Garancia bejelentés / Műszaki tanácsadás / Jótállás

Intex Szerviz - Babycare International Kft., 2040 Budaörs, Gyár u. 2.

Email: info@intexszerviz.hu
Küldje el: számla/nyugta (másolat), fotók a hibáról, hiba leírása, elérhetőség
Telefon: +36-30/228-7761 (H-Cs 9:00-16:00 óra, P: 9:00-13:00 óra)

Ebédidő: 14:00-14:30 között; kérjük, vegye figyelembe, hogy ekkor a telefonfelvétel is szünetelhet. Fontos: Mivel rengetegen telefonálnak a nyári szezonban, kérjük, ha teheti, emailben kérjen visszahívást, adjon meg telefonszámot és a problémáját írja le, illetve küldjön fotót/videót a hibáról vagy a jelenségről, ez sokat segít. SMS-írás helyett emailt írjon. Telefonon vagy Emailben reagálunk minden megkeresésre.
Ügyintézők: Király József szervizvezető, Németh Rajmund raktárvezető
Web URL: http://www.intexcorp.hu/vev-szolgalat.html. Az Intex márka szervizelését a Babycare International Kft. végzi.

SZEMÉLYES ÜGYINTÉZÉS
Hétfő-Csütörtök 9:00-16:00 óra, Péntek 9:00-13:00 óra között. Ebédidő: 14:00-14:30 között; kérjük, vegye figyelembe, hogy esetleg várnia kell!
Javasoljuk, hogy telefonon vagy emailben előre egyeztessen a szervizzel időpontot! A hibás termék személyesen is eljuttatható a szervizbe. A javítás megvárható, legfőképp ha a szervizzel előre egyeztetve lett (email / telefon).
Telephely címe: INTEX SZERVIZ Babycare International Kft., 2040 Budaörs, Gyár u. 2. (BITEP Ipari Park, azon belül Bánki Donát út. Az épületre kiírva: INTEX, az oszlopon a 410-es szám látható.)

BORÍTÉKOS KÜLDÉS POSTACÍME:
Intex Szerviz - Babycare International Kft., 1113 Budapest, Badacsonyi u. 24.
Kérjük, a gyorsabb szervizbe érkezés érdekében, ELSŐBBSÉGI küldeményként adja fel a borítékot. Ajánlott küldeményként nem szükséges, ez lassítja az ügyintézést.
Erre a címre küldje: a medencetestből vagy a takarófóliából vagy a bútorból, ágybetétből ollóval kivágott modellszámot/cikkszámot, a vásárló írjon mellé rövid hibaleírást, mellékelje a vásárlást igazoló bizonylatot (számla/nyugta másolata), jótállási jegy. A modellszám belefér egy normál borítékba. Fogyasztói adatok a futáros csomag-visszaküldéshez: név, cím, telefonszám, emailcím.

DOBOZOS CSOMAGKÜLDÉS POSTACÍME:
Intex Szerviz - Babycare International Kft., 2040 Budaörs, Gyár u. 2.
Futárral küldje dobozban a sima borítékban nem elférő dolgokat, pl. a jakuzzi-testből kivágott szelepet, a meghibásodott elektromos eszközöket, pl. vízforgató (a csövek és a papírszűrő nélkül) / sóbontó / vízmelegítő / akkumulátoros porszívó (a tartozékai nélkül) / csónakmotor, stb.
Fogyasztói adatok a futáros csomag-visszaküldéshez: név, cím, telefonszám, emailcím.
Mielőtt a borítékot / csomagot feladja: vegye fel a kapcsolatot a szervizzel. A szerviz válaszát várja meg.
A postázási költséget a fogyasztóvédelmi törvény szerint kell kezelni, amennyiben a Fogyasztó kéri.

Tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállás időtartama 2024.05.08-tól (áfa-val értendő bruttó vételár):
◯ 10.000 Ft és 250.000 Ft eladási ár között: 2 év kötelező jótállás ◯ 250.001 Ft eladási ártól: 3 év kötelező jótállás

Jogi háttér: 10/2024. (VI. 28.) IM rendelet a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról; **93/2024. (IV. 23.) Korm. rendelet** a fogyasztóvédelemmel összefüggő kormányrendeletek módosításáról; **270/2020. (VI. 12.) Korm. rendelet** az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló **151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet**, valamint az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló **249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet** módosításáról; **19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet** a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági idő és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól; és a **Polgári Törvénykönyv** idevonatkozó rendelkezései.

