

- (1) a Columbus Értékesítő Kft. és a Partnernek egymás közötti,
 - (2) a Partnernek és a fogyasztók/végfelhasználók közötti,
- viszonyaiban kit milyen kötelezettségek terhelnek.

Fogalmak:

Hibás teljesítés

A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett. (Ptk. 6:157. § (1) bekezdés)

Hibás teljesítési vélelem

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés

időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. . (Ptk. 6:158. §)

Fogyasztó

A szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró **természetes személy**. (Ptk. 8:1. § (1) bekezdés 3. pont)

Vállalkozás

A szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró **személy**. (Ptk. 8:1. § (1) bekezdés 4. pont)

Importőr

A Közösségben letelepedett természetes vagy jogi személy, aki harmadik országból származó terméket hoz forgalomba a közösségi piacon (765/2008/EK Rendelet 2. cikk 5. pont)

Kellékszavatosság

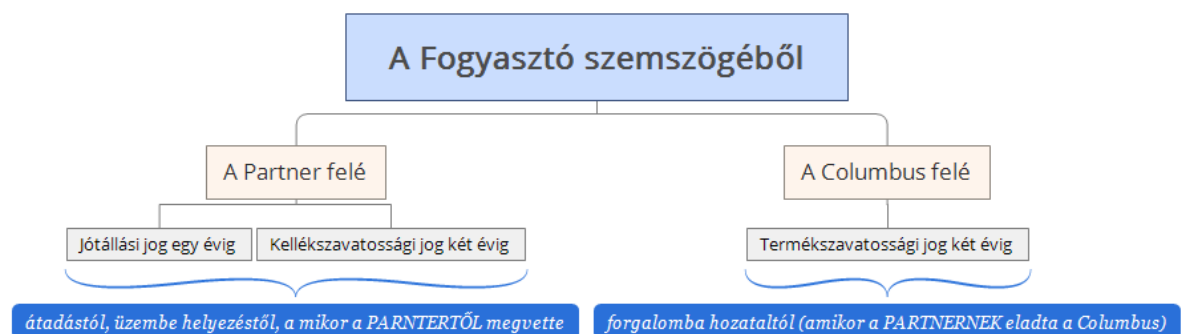
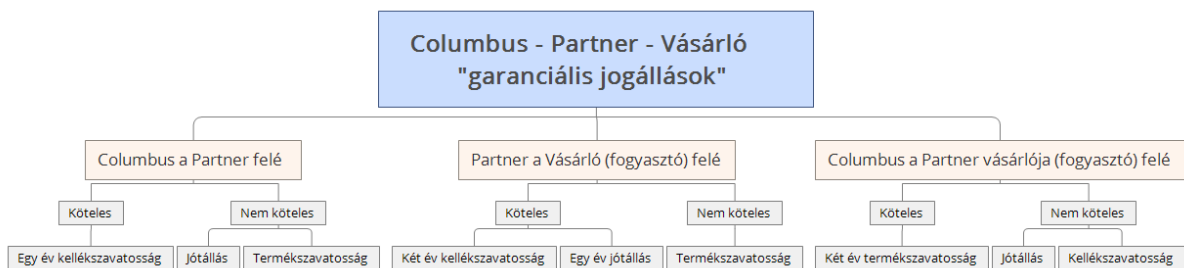
Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik. (Ptk. 6:159. § (1) bekezdés). A kellékszavatosság helytállási kötelezettség azért, hogy a teljesítés megfelel a törvényes és a szerződésben kikötött tulajdonságoknak (kellékeknek).

Jótállás

Aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. (Ptk. 6:171. § (1) bekezdés).

Termékszavatosság

Vállalkozás által fogyasztónak eladott ingó dolog (ezen alcím alkalmazásában: termék) hibája esetén 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. (Ptk. 6:168. § (1) bekezdés).



A Partnerek jogszabályon alapuló „garanciális” kötelességei

- (1) fogyasztónak minősülő vásárlói felé **kettő év kellékszavatosság és egy év jótállás**
- (2) fogyasztónak nem minősülő közvetlen vásárlói felé **egy év kellékszavatosság**

A Columbus Értékesítési Kft jogszabályon alapuló „garanciális” kötelességei

- (1) a Partnerek felé **egy év kellékszavatosság**
- (2) a Partnerek fogyasztó vásárlói felé **kettő év termékszavatosság**

Javaslat Partnereink részére az általuk vállalt felelősség terjedelmére

A fentiekre tekintettel az alábbi garanciális rendszert alkalmazzuk és javasoljuk Partnereink részére alkalmazni, mely két elemből áll: (A) törvényi garancia és (B) önként vállalt garancia

(A) Törvényi garancia

- (1) **Jótállás:** javasoljuk, hogy csak a törvényi minimumnak megfelelően (egy év időtartamra, és csak a fogyasztónak minősülő – azaz természetes személy – vásárlók felé) vállalják Partnereink.
- (2) **Kellékszavatosság:** javasoljuk, hogy csak a törvényi minimumnak megfelelően (fogyasztónak minősülő vásárló felé kettő év időtartam, egyéb vásárlók felé egy év időtartam) vállalják Partnereink.
- (3) **Termékszavatosság:** csak a törvényi minimumnak megfelelően (kettő év időtartamra, és csak a fogyasztónak minősülő – azaz természetes személy – vásárlók felé) vállalja a Columbus Értékesítő Kft.

