

Jótállási feltételek

A SAMSUNG ELECTRONICS
MAGYAR ZRT. (SAMSUNG)
ELÉRHETŐSÉGEI:

Levelezési cím:
1385 Budapest 62, Pf.: 890.

Telefon (ügyfélszolgálat/hibabejelentés):
06 80 SAMSUNG (06 80 726 7864)
(díjmentesen hívható)

Honlap: www.samsung.com/hu

Forgalmazó (bizonyos televíziókészülékek esetében Gyártó)*1:
SAMSUNG Electronics Magyar Zártkörűen Működő Részvénytársaság.
1385 Budapest 62, Pf.: 890.

FOGYASZTÓK ÉS VISZONTELADÓNAK, ILLETVE KIFEJEZETTEN ÜZLETI VAGY IPARI CÉLÚ FELHASZNÁLÓNAK NEM MINŐSÜLŐ SZEMÉLYEK TEKINTETÉBEN FENNÁLLÓ JÓTÁLLÁSI FELTÉTELEK
(FOGYASZTÓ: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy (Ptk. 8:1. § 3. pont))

1. A jótállás időtartama

A Samsung Electronics Magyar Zártkörűen Működő Részvénytársaság (Samsung) mint kötelezett az általa forgalomba hozott, fogyasztói szerződés keretében vásárolt, jelen jótállási jegyen feltüntetett, új tartós fogyasztási cikke a 151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet alapján kötelező jótállást vállal (a) 10 000 forintot elérő, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén 2 évre; (b) 250 000 forint eladási ár felett 3 évre (a továbbiakban: „alapjótállás”); e jótállási határidők elmulasztása jogvesztéssel jár.

1.1 A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. A kötelező jótállás Magyarországon közigazgatási területén érvényes. Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított 6 hónapon túl helyezteti üzembe, akkor az alapjótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

Az 1.1 pontban meghatározott alapjótállás időtartamán túl a Samsung a Ptk. 6:171. §-a alapján a jelen jótállási feltételekben foglalt feltételekkel további kiterjesztett jótállást biztosít az általa forgalomba hozott, a jelen jótállási feltételek 10. pontjában megjelölt termékekre, az ott megadott további időtartamra és feltételekkel (a továbbiakban: „kiterjesztett Samsung jótállás”).

2. A jótállási jog jogosultja

A jótállási jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa (a tulajdonjog átruházása esetén az új tulajdonos) érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül.

3.A jótállásból eredő jogok érvényesítésének feltételei

3.1 A jótállásból eredő jogok jótállási jeggyel érvényesíthetőek, amelynek nem tehető feltételévé a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának a fogyasztó általi visszaszolgáltatása (151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet 4.§ (1)). A számla szabálytalan kiállítása vagy a jótállási feltételek fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása nem érinti a jótállási kötelezettségvállalás (alap jótállás) érvényességét. (151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet 4.§ (2)). A kiterjesztett Samsung jótállási időtartamában bekövetkezett jótállási igény érvényesítéséhez legalább a számla megléte szükséges. Ezen dokumentumok hiányában a fogyasztó a kiterjesztett Samsung jótállásra nem jogosult. A kiterjesztett Samsung jótállás kizárólag a Samsung által forgalomba hozott termékekre vonatkozik.

4. A termék hibájának és a jótállási igénynek a bejelentése

4.1 Az alapjótállás körében jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető. Ha a jótállásra kötelezett kötelezettségének a fogyasztó felhívására - megfelelő határidőben - nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított 3 hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. (Ptk. 6:173. §)

4.2 A termék meghibásodását és a jótállási igényt a vásárlás helyén (a jelen számlán feltüntetett kereskedésnél) vagy a Samsung ügyfélszolgálatának jelen számlán feltüntetett telefonszámán, vagy a fogyasztó választása szerint a fogyasztóval szerződést kötő vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén és fióktelepén lehet bejelenteni, ahol tájékoztatják a jótállási igény intézésének menetéről (melyik szerviz végzi a javítást, hová kell a hibás terméket beszállítani, stb). A javítási igény a Samsung szerződött javítószolgálatainál (szerveinél) közvetlenül is érvényesíthető, ezekre vonatkozóan a Samsung ügyfélszolgálatának jelen számlán feltüntetett telefonszámán vagy a <http://www.samsung.com/hu/support/warranty> weboldalon kaphat információt. (151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet 5.§ (1))

