

IKEA Lakberendezési Kft.

székhely: 1148 Budapest, Örs vezér tere 22.

telefonszám: (36)1 460-31-60

e-mail cím: ikeahu.info@ikea.com

Budapest, 2017. szeptember 1.

A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló tájékoztató

1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön az IKEA hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön - választása szerint - az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy az IKEA számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát az IKEA költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra az IKEA adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő legfeljebb egy év.

Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?

Ön az IKEA-val szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást az IKEA nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

2. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön - választása szerint - az 1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

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

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

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.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

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

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával (IKEA) szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

A gyártó (forgalmazó) 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 (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Felhívom figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem

érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén

azonban a kicserélt termékekre, illetve kijavított részre vonatkozó

kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

3. Jótállás

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Hibás teljesítés esetén a Ptk. 6:159 szakasza alapján Ön kellékszavatosságra vonatkozó igényét terjesztheti elő.

Önt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

Az IKEA-t a 151/2003 (IX.22.) Korm. rendelet alapján a rendeletben felsorolt termékekre vonatkozásában kötelező jótállási kötelezettség terheli (kötelező jótállás).

Jogos reklamáció esetében Ön kérheti a termék kijavítását, kicserélést, árleszállítást vagy elállhat a vásárlástól. A reklamáció érvényesítésével kapcsolatos költségek az IKEA-t terhelik.

Amennyiben a hiba a vásárlástól számított 3 napon belül jelentkezik a hibás terméket kicseréljük.

Az IKEA 24 hónap önként vállalt jótállási kötelezettséget vállal az általa forgalmazott termékekre a jótállási tájékoztatóban foglaltak szerint (ld. 4. pont).

Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

Az IKEA a jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Felhívom a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással

párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Önt a jótállásból fakadó

jogok az 1. és a 2. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül

megilletik.

4. IKEA által önként vállalt jótállás feltételei

24 havi önként vállalt jótállást biztosítunk a háztartásban használt, fogyasztói szerződés keretében Magyarországon vásárolt új termékekre, kivéve azokat, amelyekre az IKEA által közzétett vagy általános szerződési feltételekben eltérő jótállási feltételek vonatkoznak vagy

ahol az IKEA jótállási kötelezettséget nem vállal. A Fynd részlegben elhelyezett fogyasztói szerződés keretében vásárolt termékekre a jótállás 12 hónap, de ez nem vonatkozik azokra a hibákra, amelyekre való tekintettel az árcsökkentés megállapításra került. Az alábbi termékekre a 24 havi jótállás helyett 12 havi jótállás vonatkozik: izzókra, növényekre, elemekre IKEA Family kozmetikai termékekre. A jótállási rendelet hatálya alá tartozó termékek, illetve a rendeletben foglalt jótállási idő (12 hónap) alatt érvényesített jogos reklamáció esetén javítás, csere, árleszállítás kérhető vagy elállhatsz a vásárlástól. Jogos reklamáció esetén a vásárlástól számított 3 munkanapon belül kicseréljük a terméket, egyéb esetekben 15 munkanapon belül kijavítjuk vagy kicseréljük a hibás terméket. Csere esetén a jótállási idő a kicserélt termékre újra kezdődik. Javítás esetén csak új alkatrész szerelhető be és a jótállási idő meghosszabbodik azzal az idővel, ameddig a terméket nem tudtad használni a terméket annak hibája miatt.

A jótállási kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek az IKEA-t terhelik.

A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható terméket az üzemeltetés helyén kell megjavítani. Ha a javítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról az IKEA gondoskodik. A jótállás, a fogyasztó törvényből eredő szavatossági és egyéb jogait nem érinti. A jótállás nem vonatkozik a nem rendeltetésszerűhasználatból eredő hibákra, sérülésekre. Nem érvényesíthető, ha a beltéri terméket külterületen vagy nedves környezetben tartották. A termékek beltéri használatra alkalmasak, kivéve, ha a csomagoláson vagy a termékleírásban eltérő az utalás. Élelmiszerre a hatályos jogszabályok szerinti szavatossági idő érvényes. IKEA business program részvételi feltételei szerint az IKEA által önként vállalt jótállási idő 24 hónap, a program további eltérő feltételeket is tartalmazhat!