(B) Önként vállalt, „Kiterjesztett garancia”

- (1) **A garanciapolitikát érintő legfontosabb változás: a kiterjesztett garancia kellékszavatossági jellegű (tehát nem jótállási jellegű) felelősségvállalás lesz az új rendszerben, ennek időtartama termékköről függően a megszokott 3-6-10 év időtartam. A kiterjesztett garancia felételei alapvetően nem változnak, lásd alább.**

A fogyasztó szemszögéből a garanciális rendszer így néz ki:

Alapgarancia:

A vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított egy év jótállási jog a Partnerrel szemben, kettő év kellékszavatossági jog a Partnerrel szemben, kettő év termékszavatossági jog a Columbus Értékesítő Kft.-vel szemben (amennyiben a Columbus Értékesítő Kft. volt az importőr)

„Kiterjesztett garancia”:

Az alapgarancián túl 3-6-10 év kiterjesztett kellékszavatossági jellegű garancia illeti meg a Partnerrel szemben, a meghatározott termékkörre és az előírt feltételek teljesítése esetén.

A Columbus Értékesítési Kft. a Partnerek felé természetesen továbbra is vállalja az eddigi „háttérszolgáltatásokat” azzal, hogy ennek feltételeit a jelent tájékoztató és a mellékelt ÁSZF tartalmazza.

A fenti rövid áttekintés után célszerű az egyes garanciális intézményeket egyenként megvizsgálni.

Kellékszavatosság

A kellékszavatosság lényege

A kellékszavatosság helytállási kötelezettség azért, hogy a teljesítés megfelel a törvényes és a szerződésben kikötött tulajdonságoknak. Ha a teljesítés kellékhianyos, a kötelezettnek a hiányokat meg kell szüntetnie, vagy fel kell számolni a szerződést. A kellékszavatosság a felek külön kikötése nélkül, a törvény erejénél fogva kapcsolódik a hibás teljesítéshez.

A kellékszavatosság jogosultja a vevő, kötelezettje a vevővel szerződő Partner

A hibás teljesítés mindig csak egy adott szerződés keretei között, annak tartalmához viszonyítva (pl. Columbus - Partner; Partner - fogyasztó) értelmezhető.

A Partnereket kellékszavatossági kötelezettség terheli a fogyasztók felé történő értékesítés esetén kettő év időtartamban, nem fogyasztók felé történő értékesítés esetén egy év időtartamban. A Partner fogyasztó vagy nem fogyasztó vásárlói a Columbus Értékesítő Kft.-vel szemben kellékszavatossági igénnyel nem élhetnek, hanem csak közvetlenül a Partnerrel szemben. A kellékszavatosság csak az eladó és a vevő viszonyában értelmezhető, így a vevő továbbértékesítése esetén kellékszavatossági joggal az új vevő nem élhet az eladó felé.

A Columbus Értékesítő Kft.-t kellékszavatossági kötelezettség terheli Partnerek felé történő értékesítés esetén egy év időtartamban.

Hibás teljesítési vélelem az első hat hónapban

A Ptk. - a fogyasztói szerződésekre korlátozottan - a jogosultat terhelő bizonyítási megfordítását valósítja meg a teljesítést követő hat hónapon belül megnyilvánuló hibák keletkezése tekintetében. A bizonyítási teher ilyenén megfordítása azt jelenti, hogy e határidőn belül megnyilvánuló hibákkal kapcsolatban a kötelezettnek kell bizonyítania, hogy a hiba (illetve annak oka) a fogyasztó részére történő átadást követően keletkezett. A kellékszavatosság első hat hónapja tartamára a kötelezett gyakorlatilag jótállási felelősséggel tartozik a hibás teljesítési vélelem miatt. *(Fogyasztói szerződés csak a fogyasztóval kötődik, akkor miért 6 hónap? - vagy a vállalkozással is? Tudom, hogy a kellékszavatosságról beszélünk, de fogyasztó esetén belép a jótállás is és esetben az esetben zavar a 6 hónap. Nem tudom, nem lehetne úgy összeállítani, hogy fogyasztó esetén....., vállalkozás esetén ...)*

