

## Panasztételi eljárás

### 1. Bevezető rendelkezések

1. Ez a panaszkezelési eljárás („**Eljárások**”) szabályozza a Changhong Europe Electric sro (székhelye: Argentinská 286/38, Holešovice, 170 00 Prága, Cseh Köztársaság, cégjegyzékszám: 27407292, bejegyezve a Prágai Városi Bíróság által vezetett cégnyilvántartásba, C. szakasz, 111194. iktatószám („**Gyártó**”), **amely elektronikai eszközök és háztartási gépek („**Áruk**”) gyártásával és forgalmazásával foglalkozik, és egy olyan természetes vagy jogi személy, aki nem üzleti tevékenysége körében vagy szakmája önálló gyakorlása keretében jár el („**Fogyasztó**”) a fogyasztóvédelemről szóló 634/1992. sz. törvény („**Fogyasztói törvény**”) 2. szakasz 1. bekezdés a) pontjának értelmében, vagy egy olyan természetes vagy jogi személy, aki az Áruk vásárlásakor üzleti tevékenysége körében vagy szakmája önálló gyakorlása keretében jár el („**Vállalkozó**”), közötti kölcsönös jogokat és kötelezettségeket.**
2. Jelen Szabályzat szabályozza a Gyártó, vagy az Áru forgalmazására vagy közvetlen értékesítésére felhatalmazott harmadik fél („**Eladó**”) és a **Fogyasztó, vagy Vállalkozó jogait és kötelezettségeit is, amelyeket a Fogyasztó, vagy Vállalkozó és az Eladó, vagy az Áru forgalmazására vagy közvetlen értékesítésére felhatalmazott harmadik fél („**Szerződés**”) között az Áru megvásárlására vonatkozóan megkötött adásvételi szerződés hoz létre .**
3. Hacsak a jelen Szabályzat másként nem rendelkezik, a jelen Szabályzat vonatkozó rendelkezései egyformán alkalmazandók mind a Fogyasztóra, mind a Vállalkozóra, amely esetben mindkét szervezetre ugyanazt a kifejezést („**Vásárló**”) használjuk.

### 2. Áruk

1. A Gyártó felelős a Vevő felé, hogy az Áruk átvételkor hibátlanok, kivéve, ha az Áruk használtak vagy egyéb módon hibásak a Polgári Törvénykönyvről szóló 89/2012. évi törvény (a továbbiakban: Polgári **Törvénykönyv**) 2164. és 2167. §-a értelmében.
2. A Gyártó felelős a Vevő felé azért, hogy a Vevő általi átvételkor a következőket biztosítsa:
  - a. az Áruk rendelkeznek a felek által megállapított tulajdonságokkal, ilyen megállapodás hiányában pedig az Eladó vagy a Gyártó által leírt, vagy a Vevő által az Áruk jellegére és a reklámozására tekintettel elvárt tulajdonságokkal;
  - b. az Áruk alkalmasak arra a célra, amelyet a Gyártó vagy az Eladó megadott, vagy amelyre az ilyen típusú dolgokat általában használják;

- c. Az áruk minőségben vagy kivitelben megfelelnek a megállapodott mintának vagy sablonnak, amennyiben a minőséget vagy a kivittelt a megállapodott minta vagy sablon szerint határozták meg;
- d. az áruk megfelelő mennyiségűek, méretűek vagy súlyúak, és
- e. Az áruk megfelelnek a jogszabályi előírásoknak.

- 3. Az Árukhoz adóigazolás és adott esetben jótállási jegy tartozik.
- 4. Amennyiben az Árukhoz nem tartozik jótállási jegy, az igény benyújtásához adóigazolást kell használni.