További kérdés esetén kérjük, hogy az IKEA vevőszolgálatához forduljon
(Postacím: 1148 Budapest, Örs vezér tere 22.; 2040, Budaörs Sport u. 2-4, ;
1239 Budapest, Vecsés út 195836/32 hrsz.
Tel.: (36) 1 460 3160, e-mail cím: ikeahu.info@ikea.com)

Amennyiben észrevételére nem kapott kielégítő választ, további panasszal az alábbi jogorvoslati testületekhez fordulhat:

A fogyasztók 2017. január 1-től panaszaikkal elsősorban **a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak**. Elérhetőségek: <http://jarasinfo.gov.hu/>.

Pest Megyei Kormányhivatal Érdi Járási Hivatala

Cím: 2030 Érd, Budai út 7/b

E-mail: jarasihivatal.erd@pest.gov.hu

Telefon: 06-23-504-100
06-23-504-182

Budapest Főváros Kormányhivatala V. Kerületi Hivatala

Cím: 1051 Budapest, József Nádor tér 10.

Levelezési cím: 1369 Budapest, Pf. 284

E-mail: nagy.julia@05kh.bfkh.gov.hu

Telefon: 06-1-79-59652

Fogyasztói panasz esetén az alábbi linken érheti el az Európai Unió által működtetett online vitarendezési fórumot:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.show>

Békéltető Testületek:

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefon: 06-1-488-2131

Fax: 06-1-488-2186

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81

Telefon: 06-1-269-0703

Fax: 06-1-269-0703

Budaörs Város Polgármesteri Hivatal

2040 Budaörs Szabadság út 134.

Telefonszám: +36 23 447 800

jegyzo@budaors.hu

Bács-Kiskun megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefon: 06-76-501-500

Fax: 06-76-501-538

Levelezési cím: 6001 Kecskemét Pf. 228.

Baranya Megyei Békéltető Testület

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.
Telefon: 0672-507-154
Fax: 0672-507-152
E-mail: bekelteto@pbkik.hu
Web: www.pbkik.hu

Békés megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető testület

Cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefon: 06-66-324-976
Fax: 06-66-324-976

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefon: 06-46-501-091, 501-870
Fax: 06-46-501-099

Csongrád megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefon: 06-62-554-250/118
Fax: 06-62-426-149
E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Féjér megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefon: 06-22/510-310 vagy 06/22-510-323
Fax: 06-22-510-312
E-mail: fmkik@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefon: 06-96-520-217
Fax: 06-96-520-218
E-mail: bekelteto@gymskik.hu

Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület

Székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.
Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745
Fax: 06-52-500-720
E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Heves megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Telefon: 06-36-429-612/122
Fax: 06-36-323-615

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 5000 Szolnok, Versegly park. 8. III. emelet 305.-306. szoba.
Telefon: 20/373-2570
E-mail: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu

Komárom-Esztergom megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefon: 06-34-513-027
Fax: 06-34-316-259
Email: kemkik@kemkik.hu
Web: www.kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/A
Telefon: 06-32-520-860
Fax: 06-32-520-862
E-mail: nkik@nkik.hu
Web: www.nkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.
Telefon: 06-82-501-000
Fax: 06-82-501-046

Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület

Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefon: 06-42-311-544

Fax: 06-42-311-750

E-mail cím.: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Telefon: 06-74-411-661

Fax: 06-74-411-456

E-mail: kamara@tmkik.hu

Vas megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefon: 06-94-312-356

Fax: 06-94-316-936

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220

Telefon: 06-88-429-008, 08-88-814-111

Fax: 06-88-412-150

E-mail: bekelteto@veszpremikamara.hu

Zala Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.

Telefon: 06-92-550-513

Fax: 06-92-550-525

E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu