

JÓTÁLLÁSI TÁJÉKOZTATÓ

Tudjuk, hogy egy vásárlásnál a bizalom legalább annyira fontos, mint maga a termék.

Éppen ezért garanciális feltételeinket a hatályos jogszabályoknak megfelelően frissítettük annak érdekében, hogy még átláthatóbb és gördülékenyebb ügyintézés biztosítsunk vásárlóinknak. Fontos számunkra, hogy pontosan tudja, milyen lehetőségei vannak probléma esetén, ezért az alábbiakban részletesen összefoglaltuk a garanciális igény érvényesítésének menetét és feltételeit.

A megvásárolt termék vonatkozásában a termék tulajdonosa az itt rögzített jótállási feltételek szerint érvényesítheti a jótállási igényt, feltéve, hogy fogyasztónak minősül ("a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy"). A jótállás feltételeire a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi törvény V. törvénye ide vonatkozó §-ai, a **19/2014. (IV.29.) NGM rendeletben, valamint a 151/2003. (IX.22.)** Kormányrendeletben meghatározottak a mérvadók:

A vásárlás napjától a 10 000 Ft-ot elérő, de a 250 000 Ft-ot meg nem haladó eladási ár esetén kettő év, 250 000 Ft eladási ár felett három év jótállás jár. A jelen jótállási jegy alapján a vállalkozás („a kkv „ha szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül jár el, amikor a fogyasztási cikket kiskereskedelmi tevékenység keretében vásárolja meg”) részére eladott, a **151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet** alapján a kötelező jótállás alá tartozó termékekre egy év jótállás vonatkozik.

Azonban a Multikomplex Budapest Kft. a fogyasztóknak minősülő vásárlók felé ennél hosszabb időre is vállal jótállást.

KITERJESZTETT GARANCIA!

A kiterjesztett garancia (+2 év vagy +3 év) a Multikomplex Budapest Kft. által nyújtott szolgáltatás, ami a kötelező jótállási idő 2 vagy 3 évvel történő meghosszabbítását jelenti, így tovább tudhatja biztonságban a már megvásárolt háztartási készülékét, és ezáltal hosszútávon költséget, azaz pénzt spórolhat meg!

A kiterjesztett garanciáról bővebben ITT olvashat!

FONTOS VÁLTOZÁSOK 2026-BAN

2026 januárjától, illetve márciustól módosult a **kötelező jótállásról** szóló, **T151/2003. (IX. 22.) kormányrendelet**.

1. Nem kötelező a jótállási jegy 100 000 forint alatt

- A kereskedőnek már nem kell jótállási jegyet kiállítania, ha a termék eladási ára nem haladja meg a 100 ezer forintot (a korábbi limit 50 ezer forint volt).
- A jótállási feltételekről és határidőről azonban vásárlóként tájékoztatást kell kapnunk.
- A jótállási igényünket vásárlóként ilyen esetben a vásárláskor kapott számlával vagy nyugtával érvényesíthetjük.

2. Új információk is kerülnek a jótállási jegyre

- A jótállási jegyen látnunk kell a fogyasztási cikk megnevezését és típusát, valamint a gyártási számát – ha ilyen nincs, akkor más termékazonosítóját, például a kereskedőnél nyilvántartott cikkszámát.
- A jótállási jegyen látnunk kell – ha a rendelkezésére áll az adat – a javítószolgálat (szerviz) nevét és elérhetőségeit is.

A jegyen eddig is rögzíteni kellett a fogyasztói szerződés megkötésének napját, valamint a fogyasztási cikk vásárló részére történő átadásának vagy az üzembe állításának napját. Ezek azért fontos adatok, mert a jótállási idő az átadás vagy az üzembe állítás napjától kezdődik.

Kiszállítás: ha nem az eladó, hanem egy megbízottja adja át (például a futárszolgálat) vagy helyezi üzembe a terméket, és ennek időpontja a jótállási jegy kiállításakor még nem ismert, akkor a kiszállításkor vagy az üzembe helyezéskor a szállítónak/üzembe helyezőnek kell ezeket az időpontokat rögzítenie a jótállási jegyen.

