

## TÁJÉKOZTATÓ SZAVATOSSÁGRÓL ÉS JÓTÁLLÁSRÓL

### 1. Szavatosság (kellékszavatosság és termékszavatosság)

#### 1.1. Kellékszavatosság

1) A Posta hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

Szerződésszerűen teljesít a Posta, ha a Vásárló a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett, és ha a szerződés tárgyát képező szolgáltatás

- a) megfelel a szerződésben szereplő leírásnak, mennyiségnek, minőségnek, típusnak;
- b) rendelkezik a szerződés szerinti jellemzőkkel (funkcionalitás, kompatibilitás);
- c) alkalmas arra célra, amelyet a Posta legkésőbb a vásárláskor a fogyasztónak minősülő Vásárló tudomására hozott;
- d) rendelkezik valamennyi tartozékkal és használati útmutatóval.

2) Fogyasztónak minősülő Vásárló által vásárolt termék esetén az átvételtől számított egy éven belül a Vásárló által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt, kivéve, ha e vélelem a termék természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Amennyiben a termék átvételét követő 1 éven belül a termék meghibásodik – ellenkező bizonyításáig – vélelmezni kell, hogy a felismert hiba a teljesítés időpontjában már fennállt, kivéve, ha e vélelem az áru természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

3) A Posta a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik. A fogyasztónak minősülő Vásárló kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt, egyéb Vásárló (pl.: cég, egyéb jogi személy) kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított egy év alatt évül el. Ha a fogyasztónak minősülő Vásárlóval kötött szerződés tárgya használt dolog, akkor az elévülési határidő egy év. A Vásárló kellékszavatossági jogait az ugyanabból a szerződésből eredő követeléssel szemben kifogásként akkor is érvényesítheti, ha a kellékszavatossági igény elévült.

4) Kellékszavatossági igénye alapján a Vásárló választása szerint:

- a) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha
  - aa) a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy
  - ab) az a Postának – másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve
    - aba) a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét;
    - abb) a szerződésszegés súlyát;
    - abc) a kellékszavatossági jog teljesítésével a Vásárlónak okozott érdeksérelmet;
- b) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, vagy a szerződéstől – a jelentéktelen hiba kivételével – elállhat, ha
  - ba) Posta a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, vagy fogyasztónak minősülő Vásárló esetén akkor, elvégezte azt, de részben vagy egészben nem teljesítette a 373/2021. (VI.30.) Korm. rendelet 13. § (3) bekezdésében meghatározott

feltételeket, vagy megtagadta az áru szerződés szerűvé tételét (kijavítás, kicserélés), illetve a körülményekből nyilvánvaló, hogy észszerű határidőn belül vagy a fogyasztónak minősülő Vásárlónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut megjavítani vagy kicserélni;

bb) kijavítási vagy a kicserélési kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a Vásárló érdekeit kímélve nem tud eleget tenni;

bc) a Vásárlónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt;

bd) fogyasztónak minősülő Vásárló esetén ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a Posta megkísérelte az áru szerződés szerűvé tételét;

be) fogyasztónak minősülő Vásárló esetén a teljesítés hibája olyan súlyú, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá.

5) A Vásárló a választott kellékszavatossági jogáról másira térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a Postának megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a Posta adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

6) A Vásárló a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a Postával közölni. Fogyasztónak minősülő Vásárló által a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát a Posta késedelem nélkül közöltnek tekinti. A közlés késedelméből eredő kárért a Vásárló felelős.

7) A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a Postát terhelik. Ha azonban a dolog meghibásodásában a Vásárlót terhelő karbantartási kötelezettség elmulasztása is közrehatott, a szavatossági kötelezettség teljesítésével felmerült költségeket közrehatása arányában a Vásárló köteles viselni, ha a dolog karbantartására vonatkozó ismeretekkel rendelkezett, vagy ha a Posta e tekintetben tájékoztatási kötelezettségének eleget tett.

## 1.2. Termékszavatosság

1) Az e pontban foglaltak kizárólag a fogyasztónak minősülő Vásárló által megrendelt termékek (ingó dolog) esetében, fogyasztói szerződés (a fogyasztónak minősülő Vásárló és a Posta között kötött szerződés) keretében érvényesek.

2) A Posta által a fogyasztónak minősülő Vásárlónak eladott termék hibája esetén a fogyasztónak minősülő Vásárló követelheti a Gyártótól (Gyártónak minősül a termék előállítója, az importőr, és aki önmagát Gyártónak tünteti fel), hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy ha a javítás megfelelő határidőn belül a fogyasztónak minősülő Vásárló érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges, a terméket cserélje ki. A Gyártót a termékszavatosság az adott termék általa történő forgalomba hozatalától számított két évig terheli. E határidő eltelte jogvesztéssel jár.

3) A termék akkor hibás, ha

- a) nem felel meg a terméknek a Gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek;
- b) vagy nem rendelkezik a Gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

- 4) A Gyártó mentesül a termékszavatossági kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy
- a terméket nem üzleti tevékenysége vagy önálló foglalkozása körében gyártotta vagy forgalmazta;
  - a termék forgalomba hozatalának időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető; vagy
  - a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.
- 5) Csere esetén a kicserélt termékre, kijavítás esetén a termék kijavítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági kötelezettség a gyártót terheli. A fogyasztónak minősülő Vásárló kötelezettsége, hogy a hiba felfedezése után késedelem nélkül – a hiba felfedezését követő 2 hónapon belül – a hibát a Gyártóval közölnie szükséges.
- 6) A fogyasztónak minősülő Vásárló szavatossági igénye érvényesítésekor a szerződés megkötését bizonyítottanak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát – a fogyasztónak minősülő Vásárló bemutatja.
- 7) A Posta a fogyasztónak minősülő Vásárló nála bejelentett szavatossági igényéről jegyzőkönyvet vesz fel, a másolatot a fogyasztónak minősülő Vásárló rendelkezésére bocsátja.