A választható szavatossági jogok

- (1) javítás
- (2) csere
- (3) árleszállítás
- (4) javíttatás a kötelezett költségére
- (5) elállás

A szavatossági jogok két lépcsőben érvényesíthetőek. Az első lépcsőben a jogosult a dolog szerződésnek megfelelő állapota térítésmentes előállítását követelheti, választva kijavítás vagy kicserélés között. Csak amennyiben ez lehetetlen vagy aránytalan, illetve a kötelezett a hibát nem megfelelő határidőn belül vagy nem a jogosultnak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül orvosolja, választhatja a jogosult egy második lépcsőben a vételár megfelelő csökkentését vagy a szerződéstől való elállását. Az, hogy a második lépcsős szavatossági jogokra való áttérés aránytalanságra hivatkozással mikor lehetséges, attól függ, hogy a kijavítás, illetve kicserélés aránytalan többletköltséget okoz-e a kötelezett számára.

A választás joga mindkét lépcsőn belül a jogosultat illeti meg. Az első lépcsőn belül ugyanakkor a jogosult választási joga korlátozott; nem választhatja azt a szavatossági jogot, amelynek teljesítése lehetetlen vagy aránytalan terhet jelentene a kötelezett számára.

Költségviselés

A Ptk. 6:166. § (1) bekezdése alapján a szavatossági (jótállási) kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet terhelik.

Nem egységesek az álláspontok abban, hogy milyen költségek sorolhatóak ebbe a körbe. Van olyan nézet, amely szerint csak a csomagolási, fuvarozási, postai és hasonló költségek tekinthetők ilyennek, a felszerelés, leszerelés munkadíja és egyéb költsége azonban már nem. Ez utóbbi költségek megtérítése tekintetében ezért továbbra is a kártérítés szabályait kell alkalmazni. A Legfelsőbb Bíróság Polgári Kollégiumának gyakorlata ilyen megkülönböztetést nem tesz, és költségként számol el minden olyan kiadást, amely a szavatossági kötelezettség teljesítésével összefüggésben felmerül.

Amortizáció

A tv. a korábbi bírósági gyakorlattal egyezően úgy rendelkezik, hogy a rendeltetésszerű használattal járó értékcsökkenés megtérítését kicserélés vagy elállás esetén a kötelezett nem követelheti. A bírósági gyakorlatban felmerült az a kérdés is, hogy megilleti-e a kötelezettet a dolog kicserélése vagy elállása esetén ellenérték a hibás termék használatáért. A Legfelsőbb Bíróság ezt a kérdést is nemlegesen döntötte el. Álláspontja szerint, ha az eladó a jótálláson vagy kellékszavatosságon alapuló kötelezettségének teljesítésével késedelmeskedik, a vevő a termék használatáért használati díj fizetésére nem kötelezhető. Használati díj csak kivételesen és akkor számítható fel, ha a vevő terhére a jogok visszaélésszerű gyakorlása vagy rosszhiszeműség állapítható meg.

A kellékszavatosság időtartama 2 év

A kellékszavatosság időtartama a teljesítéstől számított 2 év fogyasztói szerződések esetén. Nem fogyasztókkal szemben a kellékszavatosság időtartama egy év.

A Columbus Értékesítő Kft. és a Partner kötelessége az első fél évben

A fogyasztói szerződésből folyó kötelezettség alapján a fogyasztó hiba jelentése kapcsán a viszonteladói szerződés szerint a Partnerünk jár el. Partner ismeri a telepítés körülményit, rendelkezik a vevő és a telepítés adataival. A hiba feltárára kivonul és lehetőség szerint azonnal megjavítja a berendezést.

Amennyiben megállapítása szerint a hiba oka a berendezés meghibásodása és a kellékszavatossági idő első fél évén belül van (kvázi jótállási kötelezettség), akkor jelenti a hibát a Columbus Értékesítő Kft. felé, és jelzi az erre rendszeresített garanciális alkatrész igénylő lapon az esetleg szükséges alkatrészigényt. *(Berendezés típusa, üzembe helyezés időpontja, szériaszám (serial No.), berendezés fizikai helye és a hiba leírása, valamint az igényelt alkatrész).* Partnertől nem kérünk telepítés szakszerűségére vonatkozó, a karbantartást igazoló dokumentumot és Garanciajegyet sem, csak a berendezés szériaszámát (Serial N.), és a hiba leírását. *(A Columbus Értékesítő Kft fenntartja a jogot, hogy ha a Partner kiugróan sok garanciális hibát jelent, akkor szigorítson a dokumentációs elvárásain.)* A Columbus Értékesítő Kft. az alkatrészt a lehető legrövidebb időn belül biztosítja. Partner második kiszállás keretében a berendezést megjavítja és üzembe helyezi, a hibás alkatrészt magához veszi.