Fogyasztó fogalma: Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró ***természetes személy***. Nem minősül fogyasztónak, ezért a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását sem kezdeményezheti az egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak. Fogyasztónak nem minősülő vásárló jótállási igényt a kiskereskedelemben nem továbbértékesítési célra vásárolt termék esetében érvényesíthet.
Amennyiben a fogyasztási cikk eladási ára meghaladja a bruttó 100.000 Ft-ot, a jótállásból eredő jogok a **jótállási jeggyel** érvényesíthetők, amelynek nem tehető feltételévé a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának a fogyasztó általi visszaszolgáltatása. A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti. 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. A vállalkozás nem köteles jótállási jegy kiállítására, illetve a fogyasztó részére történő átadására, amennyiben a fogyasztási cikk eladási ára nem haladja meg a 100 000 forintot: a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetőek. Ezen körülményre a vállalkozás a fogyasztási cikk átadásával egyidejűleg köteles felhívni a fogyasztó figyelmét.
A jótállási határidő kezdete: a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, akkor az üzembe helyezés napjával kezdődik. Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított 6 hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja. **Jótállási idő meghosszabbodása:** A fogyasztási cikk kijavítása/cseréje esetén a jótállási időtartam meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta. **Jótállás érvényesítésének helye:** A fogyasztó a kijavítás iránti igényét választása szerint a vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál (szerviz) közvetlenül is érvényesítheti. A jótállás nem érinti a fogyasztó jogszabályból eredő – így különösen kellék- és termékszavatossági, illetve kártérítési – jogainak érvényesítését. **A vállalkozás a fogyasztó jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni.** Ha a jótállási igény rendezésének módja a fogyasztó igényétől eltér, ennek indokolását a jegyzőkönyvben meg kell adni. A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani. A vállalkozás a fogyasztó jótállási igényéről felvett jegyzőkönyvet a felvételétől számított 3 évig köteles

megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni. **A vállalkozás a kijavításra szánt dolgot elismervény ellenében köteles átvenni.** Az elismervényen fel kell tüntetni a fogyasztó nevét és címét, a dolog azonosításához szükséges adatokat, a dolog átvételének idejét, és azt az időpontot, amikor a fogyasztó a kijavított dolgot átveheti.

Jótállás keretébe tartozó hiba esetén a fogyasztó - 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 jog teljesítésével a fogyasztónak okozott érdeksérelmet. A fogyasztó - választása szerint - a vételár arányos leszállítását igényelheti, a hibát a vállalkozás költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, ha a vállalkozás a kijavítást vagy a cserét nem vállalta, e kötelezettségének nem tud eleget tenni, vagy a fogyasztó elállhat a szerződéstől, ha a fogyasztónak a kijavításhoz vagy a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.
Ha a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – 8 napon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.
A **kijavítás** során a fogyasztási cikkbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre. A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb 15 napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a 15 napot meghaladja, akkor a vállalkozás a fogyasztót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról. A tájékoztatás a fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén, elektronikus úton vagy a fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik. Ha a kijavítás igény közlésétől számított 30. napig (harmincadik napig) az ingó dolog javítása nem lehetséges, a vállalkozás köteles a 30. nap elmúltával a fogyasztási cikket 8 napon belül kicserélni. Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk meghibásodása esetén a vállalkozás részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket 8 napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás (eladó) köteles a jótállási jegyen, ennek hiányában a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat 8 napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni. A vételár visszatérítését kizárólag a vételi bizonylatot (számla, nyugta) kiállító vállalkozás tudja elvégezni, ahol a fogyasztó a terméket megvásárolta. 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 vállalkozás költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket 8 napon belül kicserélni.