## 2. Jótállás

- 1) Fogyasztónak minősülő Vásárló esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22) Kormányrendelet szerint, a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról szóló 10/2024. (VI. 28.) IM rendelet mellékletében meghatározott tartós fogyasztási cikkekre a jótállás időtartama
- 10 000 forintot elérő, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén 2 év;
  - 250 000 forint eladási ár felett 3 év.
- A jótállási idő a termék fogyasztónak minősülő Vásárló részére történő átadásának vagy ha az üzembe helyezést a Posta vagy megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.
- 2) A jótállási igényekre egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.
- 3) A jótállási igény érvényesítéséhez be kell mutatni a terméket, a szabályosan kitöltött jótállási jegyet, ennek hiányában az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot (az Áfa törvény alapján kibocsátott számla vagy nyugta). Az elveszett, vagy a Forgalmazó által átadni elmulasztott jótállási jegy csak a vásárlási bizonylat (vagy a szerződés megkötését igazoló egyéb bizonylat) alapján pótolható. A jótállási jegyen történt, a fogyasztónak minősülő Vásárlónak felróható javítás, törlés, átírás, valótlan adatok bejegyzése a jótállási jegy érvénytelenségét vonhatja maga után.
- 4) A Posta a fogyasztónak minősülő Vásárló nála bejelentett jótállási igényéről jegyzőkönyvet vesz fel, a másolatot a fogyasztónak minősülő Vásárló rendelkezésére bocsátja.
- 5) Ha a fogyasztónak minősülő Vásárló a termék meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított 3 munkanapon belül érvényesít csereigényt, a Posta nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

6) A kijavítást vagy kicserélést megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni. A Postának törekednie kell arra, hogy a kijavítást legfeljebb 15 napon belül elvégezze. Amennyiben a termék első javítása alkalmával a javító szolgálat megállapítja, hogy a termék nem javítható, a termék kicserélését vagy a jótállási jegyen, ennek hiányában a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton feltüntetett vételár visszafizetését 8 napon belül teljesíteni kell.

7) Ha a jótállás időtartama alatt a termék három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik – a fogyasztónak minősülő Vásárló eltérő rendelkezése (árleszállítás, kijavítás, kijavíttatás) hiányában – a Posta köteles a terméket 8 napon belül kicserélni. Ha a termék kicserélésére nincs lehetőség, a Posta köteles a fogyasztónak minősülő Vásárló által bemutatott, a termék ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton (számla vagy nyugta) vagy a jótállási jegyen feltüntetett vételárat 8 napon belül a fogyasztónak minősülő Vásárló részére visszatéríteni.

8) Amennyiben a kijavításra átvett termék javítását a Posta nem tudja 15 napon belül elvégezni, legkésőbb a 15. napon köteles értesíteni a fogyasztónak minősülő Vásárlót a kijavítás várható elkészültének idejéről. Amennyiben az ily módon meghosszabbított határidő meghaladja a 30 napot, a 30. napot követő 8 napon belül köteles a Posta a terméket kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a Posta köteles a fogyasztónak minősülő Vásárló által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán –, illetve a jótállási jegyen feltüntetett vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a fogyasztónak minősülő Vásárló részére visszatéríteni. A kijavítás során a termékbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

9) A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket az üzemeltetés helyén kell megjavítani.

10) A fogyasztónak minősülő Vásárló a hiba felfedezése után a legrövidebb időn belül köteles kifogását a Postával közölni. Kellő időben közöltnek kell tekinteni a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt kifogást. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztónak minősülő Vásárló a felelős.

11) Nem számít bele a jótállási időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a fogyasztónak minősülő Vásárló a terméket nem tudja rendeltetésszerűen használni. A jótállási idő a termék kicserélése, kijavítása esetén újból elkezdődik. A jótállás a fogyasztónak minősülő Vásárló jogszabályból eredő – így különösen a kellék- és termékszavatossági, illetve kártérítési – jogait nem érinti.

12) A Posta a jótállás ideje alatt a felelősség alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. A Posta a fogyasztónak minősülő Vásárló kifogásáról jegyzőkönyvet köteles felvenni, ennek másolatát a fogyasztónak minősülő Vásárlónak át kell adni. Ha a Posta a fogyasztónak minősülő Vásárló igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról legkésőbb 5 munkanapon belül igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztónak minősülő Vásárlót.

13) Amennyiben a fogyasztónak minősülő Vásárlónak a jótállással kapcsolatos minőségi kifogását a Posta nem a fogyasztónak minősülő Vásárló igényének megfelelően rendezzi, a

fogyasztónak minősülő Vásárló jogosult a lakóhelye szerint illetékes vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett **Békéltető testület** eljárását is kezdeményezni.

14) A Posta a termék eladásakor köteles a jótállási jegyen a készülék termék és gyártási számát egyeztetni, azt – a vásárlás napjának, a fogyasztási cikk fogyasztó által fizetett vételárának, a Posta bélyegzőlenyomatának és a kiállítás során a Posta képviselőjében eljáró személy aláírásának feltüntetésével – hitelesíteni, és a fogyasztónak minősülő Vásárlónak átadni.