Partner a javítás után jogosult egy garanciális hiba javítási költségtérítés igénylő lap kitöltésével és a rossz alkatrész visszaküldésével az igényét bejelenteni. Ezen az alábbi kompenzációs költségtételek bejelentésére jogosult:

- hibajavítás hűtőkör megbontása nélkül: 14 000 FT+ÁFA
- hibajavítás hűtőkör megbontásával: 20 000 FT+ÁFA

Kérjük feltüntetni a visszahozott alkatrészt és a berendezés típusát (MODEL), és szériaszámát (Serial No.), amiből a hibás alkatrész származik.

Partner köteles a hiba feltárását a bejelentéstől számított 8 napon belül megtenni és az esetlegesen szükséges alkatrész megküldése után 6 napon belül a javítást elvégezni.

A Columbus Értékesítő Kft. és a Partner kötelessége az első (fél) évet követően

Az első fél évet követően a hibás teljesítési vélelem megszűnik, így a fogyasztónak kell bizonyítania, hogy a Partner teljesítése hibás volt. Tekintettel arra, hogy a termékekre egy év jótállást vállalni kötelező, a gyakorlatban az első egy évet követően áll elő az a helyzet, hogy a bizonyítás kötelezettsége a vásárlóra esik.

Az értékesítéstől számított egy év és kettő év közötti időtartamban Partnereink kellékszavatossági igényt a fogyasztók felé csak akkor kötelesek teljesíteni, ha a fogyasztó szakvéleménnyel bizonyította, hogy a hiba a teljesítéskor is fennállt.

Amennyiben a fogyasztó ezt igazolja, úgy a Partner és a Columbus Értékesítési Kft. eljárására az előző pontban foglaltak érvényesek.

Partnerrel nem kérünk szakvéleményt! - csak a berendezés szériaszámát (Serial N.), és a hiba leírását. *(A Columbus Értékesítő Kft fenntartja a jogot, hogy ha a Partner kiugróan sok garanciális hibát jelent, akkor szigorítson a dokumentációs elvárásain.)*

Jótállás

A jótállás lényege

A jótállás lényege a fordított bizonyítási teher: ha a jótállási időn belül valamilyen hiba jelentkezik, akkor a **jogosultnak** - a fent ismertetett kellékszavatosságtól eltérően - **nem kell bebizonyítania, hogy a hiba oka a szolgáltatásban már a teljesítéskor is benne volt.** A bizonyítási teher a jótállásnál fordított, a kötelezett bizonyíthatja, hogy a hiba oka a jogosultnál a teljesítés után keletkezett. **Ugyanez a fordított bizonyítási teher érvényesül fogyasztó és vállalkozás közötti szerződések körében a törvény erejénél fogva hat hónapos időtartamra a kellékszavatosság körében is,** ezért mondható, hogy a fogyasztó ilyen időtartamra lényegében a jótállás kedvezményezettjének pozíciójába kerül.

A jótállás jogosultja a mindenkori tulajdonos (amennyiben fogyasztónak minősül)

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 1. § (2) bekezdése alapján a jótállásból eredő jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül. Ptk. 6:172. § A jótállásból eredő jogokat a dolog tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a jótállást vállaló kötelezettel szemben.

A 151/2003. kormányrendeletben szabályozott jótállási kötelezettség **csak fogyasztó és vállalkozás közötti viszonyban állhat fenn**, vállalkozás és vállalkozás közötti viszonylatban nem alkalmazható. A fogyasztó fogalma a Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. törvény) 8:1. § (1) bekezdés 3. pontja alapján: „a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy”, tehát **amennyiben nem természetes személy a vásárló** (hanem például egy Kft., Bt., egyesület, stb.), **úgy a vállalkozás részéről jogszabályon alapuló jótállási kötelezettség nem áll fenn.**

A jótállási kötelezettség mindig az eladót terheli

A jótállási kötelezettség az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 1. § (2) bekezdése alapján azt a vállalkozást terheli, amelyet a fogyasztóval kötött szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez.

A jótállás jog időtartama 1 év

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdése alapján a jótállás időtartama egy év. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

A jótállás kezdő időpontja a termék átadása, a beüzemelés csak akkor, ha azt az Eladó végzi.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 3. § (3) bekezdése alapján a jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

A Garanciajegy kötelező elemei

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 2. § (2) alapján

- a) az Eladó neve, címe
- b) a fogyasztási cikk azonosítására alkalmas megnevezése és típusa, valamint - ha van - gyártási száma,
- c) a gyártó (importőr) neve, címe, ha a gyártó nem azonos az Eladóval,
- d) a szerződéskötés, valamint a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadásának vagy - a vállalkozás vagy közreműködője általi üzembe helyezés esetén - a fogyasztási cikk üzembe helyezésének időpontja,
- e) a fogyasztó jótállásból eredő jogai, azok érvényesíthetőségének határideje, helye és feltételei,
- f) az arról szóló tájékoztatás, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti
- g) a jótállási jegynek utalnia kell arra, hogy a jótállás a fogyasztó jogszabályból eredő jogait nem érinti.