4.3 A felmerült hibát annak felfedezése után késedelem nélkül be kell jelenteni. A hiba felfedezésétől számított 2 hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül bejelentettnek kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős (Ptk. 6:162. §)

4.4 A jótállási igényt a termék minden olyan hibája miatt határidőben érvényesíthetnek kell tekinteni, ami a megjelölt hibát előidézte. Ha a fogyasztó a jótállási igényt a terméknek - a megjelölt hiba szempontjából - elkülöníthető része tekintetében érvényesíti, akkor a jótállási igény a termék egyéb részeire nem minősül érvényesíthetnek. (Ptk. 6:165. §)

5. A fogyasztónak a jótálláson és szavatosságon alapuló jogai

5.1 A fogyasztó jogait a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) és a 151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet, a szavatossági és jótállási igények intézését a 19/2014.(IV.29.) NGM rendelet szabályozza.

5.2 A jelen jótállás az Ön jogszabályból eredő szavatossági és egyéb jogait nem érinti (151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet 3.§ (4)).

5.3 Jótállási igénye alapján Ön választása szerint

5.4 kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott jótállási jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az 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 Önnek okozott érdeksérelmet; vagy

5.5 az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett vagy közreműködője a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, a rögzített bekötésű, valamint 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható terméket. (Ptk. 6:159. § (2))

5.6 Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. (Ptk. 6:159. § (3))

5.7 Ha a fogyasztási cikk a vásárlástól (üzembe helyezésétől) számított 3 munkanapon belül meghibásodott, kívánságára azt kicseréljük, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza. (151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet 7. §)

5.8 A választott jótállási igényről Ön jogosult másakra áttérni, azonban az áttéréssel okozott költséget köteles a kötelezettel megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a kötelezett vagy közreműködője adott okot, vagy ha az áttérés egyébként indokolt volt. (Ptk. 6:160. §)

6. A jótállási igény teljesítése

6.1 A kijavításra, illetve kicserélésre - a termék tulajdonságaira és a fogyasztó által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve, illetve a fogyasztónak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kerül sor. (Ptk. 6:159. § (4))

6.2 Törekszünk arra, hogy a kijavítás, illetve kicserélés elvégzése legfeljebb 15 napon belül megtörténjen. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a 15 napot meghaladja, akkor a vállalkozás vagy annak valamelyik hivatalos szervízpartnere 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. (19/2014.(IV.29.) NGM rendelet 5. §)

6.3 Az üzemelés helyén javítjuk a rögzített bekötésű, valamint 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható terméket.

6.4 Ha az alapjótállás időtartama alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a fogyasztóval szerződő 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 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 8 napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni. (151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet 5.§ (5))

6.5 Ha az alapjótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk 3 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 fogyasztási cikk kicserélésére 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 8 napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni. (151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet 5.§ (6))

6.6 Ha a fogyasztási cikk kijavításra a kijavítási igény vállalkozás részére való közlésétől számított 30. napig nem kerül sor, - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában - a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket a 30 napos határidő eredménytelen elteltét követő 8 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 a 30 napos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő 8 napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni. (151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet 5.§ (7))

*1 "A fogyasztási cikkek adásvételének és a kapcsolódó jótállásnak egyes vonatkozásairól szóló, 1999. május 25-i 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 1. cikk (2) bekezdés d) pontja szerint - gyártó: "A fogyasztási cikk gyártója, a fogyasztási cikket az Európai Közösség területére behozó importőr, valamint aki a fogyasztási cikket elhelyezett nevével, védjegyével vagy egyéb megkülönböztető jelzés alkalmazásával önmagát gyártóként tünteti fel"

- 6.7 Ha a javítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a kötelezett vagy a javítószolgálat (szerviz) gondoskodik (151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet 6. §).
- 6.8 Javítószolgálatunk (szervizünk) a helyszíni kiszállást egyeztetni Önnel.
- 6.9 A jótállási igény teljesítése során a terméken tárolt adatok és információk megrongálódhatnak, megsemmisülhetnek vagy elveszhetnek. Az ilyen megrongálódásért, megsemmisülésért vagy elvesztésért, valamint az ebből eredő kárért sem a Samsung, sem szervizpartnerei nem vállalnak felelősséget.
- 7. A fogyasztónak a jótálláson és szavatosságon alapuló jogai**
- 7.1 A fogyasztási cikk kijavítása esetén az alapjótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta. (151/2003. (IX.22) Kormányrendelet 2. § (4))
- 7.2 A terméknek az alapjótállás időtartama alatt elvégzett kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a jótállás újból kezdődik. Ezt a szabályt kell alkalmazni arra az esetre is, ha az alapjótállás időtartama alatt elvégzett kijavítás következményeként új hiba keletkezik. (Ptk. 6:163. § (5))
- 8. A jótállással kapcsolatos egyéb rendelkezések**
- 8.1 A termék üzembe helyezése és beállítása nem tartozik a jótállási javítási kötelezettségek körébe, ezt az ügyfél megrendelésére a szerviz külön díjtétel felszámítás ellenében vállalja, akkor is, ha a termék a kijelölt szerviz által kötelezően üzembe helyezendő (pl., főzőlap, és sütők) és akkor is, ha nincs üzembe helyezési kötelezettsége a szerviznek, de a vásárló azt megrendeli.
- 8.2 A hosszú ideig és nem megfelelő körülmények között történő tárolás a fogyasztási cikk műszaki állapotának romlását idézheti elő. Ez esetben a terméket üzembe helyezése előtt át kell vizsgáltatni a biztonságos üzemeltetés érdekében. Az átvizsgálás költsége szintén nem tartozik a jótállási kötelezettség körébe.
- 8.3 Jótállási igényeivel kapcsolatos jogvita esetén a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.
- 9. A Samsung jótállási felelősségének korlátozása vagy kizárása**
- 9.1 A jótállási felelősségünk nem áll fenn, ha a hiba rendeltetésellenes használat, átalakítás, szakszerűtlen kezelés, helytelen tárolás, elemi kár vagy egyéb, a vásárlás után keletkezett okból következett be. A rendeltetésellenes használat elkerülése céljából a termékhez használati (kezelési) útmutatót mellékelünk és kérjük, hogy az abban foglaltakat saját érdekében tartsa be, mert a használati útmutatótól eltérő használat, kezelés miatt bekövetkezett hiba esetén a termékért jótállást nem vállalunk. A jelen kizárás kifejezetten vonatkozik a porszívók szűrői rendszeres tisztításának és karbantartásának elmulasztása miatt bekövetkező meghibásodásokra - abban az esetben, ha a használati (kezelési) útmutató másként nem rendelkezik, a megfelelő működés érdekében maximum 100 m2 takarítás után a porszívó szűrőket tisztítani kell.
- 9.2 A jótállás megszűnését eredményezi a terméken végzett szakszerűtlen szerelés és üzembe helyezés, továbbá a jótállási időn belüli illetéktelen beavatkozás.
- 9.3 Ez a termék kizárólag háztartásban, háztartási célra használható, kivéve, ha erről a használati (kezelési) útmutató másképp nem rendelkezik. Nem áll fenn jótállási felelősségünk a háztartási célú használatot meghaladó, üzleti vagy ipari jellegű használatból eredő meghibásodásokért, kivéve, ha a használati (kezelési) útmutató szerint a termék üzleti vagy ipari célra is rendeltetésszerűen használható. Üzleti vagy ipari jellegűnek minősül a használat különösen a rendszeres üzletszerű tevékenység keretében való használat esetén, továbbá a használati (kezelési) útmutatóban meghatározott esetekben, illetve a használati (kezelési) útmutatóban meghatározott, normál üzemeltetési határértékeket meghaladó használat esetén.
- 9.4 A jótállási igény érvényesítését megnehezítheti, egyes esetekben ki is zárhatja a termék gyári számát tartalmazó gyári adattábla megsérülése, illetve eltávolítása, amennyiben ennek következtében a termék nem azonosítható a jótállási kötelezettség teljesítése céljából.
- 9.5 Nem áll fenn jótállási kötelezettségünk az LCD és a LED kijelzőkön megjelenő, az álló képek hosszú idejű megjelenéséből származó, maradó módon megjelenő foltokra, illetve alakzatokra, amelyek a kijelzők fizikai tulajdonságaiból származnak. Állóképnek minősül minden olyan képtartalom is, ami nem változtatja a helyét egy mozgó képen belül a képernyőn, mint pl. a tévéáraságok logói, valamint a 4:3-as képarány tartós használata 16:9 képernyőn. Kérjük, gondosan olvassa el a készülék használati utasítását, hogy a fenti jelenség elkerülhető, illetve minimalizálható legyen.
- 9.6 Karbantartási munkák elvégzése, illetve elvégeztetése a vásárló feladatát képezi. Ha a termék meghibásodásában e karbantartási kötelezettség elmulasztása is közrehatott, a javítási költségeket közrehatása arányában a fogyasztó köteles viselni.
- 9.7 Jótállási felelősségünk nem terjed ki a terméken tárolt adatok és információk megrongálódására, megsemmisülésére és elvesztésére, valamint az ezekből eredő károokra, akkor sem, ha ezek a termék jótállás körébe eső hibája miatt következnek be.
- 9.8 A félreértések elkerülése végett rögzítésre kerül, hogy a jelen jótállási feltételek nem vonatkoznak a Samsung termékkel együtt értékesített, harmadik felek által gyártott szoftverekre és hardverekre.
- 9.9 A jótállási felelősségünk nem áll fenn, ha a hiba (I) a termék konfigurációs (hardver vagy szoftver) módosításának; (II) vírusfertőzésnek; vagy (III) jelszóbeállításnak vagy jelszóvisszaállításnak a következménye.
- 9.10 Abban az esetben, ha egy, a jótállási jogok körébe eső hiba egyszerre jelentkezik az azon kívül eső hibával, a két hiba különálló javítási eseménynek minősül. Ha a Samsung a jótállási jogok körébe eső hibát csak akkor tudja orvosolni, amennyiben az azon kívül eső hiba kerül először kijavításra, a Samsung a jótállás körén kívül eső hiba fogyasztó általi elsőként történő megjavítását kérheti. A jótállási jogok körén kívül eső hiba megjavításának költségét a fogyasztónak kell viselnie, ideértve különösen a munkadíj, alkatrész és az esetleges szállítás költségeit is.
- 9.11 A jótállás beépített termékek, így különösen beépített hűtőszekrény, sütő, főzőlap, falra felszerelt TV és LFD esetén a termék meghibásodásának megszüntetéséhez szükséges munkát, alkatrészeket és szállítási költségeket fedezi. A termék le- és visszaszerelését a telepítés helyszínén a végfelhasználónak kell megoldania a saját költségére. A Samsung helyszíni javítás esetén biztonsági okok miatt nem kötelezhető olyan termék javítására, amelynek a közepe 2 méternél magasabban van.
- 10. A szakmájuk, önálló foglalkozásuk vagy üzleti tevékenységük körén kívül eljáró mikro-, kis- és középvállalkozásokra is irányadó rendelkezések**
- 10.1 Jelen pont rendelkezéseit a szakmájuk, önálló foglalkozásuk vagy üzleti tevékenységük körén kívül eljáró mikro-, kis- és középvállalkozásokra is alkalmazni kell. (Ptk. 6:157. § (3))
- 10.2 Az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a vállalkozás által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. (Ptk. 6:158. §)
- 10.3 Ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződés esetén a vállalkozás kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt. (Ptk. 6:159. § (2a))
- 10.4 A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közöltnak kell tekinteni. (Ptk. 6:162. § (2))
- 10.5 A vállalkozás kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el. (Ptk. 6:163. § (2))
- 11. Kiterjesztett Samsung jótállás az alapjótálláson felül:**
A Samsung Electronics Magyar Zrt. minden 2022.07.01-től vásárolt, Digitális inverter motorral rendelkező mosógép, mosó- és szárítógép és szárítógép, valamint Digitális inverter kompresszorral rendelkező hűtőszekrény esetén a Digitális inverter motor és kompresszor jótállását a korábbi 10 évről 20 évre emeli. Mind a 10, mind a 20 éves jótállás kizárólag a meghibásodott Digitális inverter motorra és kompresszorra érvényes, a kiszállás és a munka díját nem tartalmazza. Az alkatrészre vonatkozó jótállás igénybevételéhez szükség van a vásárlást igazoló dokumentumok bemutatására.