### 3. Az áruk hibái

- 1. Ha az Áruk nem rendelkeznek a jelen Szabályzat 2. cikkében meghatározott tulajdonságokkal, akkor hibásnak minősülnek („**Hiba**”).
- 2. Az Áruk károsodásának kockázatának az Eladóról a Vevőre történő átszállásának pillanata az Áruk Vevő általi átvételének pillanata.
- 3. A Vevő köteles az Árukat kellő gondossággal és figyelemmel megvizsgálni, amint azok kezelésébe bocsátották. A Vevő különösen köteles az Árukat átvétel előtt megvizsgálni. A Vevőnek nincsenek jogai a hibás teljesítésből eredő kártérítési igényekből eredően, ha a hiba olyan, amelyet a Szerződés megkötésekor a szokásos gondossággal, vagy az Áruk kellő gondossággal és figyelemmel történő vizsgálatakor észre kellett volna vennie.
- 4. Amennyiben az Árut fuvarozó szállítja a Vevőnek, a Vevő köteles kellő gondossággal ellenőrizni, hogy a szállítmányon vagy az Árun látható-e szállítás közben keletkezett sérülés (különösen azt, hogy az Áru csomagolása vagy csomagolása szakadt vagy sérült-e). A szállítmány sérülése esetén a Vevő köteles ellenőrizni az Áru állapotát a szállítmányban, és a szállítás közbeni Árukárosodás esetén köteles a fuvarozó jelenlétében írásbeli jegyzőkönyvet felvenni a kárról, amelyet mind a Vevő, mind a fuvarozó aláír.
- 5. Amennyiben a Vevő nem vizsgálja meg megfelelően az Árut az előző 3.3. bekezdésnek megfelelően, az ilyen vizsgálat során felfedezett Hibák miatti kártérítési igényt csak akkor érvényesíthet, ha bizonyítja, hogy az Áru már rendelkezett ilyen Hibával (pl. az Áru felületének sérülése, az Áru hiányzó része stb.) a kárveszély Árura való átszállásának időpontjában.
- 6. Az Áru felületének sérülésére vagy hiányzó részére vonatkozó későbbi reklamáció nem fosztja meg a Vevőt a reklamáció jogától; az Eladó azonban jogosult követelni, és ilyen esetben bizonyítani a Szerződés betartását.

7. Hiba esetén a Fogyasztó jogosult új Áru kiszállítását kérni, kivéve, ha ez a Hiba jellegére tekintettel indokolatlan.
8. Amennyiben a Hiba csak az Áru egy részét érinti, a Fogyasztó jogosult csak ennek a résznek a cseréjét követelni, ha ez nem lehetséges, elállhat a Szerződéstől. Ha azonban ez a Hiba jellegére tekintettel aránytalan, különösen, ha a Hiba indokolatlan késedelem nélkül eltávolítható, ez a Szerződés lényegében jelentéktelen megszegésének minősül, és ilyen esetben a Fogyasztónak mindig kizárólagos joga van a Hiba ingyenes eltávolítására az Áru javítása útján.
9. Ha a Fogyasztó nem áll el a Szerződéstől, vagy nem él az új, hibátlan Áru szállítására, annak egy részének cseréjére vagy javítására vonatkozó jogával, a vételárból ésszerű kedvezményt követelhet. A Fogyasztónak joga van a ésszerű kedvezményhez akkor is, ha az Eladó nem tud új, hibátlan Árut szállítani, annak egy részét kicserélni vagy az Árut megjavítani, valamint ha az Eladó ésszerű időn belül nem orvosolja a hibát, vagy ha a hiba orvoslása a Fogyasztónak jelentős nehézséget okozna. Ha a hiba a kézhezvételtől számított hat hónapon belül nyilvánvalóvá válik, a terméket a kézhezvételtől hibásnak kell tekinteni.