A jótállás alapján érvényesíthető jogok

- (1) javítás
- (2) csere
- (3) árleszállítás
- (4) javíttatás a kötelezett költségére
- (5) elállás
- (6)

A jótállás alapján a jogosult a szavatossági jogokkal azonos igényt érvényesíthet: így kérhet kijavítást, árleszállítást, kicserélést, újbóli elvégzést, a javítási költség megfizetését, és elállási jogot gyakorolhat.

Eljárás a jótállási igény érvényesítésekor

A jótállási (szavatossági) igény **Garanciajeggyel VAGY** bizonylattal érvényesíthető. A jótállásból eredő jogok a **Garanciajeggyel** érvényesíthetőek, de a **Garanciajegy** fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottan 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 is

érvényesíthetőek: a **Garanciajegy** szabálytalan kiállítása vagy a **Garanciajegy** fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti.

A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet 3. § (1) bekezdése alapján **a fogyasztónak kell bizonyítania a szerződés megkötését** (ha a vállalkozás a szerződés megkötését vitatja, köteles felhívni a fogyasztó figyelmét a panasztétel lehetőségére és a panasz intézésének - a fogyasztóvédelemről szóló törvényben foglaltakkal összhangban álló – módjára).

A szerződés megkötését bizonyítottanak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott **számlát vagy nyugtát - a fogyasztó bemutatja.**

Ha a leírások nem tartalmazzák, hogy a jótállás teljeskörű-e, illetve vannak-e kizárt alkatrészek (pl. forgó, kopó alkatrészek, használat alapján pótlendő stb.), akkor a fogyasztó teljes körű garanciára/jótállásra hivatkozhat. Amennyiben bizonyos alkatrészek nem képezik a garancia tárgyát, azt mindenképpen jelölni kell!

A jótállási (szavatossági) igényről jegyzőkönyvet kell felvenni.

A jegyzőkönyv tartalmazza:

- a) a fogyasztó nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez,
- b) a fogyasztó és Eladó közötti szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát,
- c) a szerződés Eladó általi teljesítésének időpontját,
- d) a hiba bejelentésének időpontját,
- e) a hiba leírását,
- f) szavatossági vagy jótállási igénye alapján a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá
- g) a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.

A jótállás és a kellékszavatosság viszonya

A jótállás és a kellékszavatosság közti hasonlóságok

- (1) Mindkét intézmény a hibás teljesítés következménye
- (2) Mindkét intézmény csak egy adott szerződés keretei között, annak tartalmához viszonyítva értelmezhető (pl. Columbus Értékesítő Kft - Partner; Partner - fogyasztó) értelmezhető.
- (3) Mindkét intézmény alapján ugyanazokat a szavatossági jogokat támaszthatja a vevő, ezek: javítás, csere, árszállítás, javíttatás a kötelezett költségére, elállás

A jótállás és a kellékszavatosság közti különbségek

- (1) A jótállás esetén van hibás teljesítési vélelem, a kellékszavatosságnál csak fogyasztó jogosult esetében és akkor is csak az első fél évben
- (2) A kötelező jótállás időtartama egy év, a kellékszavatosság kettő év
- (3) A jótállás csak fogyasztóval szemben kötelező, a kellékszavatosság vállalkozással szemben is

(4) A jótállás esetén van hibás teljesítési vélelem, a kellékszavatosságnál csak fogyasztó jogosult esetében és akkor is csak az első fél évben

A Columbus Értékesítő Kft. és a Partner kötelessége a jótállás alatt

Az eljárás megegyezik a kellékszavatosság első fél évére fentebb ismertetett eljárással.

Amennyiben a termék a Columbus Értékesítő Kft.-től származik, és a végfelhasználó Partner felé bejelenti a hibát, de Partner nem hárítja el a hibát, akkor a végfelhasználó jogosult a saját költségére Columbus Értékesítő Kft.-től a hibajavítást megrendelni az erre a célra rendszeresített „garanciális hiba javítását megrendelő lap”-on, *Szezonban, május 01-től augusztus 31-ig csak kapacitása függvényében tudja átvállalni a teljesítést a Columbus Értékesítő Kft.*

A Columbus Értékesítő Kft a fogyasztóval felveszi a kapcsolatot, a hibát kijavítja egy kedvezményes tarifával. A kedvezményes tarifa: a tényleges kiszállítás 110 FT/km tarifával a javítást a mindenkori óradíjával, visszavonásig 4.300 Ft/ óra + ÁFA tarifával „fogyasztási szerződés létrehozójának”, azaz a jótállás jog szerinti viselőjének leszámllázza!