3. Szigorodnak a csereszabályok

- Tartós fogyasztási cikk meghibásodása esetén a vásárló eddig is élhetett a 3 munkanapon belüli cserével. Az eladónak az új szabály szerint 8 napon belül kell kicserélnie a terméket, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza. (Korábban a kereskedői csere teljesítésére nem volt határidő meghatározva a jogszabályban.) Ha nincs lehetőség cserére, akkor a vételárat kell haladéktalanul visszatéríteni a fogyasztó részére.
- A kereskedőnek akkor is ki kell cserélni 8 napon belül a terméket, ha annak kijavítása – a jótállási igény közlésétől számított – 30 napon belül nem történik meg. Ha a 30 napos javítást követően nincs lehetőség csérére, akkor a vételárat kell 8 napon belül visszatéríteni a fogyasztónak.
- Nem javítható termék esetében a 8 napon belül cserét nem csak az első meghibásodáskor kell biztosítani, hanem a jótállási idő teljes tartama alatt, három javítást követően is.

A 8 napos csereszabályok nem érvényesek a közlekedési eszközökre (mint például az elektromos kerékpár és roller, a quad, a motorkerékpár, a személygépkocsi, a lakókocsi vagy a motoros vízi jármű).

4. Fogyasztói jogokat kapnak a kkv-k

- 2026 márciusától a természetes személyek mellett a mikro-, kis- és középvállalkozásokra (kkv-k) is kiterjed a jótállási rendelet. A kkv-k hibás teljesítés esetén érvényesíthetik a kötelező jótállást az eladóval szemben, de csak akkor, ha a fogyasztási cikket saját felhasználásra vásárolták (például munkavégzéshez számítógépeket), nem pedig továbbértékesítési céllal. (A jogszabály ezt úgy fogalmazza meg, hogy a kkv „szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül jár el, ha a fogyasztási cikket kiskereskedelmi tevékenység keretében vásárolja meg”.)
- Hibás teljesítés esetén a szavatossági jogok érvényesítésében már 2025 augusztusa óta ugyanazok a jogok illetik meg a kkv-kat, mint a magánszemélyeket – ha a terméket saját felhasználásra, nem pedig továbbértékesítési céllal vásárolták.

Szavatossági és jótállási vitás ügyekben a kkv-k is eljárást kezdeményezhetnek a békéltető testületknél.

ÁLTALÁNOS JÓTÁLLÁSI FELTÉTELEK

A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás, a forgalmazó vagy ezek megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyeztetni üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja. A fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.

A megvásárolt termék vonatkozásában a termék tulajdonosa az itt rögzített jótállási feltételek szerint érvényesítheti a jótállási igényt, feltéve, hogy fogyasztónak minősül ("a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy"). A jótállás feltételeire a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi törvény V. törvénye ide vonatkozó §-ai, a **19/2014. (IV.29.) NGM rendeletben**, valamint a **151/2003. (IX.22.) Kormányrendeletben** meghatározottak a mérvadók:

A vásárlás napjától a 10 000 Ft-ot elérte, de a 250 000 Ft-ot meg nem haladó eladási ár esetén kettő év, 250 000 Ft eladási ár felett három év jótállás jár. A jelen jótállási jegy alapján a vállalkozás ("a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy") részére eladott, a **151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet** alapján a kötelező jótállás alá tartozó termékekre egy év jótállás vonatkozik.