Ha a fogyasztó **a termék meghibásodása** miatt **a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított 3 munkanapon belül** érvényesít csereigényt, a vállalkozás nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a hibás fogyasztási cikket 8 napon belül kicserélni; ha ez nem lehetséges, akkor a termék vételárát visszafizetni.
Ha a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesítéséhez ***javítószolgálatot* vesz igénybe**, a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről a *javítószolgálat* értesítésének beérkezését követően haladéktalanul értesíti a fogyasztót. A *javítószolgálat* a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényéről való tudomásszerzését követő 8 napon belül köteles igazolható módon értesíteni a vállalkozást: ha az ingó dolog javítása esetén megállapítást nyer, hogy az ingó dolog nem javítható; ha az ingó dolog javítása előreláthatóan tizenöt napnál hosszabb időt vesz igénybe, a javítás várható idejéről; ha az ingó dolog javítása nem lehetséges harminc nap alatt. A *javítószolgálat* a kijavítást a 19/2014. (IV.29.) NGM rendeletben előírtak betartásával köteles elvégezni.

Ha a fogyasztó a kijavítás iránti jótállási igényét közvetlenül a jótállási jegyen vagy a jótállási nyilatkozaton feltüntetett javítószolgálatnál kívánja bejelenteni: A ***javítószolgálat*** a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényéről való tudomásszerzését követő 8 napon belül köteles igazolható módon értesíteni a vállalkozást: ha az ingó dolog javítása esetén megállapítást nyer, hogy az ingó dolog nem javítható; ha az ingó dolog javítása előreláthatóan tizenöt napnál hosszabb időt vesz igénybe, a javítás várható idejéről; ha az ingó dolog javítása nem lehetséges harminc nap alatt. A *javítószolgálat* a kijavítást a 19/2014. (IV.29.) NGM rendeletben előírtak betartásával köteles elvégezni. Kijavításra vagy a szavatossági vagy jótállási igény teljesíthetőségének vizsgálata érdekében a javítószolgálat az ingó dolgot elismervény ellenében veszi át, illetve az átvételre vonatkozó előírások a szavatossági vagy jótállási igényről felvett jegyzőkönyvben is teljesíthetők: a fogyasztó nevét és címét, a dolog azonosításához szükséges adatokat, a dolog átvételének időpontját, továbbá azt az időpontot, amikor a fogyasztó a dolgot átveheti. A *javítószolgálat* a termék kijavítását követően haladéktalanul illetve 8 napon belül köteles a vállalkozást igazolható módon értesíteni a javítás elvégzéséről.

A rögzített bekötésű, illetve a **10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket** – a járművek kivételével – az üzemeltetés helyén kell megjavítani. Ha a javítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a vállalkozás, vagy – a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén – a javítószolgálat gondoskodik. A jótállási, szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek – mint például az anyag-, munka- és szállítási költség – a vállalkozást (kötelezettet) terhelik. Kivétel az az eset, ha a dolog meghibásodásában a jogosult (vásárló) által elmulasztott karbantartási kötelezettség is közrehatott, ekkor a felmerült költségeket a közrehatása arányában a jogosult köteles viselni, ha a dolog karbantartására vonatkozó ismeretekkel rendelkezett, vagy ha a kötelezett e tekintetben tájékoztatási kötelezettségének eleget tett. **A jótállási idő alatti vélelem** a Fogyasztó által bejelentett hiba esetén az, hogy hibás volt a teljesítés (gyári hibás termék). A jótállási idő alatt ezzel a vélelemmel szemben a kötelezettnek – a vállalkozásnak - kell bebizonyítania, hogy a hiba oka csak később, a teljesítés után keletkezett és a hiba oka *nem* gyártási eredetű. **Nem tartoznak jótállás/termékszavatosság vélelmi köre alá a fogyasztó részére való átadást követő *nem* gyári eredetű hibák, például:** • 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 vezethető vissza) • rendeltetésellenes használat, a használati-kezelési útmutatóban foglaltak figyelmen kívül hagyása • nem megfelelő karbantartás miatt keletkezett károk (a használati-kezelési útmutatóban foglaltak figyelmen kívül hagyása) • helytelen tárolás, helytelen kezelés, rongálás • elemi kár, természeti csapás okozta meghibásodás. Ha a fogyasztó szavatossági és jótállási igényének megítéléshez **szakvélemény** beszerzése szükséges, a szakvélemény kötelező tartalmi elemeit az 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet 1. melléklete tartalmazza. A jótállás a fogyasztó jogszabályból eredő egyéb jogait nem érinti. **Fogyasztói jogvita esetén** a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett **Békéltető Testület** eljárását is kezdeményezheti. További információ: **www.bekeltetes.hu**