Termékszavatosság

A termékszavatosság intézménye alapján a fogyasztó - a vele szerződéses kapcsolatban lévő eladóval (Partner) szembeni kellékszavatossági (jótállási) jog helyett, a szerződések relatív szerkezetéből kilépve, a szerződési láncolat „átvágásával” - közvetlenül érvényesíthet szavatossági igényt a gyártóval (importőrrel) szemben. A termékszavatosság a gyártónak (importőrnek) a termék hibája miatti közvetlen szavatossági helytállása a fogyasztóval szemben. Termékszavatosság esetében nem érvényesül a hibás teljesítési vélelem.

A termékszavatosság jogosultja a mindenkori tulajdonos fogyasztó, kötelezettje az importőr

Ingó dolog (termék) hibája esetén a fogyasztó a termék gyártójával (importőrével) szemben közvetlenül termékszavatossági igényt érvényesíthet. A fogyasztó a termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy importőrével szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a fogyasztónak kell bizonyítania.

A termék tulajdonjogának átruházása esetén - törvényi engedményesként - a termékszavatossági jogok az új tulajdonost illetik, az új tulajdonos érvényesíthet jogokat a gyártóval szemben (amennyiben az új tulajdonos is fogyasztónak minősül).

A termékszavatosság alapján érvényesíthető jogok

Termékszavatossági igényként a fogyasztó kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

A hiba fogalma

A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

A termékszavatosság időtartama 2 év

Termékszavatossági igényét a fogyasztó a termék gyártó (importőr) általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

Kimentés

A gyártó (importőr) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (importőrnek) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet a jogosult. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

Kiterjesztett garancia (szavatosság)

A Columbus Értékesítő Kft. a Partnerein keresztül egyes klímaberendezésekre kiterjesztett garanciát vállal, mely kiterjesztett garanciát a Partner jogosult azonos feltételekkel a fogyasztók/végfelhasználók részére biztosítani. A garanciavállalás során a Polgári Törvénykönyv 6:159. § (hibás teljesítési vélelem) nem alkalmazható, és a kiterjesztett garanciavállalás a Polgári Törvénykönyv 6:159. § - 6:167. § meghatározott kellékszavatossági jellegű felelősségvállalást jelent az alábbi feltételekkel.

A kiterjesztett garancia feltételei:

- **származás igazolása** (a Columbus Értékesítő Kft.-től vagy Partnertől való eredet igazolása)
- **szakszerű telepítés igazolása** (üzembe helyezési jegyzőkönyv/munkalap)
kötelező adatok: telepítéskori külső időjárási adatok, a belső tér hőmérséklete, a kül-, és beltéri egységek közti távolság, szintkülönbség, a felhasznált cső méretei (átmérők, hossz), a vákuumpróba értékei (nyomás, időtartam, használt műszer típusa, gyári száma), a beüzemeléskor a gépben használt hűtőközeg mennyisége, az áramellátás módja, a nyomás és elpárolgási adatok.
- **rendszeres karbantartás igazolása** munkalappal és számlával (évi minimális - az üzembe helyező által előírt és a jótállási jegyen rögzített – karbantartás)
- **internetes regisztráció** (6-10 év: Fisher, Fujitsu)

Dokumentumok: minden - az alábbi szabályozásban említett - dokumentummal kapcsolatban a fő szabály, hogy akkor fogadható el a kiterjesztett garanciális igény, ha a kibocsátó és a termék (amire vonatkozik) egyaránt, egyértelműen beazonosítható a dokumentumokból. Az azonosíthatóság a kibocsátó vonatkozásában a cég adatait, a termék vonatkozásában elsősorban a szériaszámot (Serial No.) - a berendezések oldalán található - és a típuszámot (Model) jelenti. Egyedi mérlegelés alapján elfogadható még a berendezés pontos típusának és a telepítés helyének együttes és pontos meghatározása.

Termékek, amire a kiterjesztett Garancia vonatkozik:

A Columbus Értékesítő Kft. által importált Fisher, Fujitsu márkájú, split típusú, magasfali (oldalfali) mono és multi klímaberendezések.