JÓTÁLLÁS KERETÉBE TARTOZÓ HIBA ESETÉN A FOGYASZTÓ:

Elősorban - 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 igény teljesítésével a fogyasztónak okozott érdeksérelmet.
 - az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a vállalkozás költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy elállhat a szerződéstől, ha a vállalkozás a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő; vagy amennyiben jogszabály erre nézve határidőt állapít meg, az adott jogszabályi határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha a fogyasztónak a kijavításhoz vagy a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.
 - A fogyasztó a választott jogáról másra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a vállalkozásnak megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a vállalkozás adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt. Ha a fogyasztó a termék meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembehelyezésre kötelezett termékek esetén az üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a vállalkozás nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a terméket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.
 - Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a vállalkozás részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.
 - Nem számít bele a jótállási időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a fogyasztó a terméket nem tudja rendeltetésszerűen használni. A jótállási idő a terméknek vagy a termék részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) termékre (termékrészre), valamint a kijavítás következményeként jelentkező hiba tekintetében újból kezdődik. A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a vállalkozást terhelik.
 - A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható terméket – 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 javítószolgáltatónál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén - a javítószolgálat gondoskodik.
 - A jótállás nem érinti a fogyasztó jogszabályból eredő – így különösen kellek- és termékszavatossági, illetve kártérítési – jogainak érvényesítését. Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.
 - A jótállásból eredő jogok a jelen pontban foglalt kivételtől eltekintve jótállási jeggyel érvényesíthetőek, amelynek nem tehető feltételévé a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának a fogyasztó általi visszaszolgáltatása. Jótállási jegy 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 (melyen a termék egyértelműen beazonosítható) - a fogyasztó bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetőek.
 - A fogyasztó a kijavítás iránti igényét a vállalkozás székhelyén, telephelyén, fióktelepén, vagy a Multikomplex Budapest Kft. szerződött szervizpartnerinél érvényesítheti. A vállalkozás a minőségi kifogás bejelentésekor a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló **19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet** (a továbbiakban: NGM rendelet) 4. §-a szerint köteles – az ott meghatározott tartalommal – jegyzőkönyvet felvenni és annak másolatát haladéktalanul és igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére bocsátani.
- Amennyiben további segítségre van szüksége keresse fel hibabejelentő oldalukat: multikomplex.hu/Szervizhalozat, ahol további információt talál a szervizelés feltételeiről és kérheti a meghibásodott készülék javítását is.

Nem tartozik jótállás alá a hiba, ha annak oka a termék fogyasztó részére való átadását követően lépett fel, így például, ha a hibát

- A javítás vagy bármilyen beavatkozás általunk erre fel nem hatalmazott személyek útján történik, vagy a készülék nem eredeti pótalkatrésszel, kiegészítővel vagy tartozékkal lett felszerelve, és a két eset közül bármelyik a készülék hibáját idézte elő.
 - Ugyancsak nem áll fenn jótállási kötelezettség az adásvételi szerződés teljesítését (vagy az üzembehelyezést) követően bekövetkező, vegyszereknek vagy víz hatására előálló elektrokémiai folyamatoknak betudható károk és a rendellenes természeti folyamatok által okozott károk miatt.
 - Azon hibák esetében, melyek nem tekinthetőek hibás teljesítésből származó hibának a Polgári Törvénykönyv alapján. Erre tekintettel a jótállás nem érvényesíthető, ha: az állítólagos kár a nem megfelelő üzemeltetési körülményeknek vagy a készülék jellegével összeegyeztethetetlen anyagoknak köszönhető.
 - Szintén nem áll fenn jótállási kötelezettség a szállítás során bekövetkező károk, a nem megfelelő telepítés és összeszerelés során bekövetkező károk, a nem rendeltetésszerű használatból eredő károk, otthoni használaton kívüli használatból eredő károk és az összeszerelési és használati utasításokban foglalt utasítások figyelmen kívül hagyása vagy nem megfelelő követése miatt felmerült károk esetén.
 - Nem tartozik jótállás alá a hiba, ha annak oka a termék fogyasztó részére való átadását követően lépett fel, így például, ha a hibát a szakszerűtlen üzembe helyezés okozta (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) vagy ha a hibát a szakszerű karbantartás hiánya okozta.
- Amennyiben a megvásárolt készülékére már nincs jótállás, de szeretne hozzá valamilyen alkatrészt rendelni keresse fel alkatrész rendelő oldalukat: multikomplex.hu/alkatrész-rendeles, ahol további információt talál a rendelés folyamatáról, feltételeiről.