#### 4. Garancia

1. Jelen Szabályzat alkalmazásában a jótállás a Gyártónak a Fogyasztóval szembeni kötelezettségvállalását jelenti, miszerint az Áruk egy bizonyos ideig a szokásos céljuknak megfelelően használhatók lesznek, vagy hogy megőrzik szokásos tulajdonságaikat (" **Jótállás** ").
2. A jótállás hatálya alá tartozik az is, hogy a csomagoláson vagy a reklámban feltüntetik az Áruk jótállási idejét vagy eltarthatóságát.
3. Hacsak a Szerződés másként nem rendelkezik, a Fogyasztó jótállási ideje 24 hónap (" **Jótállási Időszak** ").
4. Amennyiben a Szerződés vagy a Gyártó jótállási nyilatkozata hosszabb jótállási időt határoz meg, a Fogyasztóra a leghosszabb jótállási idő vonatkozik.
5. A jótállási időszak a Termékek Fogyasztónak történő átadásának pillanatától kezdődik. Amennyiben a Termékeket kiszállították a Fogyasztónak, a jótállási időszak a Termékek célállomásra történő megszállításától kezdődik.
6. Amennyiben a megvásárolt Árut nem az Eladó helyezi üzembe, a Jótállási Időszak csak az Áru üzembe helyezésének napjától kezdődik, feltéve, hogy a Fogyasztó az üzembe helyezést legkésőbb az Áru átvételétől számított három héten belül megrendelte, és a szolgáltatás időben történő elvégzéséhez szükséges együttműködést biztosította.

7. A fogyasztót a jótállás alapján semmilyen jog nem illeti meg, különösen a következő esetekben:

- a. ha a hiba nem az Áruk normál elhasználódásából ered;
- b. az áruk mechanikai sérülései;
- c. a pecsétek eltávolítása vagy megrongálása, ha az Áruk lepecsételve vannak, vagy más hasonló jogosulatlan beavatkozás az Árukba;
- d. vis maior (természeti katasztrófa stb.) által okozott kár;
- e. túlfeszültség okozta hibák (láthatóan megégett alkatrészek vagy nyomtatott áramköri lapok);
- f. a használati utasítással, a csomagoláson vagy a jótállási jegyen feltüntetett utasításokkal ellentétes használat;
- g. az általánosan ismert használati szabályokkal ellentétes használat;
- h. olyan körülmények között történő használat, amelyek nem felelnek meg a Gyártó által közvetlenül meghatározott, vagy az Áruk jellegéből egyértelműen következő környezeti hőmérsékletnek, porosságnak, páratartalomnak, kémiai és mechanikai hatásoknak;
- i. az Áruk szakszerűtlen összeszerelése és üzemeltetése, kivéve, ha a hibát szakszerűtlen összeszerelés okozta, és egyidejűleg ezt az összeszerelést (vagy üzembe helyezést) a Szerződésben rögzítették, és azt az Eladó vagy az Eladó által az ilyen összeszerelésre vagy üzembe helyezésre felhatalmazott más személy végezte.
- j. hogy a benyújtott jótállási jegyen az adatokban bekövetkezett változások egyértelmű jelei láthatók, vagy ha az Áruk sorozatszámja eltér a jótállási jegyen feltüntetettől.

8. A fogyasztót a jótállás alapján semmilyen jog nem illeti meg, még akkor sem, ha a hibák felfedezése után nem nyújt be azonnal hibakifogást az Eladónál és/vagy a Gyártónál, vagy ha azokat szakszerű gondossággal felfedezhette volna és fel kellett volna fedeznie.

9. A Gyártó csak akkor nyújt jótállást a Vállalkozónak, ha a Szerződés ezt előírja, és csak a Szerződésben meghatározott feltételek mellett és mértékben.

## 5. Garanciális igény

1. A fogyasztó a jótállást a következő esetekben érvényesíti:

- a. személyesen az Eladó által az Áruk vásárlásának helyén;
- b. a Gyártónál a <http://aftersales.changhong.cz/> webes felületen keresztül, míg a Gyártó maga intézkedik az Áruk átvételéről a Fogyasztótól vagy a Fogyasztóval egyeztetett más helyszínen.