Garancia feltételei:

Alapelveként a Garancia feltételei (az alapgarancia és a kiterjesztett garancia esetén):

- **származás, tehát a Columbus Értékesítő Kft.-től való eredet igazolása.** Pl.: a vásárlást igazoló dokumentum, számla és-vagy szállítólevél, amin szériaszám (Serial No.) is szerepel.
- **szakszerű telepítés igazolása**
 - A vevőnk szakcég, és szerződött Partnerünk, tehát ha Partnerünk jelentkezik jótállási igénnyel, akkor ezt tőle elfogadjuk igazoltnak. Alvállalkozójáért ő felel és az alkalmi bevizsgálás (pl.: hűtőközeg savasság vizsgálata) jogát fenntartjuk.
 - Ha végfelhasználó közvetlenül jelentkezik, de elvesztette a papírokat, viszont tudja, hogy ki telepítette a klímát, megadja a szériaszámot (Serial No.), és a telepítő cég nevét akkor kivizsgáljuk a kérést. Először a szériaszámból (Serial No.) ellenőrizzük a vásárlót, ha szerződött Partnerünk is visszaigazolja, hogy ő telepítette a gépet, akkor a szakszerű telepítést elfogadjuk.
 - Ha vevő nem tudja, hogy ki telepítette, vagy tudja, de a telepítőt nem ismerjük, akkor kérjük a telepítési jegyzőkövet, amit tartalmazza a telepítés szakmai körülményeit.
- **karbantartás igazolása.** Szerződött Partnerünktől elfogadjuk a szóbeli igazolást, hogy volt karbantartás. Ha végfelhasználó közvetlenül jelentkezik, akkor számlával és munkalappal tudja igazolni, hogy megvoltak a karbantartások. Minden dokumentumon szerepelnie kell a berendezés szériaszámának (Serial No.), amire a dokumentum vonatkozik, és igazolás céljából benyújtják.
- **Garanciajegy megléte.** A bemutatott Garanciajegynek meg kell felelnie a törvényi előírásoknak. Szerződött partnereinktől nem kérjük a Garanciajegyet, csak a szériaszámot (Serial No.).

A kiterjesztett garancia plusz feltételei az alapgarancia feltételein túl a Fujitsu és Fisher klímaberendezések esetében:

- **Csak az interneten regisztrált, és folyamatosan követett berendezésekre** és a regisztrációs felület kötelező rovatainak kitöltése - különösen a rendszeres karbantartásnak a vezetése - esetén érvényes.
- A kiterjesztett garancia” vonatkozik minden **„komfort hűtési” célra használt oldalfali mono és multi split klímaberendezésre**, amelyet szakmailag megfelelő képzettségű telepítő helyezett üzembe, számlával igazolt a vásárlás, valamint számlával/munkalappal igazolt az évi minimális - az üzembe helyező által előírt és a Jótállási jegyen rögzített - karbantartás.
- *„Komfort hűtés” a lakásban felszerelt (a lakást nem használják idegenforgalmi célokra), jellemzően nyári időszakban működő készülék, amelyet nem technológiai hűtésre (pl. szerverhelyiség hűtése) iroda hűtésre, vagy teljes körű téli fűtésre is használnak..*
- A végfelhasználónak meg kell őrizni a kiterjesztett garancia ideje alatt végig a vásárlást igazoló számlát.
- Szükséges feltétel, hogy a telepítés körülményei rögzítve legyenek. Ennek eszköze a telepítési jegyzőkönyv/munkalap, amelyet a telepítő tölt ki, az alábbiak feltüntetésével: telepítéskori külső időjárási adatok, a belső tér hőmérséklete, a kül-, és beltéri egységek közti távolság, szintkülönbség, a felhasznált cső méretei (átmérők, hossz), a vákuumpróba értékei (nyomás, időtartam, használt műszer típusa, gyári száma), a beüzemeléskor a gépben használt hűtőközeg mennyisége, az áramellátás módja, a nyomás és elpárolgási adatok.
- A weboldalon történő regisztráció a **végfelhasználó feladata.**
- **Az internetes felületen történt regisztrálás, a vásárlást igazoló számla, a telepítési jegyzőkönyv/munkalap, a karbantartást igazoló munkalapok, vagy számlák közül bármelyik hiányzik, akkor a kiterjesztett garancia automatikusan érvényét veszti.**
- **A számláknak és egyéb dokumentumoknak mindenképpen tartalmaznia kell a berendezés típusát (típuszám, model) és szériaszámát (Serial no.)!**

A kiterjesztett garancia tartalma

A kiterjesztett garanciát alkatrész, tényleges javítás, vagy csere formájában biztosítjuk. **A Columbus Értékesítő Kft. minden esetben az alkatrészt biztosítja a berendezés telepítőjének, vagy a saját telephelyén javít.**

A hibás alkatrész cseréjéről a vizszonteladó, vagy karbantartó gondoskodik a tulajdonossal kötött - az importortól független - „fogyasztói szerződés” és „kiterjesztet garanciális feltételek” alapján.