2. A fogyasztó köteles a reklamációban a hibát úgy leírni, hogy az ne legyen összetéveszthető egy másik hibával.
3. Amennyiben a Fogyasztó él a hibás teljesítésből eredő jogával, az Eladó vagy a Gyártó írásban visszaigazolja, hogy mikor élt a jogával, valamint a javítás elvégzését és annak időtartamát.
4. A fogyasztó vagy az eladó köteles a reklamált Árut az adott Árutípus szállítására alkalmas csomagolásban biztosítani, hogy az a szállítás során ne sérüljön meg.
5. A Vevő az adott Árutípushoz megfelelő szállítási csomagolás típusáról a <http://aftersales.changhong.cz/> webes felületen talál információt, ahol a megfelelő csomagolást is megrendelheti.

## 6. Fogyasztói jogok

1. Az Eladó felelőssége a Szerződés lényeges vagy lényegi megszegését jelentő hibákért az áruk Jótállási Időszak alatt keletkezett hibáira vonatkozik, nevezetesen azokra a hibákra, amelyekre a jelen Szabályzat 2. és 3. cikke értelmében az átvételkori minőségi felelősség nem vonatkozik.
2. A hiba lényeges szerződésszegésnek minősül, ha a Fogyasztó nem kötötte volna meg a Szerződést, ha a hibát a Szerződés megkötésekor előre látta volna; egyéb esetekben olyan hibáról van szó, amely nem minősül lényeges szerződésszegésnek.
3. Amennyiben a hiba lényeges Szerződésszegést jelent, a Fogyasztónak joga van – választása szerint – új Árut kérni, az Áru javítását kérni, az Áru vételárából ésszerű kedvezményt kérni, vagy a Szerződéstől elállni (a vételár teljes visszatérítésének jogával).
4. Amennyiben a hiba a Szerződés kisebb mértékű megszegésének minősül, a Fogyasztó jogosult a hiba eltávolítására vagy ésszerű árengedményre.
5. A Fogyasztónak joga van új, hibátlan Áru kiszállítását, az Áru egy részének cseréjét, az Áru árából kedvezményt vagy a Szerződéstől való elállást kérni, függetlenül a hiba jellegétől, ha a Fogyasztó a javítás utáni ismételt hibafellépés vagy a hibák nagyobb száma miatt nem tudja az Árut rendeltetésszerűen használni.
6. A javítás utáni ismételt hiba előfordulásának minősül az, ha a jótállási időszak alatt legalább kétszer már javították ugyanazt a hibát, és az ismételten előfordul.

7. Ha a Terméket a reklamáció benyújtása előtt legalább háromszor javították különféle, eltávolítható hibák miatt, akkor azt több hibával rendelkezőnek tekintik.
8. Ha a Fogyasztónak használtként, vagy az eladáskori alacsonyabb minőségét tükröző kedvezményrel értékesített Áruk hibásak, a Fogyasztónak joga van az Áruk vételárából ésszerű kedvezményre a csere joga helyett.

#### **7. Szerződéstől való elállás**

1. A Fogyasztó jogosult a Szerződéstől való elállásra a jelen Szabályzatban, a Polgári Törvénykönyvben és a Fogyasztóvédelmi Törvényben meghatározott minden esetben.
2. Az elállás az Eladóval szemben attól a pillanattól kezdve hatályos, amikor a Vevő írásbeli nyilatkozatát átadják vagy kézbesítik neki, amellyel a Vevő értesíti az Eladót a Szerződéstől való elállásáról.
3. A Szerződéstől való elállás esetén a Szerződés visszamenőleges hatállyal megszűnik, és a felek kötelesek mindent visszafizetni, amit a Szerződés alapján nyújtottak.
4. A Szerződéstől való elállás esetén a Vevő köteles az Árukat, beleértve az összes tartozékot is, visszaküldeni az Eladónak.