Összefoglaló a garanciális eljárásokról

Tekintet nélkül arra, hogy az adott termék esetében törvényen alapuló vagy kiterjesztett garanciális kötelezettség terheli a Partnert, az alábbi eljárás követendő a Columbus Értékesítő Kft. felé történő Partner általi igénybejelentés esetén:

1. A fogyasztó a Partner felé jelzi a hibát
2. A Partner elvégezteti a fogyasztóval a „megelőző” vizsgálatokat
 - a. Amennyiben a használó szervizhívást kezdeményez és a készülék hibátlannak minősül, akkor a kiszállást és a vizsgálatot töltött időt meg kell fizetni, ilyen esetnek minősül például, ha a berendezés azért nem működött, mert a távirányítóban nem volt megfelelő az elem, nem volt áram, stb.
3. Amennyiben a hiba garanciális jellegű
 - a. és javítás lehetséges, azt a Partner elvégzi
 - i. a Partner a javítás után jogosult egy garanciális hiba javítási költségtérítés igénylő lap kitöltésével és a rossz alkatrész visszaküldésével az igényét bejelenteni.
 - b. a javításhoz alkatrész szükséges
 - i. a Partner az erre rendszeresített garanciális alkatrész igénylő lapon az esetleg szükséges alkatrészigényt.
 - ii. a Partner második kiszállás keretében a berendezést megjavítja és üzembe helyezi, a hibás alkatrészt magához veszi.
4. Amennyiben a hiba nem garanciális jellegű, úgy a Partner az ezzel kapcsolatban felmerült költségeit a fogyasztóval szemben érvényesítheti, az indokolatlan kiszállás nem minősül költségtérítésre jogosító költségnek
5. Amennyiben a Partner nem tudja megállapítani a hiba okát
 - a. ha a klíma leszerelhető: leszereli, és a Columbus Értékesítő Kft. költségén a Columbus Értékesítő Kft.-hez szállítja
 - i. A Columbus Értékesítő Kft. a hibát – amennyiben az garanciális jellegű – a telephelyén javítja
 1. ha a javítás nem lehetséges, cseréli
 2. ha a termék két egységből áll, akkor csak a hibás egység cseréje kérhető a Columbus Értékesítő Kft.-től.
 - b. ha a klíma nem leszerelhető, akkor a Columbus Értékesítő Kft. a helyszínre kiszáll
 - i. a helyszínen megállapítja a hibát, illetve hogy az garanciális jellegű-e
 1. ha nem garanciális jellegű: a költség költséget kiszámlázza a végfelhasználónak
 2. ha garanciális jellegű
 - a. A Columbus Értékesítő Kft. a hibát javítja
 - i. ha a javítás nem lehetséges, cseréli
 - ii. ha a termék két egységből áll, akkor csak a hibás egység cseréje kérhető a Columbus Értékesítő Kft.-től.

6. A Partner által a fenti kötelezettségek nem teljesítése a kiterjesztett garancia szerződés azonnali hatályú felmondásával járhat a Columbus Értékesítő Kft. részéről

A kiterjesztett garancia keretében a Columbus Értékesítő Kft. elsősorban javítást vállal, cserét csak abban az esetben, ha a javítás a fentiek szerint nem lehetséges.

A kiterjesztett garancia keretében egyéb szavatossági igénnyel a Columbus Értékesítő Kft. felé nem lehet élni.

Eljárás, ha a berendezést nem a Partner helyezte üzembe

Amennyiben a berendezést harmadik személy helyezte üzembe, a garanciális igényérvényesítés feltétele, hogy a fogyasztó igazolja a Partner felé, hogy a beüzemelést szakember végezte és hogy a berendezést rendszeresen karbantartották. Ennek megtörténte esetén a Partner első körben megkísérli a telepítőnél kezdeményezni a javítás elvégzését. Ha ez sikertelen, akkor megrendelőt kér a végfelhasználótól a kivonulásra, kiszáll a helyszínre, és az eljárásra az előző pontba foglaltak alkalmazandóak.

Ilyen esetben a Columbus Értékesítő Kft. kapacitásától függően az alábbi feltételekkel vállal kiszállást: ha a hiba garanciális volt, akkor számláját a „fogyasztási szerződés létrehozójának” azaz a garancia jog szerinti viselőjének nyújtja be, de az alkatrész költsége nélkül. Ha a hiba nem tartozott a garancia körébe, akkor vevőnek nyújtjuk be a számlát.

Ha nem volt karbantartás, vagy más ok miatt a berendezést nem tekintjük garanciális kötelezettség alatt állónak, akkor fizetős javításra teszünk ajánlatot.

Váradi György