#### **8. Panaszkezelés**

1. Az eladó köteles a reklamációt azonnal eldönteni, bonyolultabb esetekben pedig három (3) munkanapon belül.
2. Ez az időszak nem tartalmazza a hiba szakértői felméréséhez szükséges időt.
3. Az Eladó vagy a Gyártó írásbeli visszaigazolást küld a Fogyasztónak, amelyben feltünteti a panasz időpontját és helyét, a feltételezett hiba jellemzőit, a Fogyasztó által kért panaszkezelés módját, valamint azt a módot, ahogyan a Fogyasztót tájékoztatják a kezelésről.
4. A panaszt, beleértve a hiba eltávolítását is, indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb a panasz benyújtásától számított harminc (30) napon belül kezeljük, kivéve, ha az Eladó vagy a Gyártó és a Fogyasztó hosszabb határidőben állapotodnak meg.
5. Az Eladó köteles írásban megerősíteni a Fogyasztó számára a panasz kezelésének módját és annak időtartamát.
6. A fogyasztó nem jogosult a választott panaszrendezési módot az Eladó vagy a Gyártó beleegyezése nélkül megváltoztatni, kivéve, ha az általa választott rendezési mód egyáltalán nem vagy időben nem hajtható végre.

7. A Vevő köteles a reklamált Árut legkésőbb harminc (30) napon belül átvenni attól a naptól számítva, amikor a reklamációt rendezni kellett volna, ezt követően az Eladó vagy a Gyártó jogosult ésszerű tárolási díjat felszámítani, vagy az Árut a Fogyasztó számlájára saját nevében értékesíteni. Az Eladó vagy a Gyártó köteles előzetesen értesíteni a Fogyasztót erről az eljárásról, és ésszerű póthatáridőt biztosítani számára az Áru átvételére.

## 9. LCD tévék

1. Az LCD monitoroknak és televízióknak meg kell felelniük az ISO-9241-302, 303, 305, 307:2008 szabvány rendelkezéseinek. Hibás Árunak, amelyre vonatkozóan a vételi szerződés megszegése miatt reklamáció vagy joggyakorlás lehetősége merül fel, azok az LCD televíziók vagy monitorok minősülnek, amelyekben a hibás pixelek száma meghaladja a megengedett maximális számot. Az ISO-9241-302, 303, 305, 307:2008 szabvány négy minőségi osztályba sorolja a monitorokat és televíziókat, és a hibákat reklamáció esetén az 1. osztály szerint értékelik.

## 10. Adatvédelmi irányelvek

1. A Vevő, a személyes adatok védelméről szóló 101/2000. sz. törvény értelmében, hozzájárul ahhoz, hogy az Eladó és a Gyártó a Fogyasztóra vonatkozó személyes adatokat a következő célból kezelje:
  - a. a Szerződés megtárgyalásakor és az azzal kapcsolatos eljárásokban;
  - b. szolgáltatások nyújtásakor és a kapcsolódó tevékenységek során;
  - c. amikor a Szerződés szerinti teljesítést érvényesíti;
  - d. kereskedelmi közlemények elektronikus úton történő küldése a bizonyos információs társadalommal összefüggő szolgáltatásokról szóló 480/2004. sz. törvény értelmében, mindaddig, amíg a Fogyasztó közvetlenül és hatékonyan nem közli az Eladóval vagy a Gyártóval, hogy a továbbiakban nem kíván kereskedelmi információkat kapni.
2. A hozzájárulás a Fogyasztó Szerződésben meghatározott személyes adataira, valamint azokra vonatkozik, amelyeket a Fogyasztó a szerződéses viszony időtartama alatt és azzal összefüggésben közöl az Eladóval vagy a Gyártóval.
3. A hozzájárulás határozatlan időre szól.
4. Az Eladó tájékoztatta a Fogyasztót a következőkről: (i) hogy jogosult ezt a hozzájárulást bármikor visszavonni; (ii) a személyes adatok védelméről szóló 101/2000. sz. törvény 12. szakasza (Az [érintett személy](#) hozzáférése az információkhoz) és 21. szakasza (Magyarázat kérése és a nemkívánatos állapot megszüntetése) szerinti jogairól; (iv) arról a jogáról, hogy javaslatait

közvetlenül az Eladóhoz, a Gyártóhoz vagy a Személyes Adatvédelmi Hivatalhoz intézze.

5. A Fogyasztó tudomásul veszi, hogy a megadott adatok megadása nélkül a Szerződés megkötése nem lehetséges, és az Eladó nem köti meg a Szerződést a Fogyasztóval.