

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

KERTÉSZ ÁRUHÁZAK KFT.
Székhely: 3526 Miskolc, Búza tér 12.
Adószám: 13944364-2-05

TARTALOMJEGYZÉK

1. A PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT CÉLJA	3.
2. A panaszkezelési szabályzat alapelvei	3.
3. A szabályzat hatálya	3.
3/a, személyi hatálya	3.
3/b, tárgyi hatálya	3.
4. Részletes rendelkezések	3.
4/a, A panasz	3.
4/b, A panaszos	4.
4/c, A panasz bejelentésének módja	4.
4/d, A panasz kezelése	4.
4/e, A panaszok nyilvántartása	7.

5. Záró rendelkezések

7.

5/a, Hatálybalépés

7.

1. Melléklet – Kellékszavatossági jogok fogyasztói szerződés esetén

8.

Jótállási jogok fogyasztói szerződés esetén

10.

2. Melléklet – Jótállás alá eső termékek köre

11.

3. Melléklet – Békéltető Testületek elérhetőségei

13.

A panaszkezelési szabályzat célja

A Kertész Áruházak Kft. e szabályzatot az ügyfelei panaszkezelési igényeinek magasabb szintű kielégítése és hatékony kezelése érdekében alakította ki.

A szabályzat alapelvei

- **A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve:**

A Kertész Áruházak Kft. számára a legfontosabb, hogy vásárlói mindig elégedettek legyenek a megvásárolt termékekkel. Éppen ezért panaszait pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat az egész hálózat számára. A Kertész Áruházak Kft. a panaszvizsgálatát követően kötelezi magát, hogy olyan választ ad, melyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz javasolt rendezésére, megoldására vonatkozó intézkedésekre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

- **A panaszkezelésre vonatkozó földrajzi rugalmasság elve:**

A Kertész Áruházak Kft. a jogszabályi kötelezettségein túl, vállalja vásárlói maximális elégedettségének elősegítésére, hogy a panaszt befogadja minden magyarországi üzletében, függetlenül attól, hogy a vásárlónak éppen melyik üzletben keletkezett konkrét panasza.

A szabályzat hatálya

3/a, személyi hatálya:

Jelen szabályzat hatálya kiterjed minden magyarországi Kertész Áruházak Kft. üzletben dolgozó munkatársra, a központi ügyintézés panaszkezeléssel foglalkozó munkatársaira, akik kötelesek megismerni jelen szabályzat rendelkezéseit és azok betartásáért személyes felelősséggel tartoznak.

3/b, tárgyi hatálya:

A szabályzat hatálya a panaszok bejelentésével kapcsolatos panaszkezelési tevékenységre terjed ki. Jelen szabályzat nem terjed ki a panaszok nem minősülő bejelentések kezelésére.

Kapcsolódó mellékletek:

1. Melléklet: Kellékszavatosság jogok fogyasztói szerződés esetén, jótállási jogok fogyasztói szerződés esetén
2. Melléklet: Jótállás alá eső termékek köre
3. Melléklet: Békéltető Testületek elérhetőségei

Részletes rendelkezések

4/a, A panasz:

A panasz a Kertész Áruházak Kft. magyarországi tevékenységével, termékével, szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten a Kertész Áruházak Kft. eljárását kéri. Kérjük ügyfeleinket, hogy kifogásaikat közvetlenül üzleteinkben, vagy a 4/c pontban jelzett elérhetőségeinken jelentsék be, s ne más szervhez, hatósághoz forduljanak.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Kertész Áruházak Kft. általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel.

4/b, A panaszos:

Panaszos lehet minden olyan, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján fogyasztónak minősülő vásárló, aki a Kertész Áruházak Kft. kiskereskedelmi egységében vásárolt, szolgáltatást vett igénybe, vagy vásárlási, információszerzési szándékkal kereste fel valamelyik üzletét, honlapját, illetve nézte, olvasta, hallotta bármely hirdetését. Panaszosnak minősül az a fogyasztó is, aki részt vett valamely, a Kertész Áruházak Kft. által szervezett nyereményjátékban.

4/c, A panasz bejelentésének módja:

- szóbeli panasz:

- személyesen bármelyik üzletben, az adott üzlet nyitvatartási idejében
- személyesen a központban munkanapokon 7:30-16:30 között, szombaton 7:30-12:00 között (3526 Miskolc, Búza tér 12.)
- telefonon keresztül az üzletek nyitvatartási idejében

- írásbeli panasz:

- postai úton (3526 Miskolc, Búza tér 12.)
- elektronikus levélben (webaruhaz@kerteszaruhazak.hu)
- üzletünkben, a vásárlók könyvébe tett írásbeli panasszal nyitvatartási időben (az üzletek elérhetőségeit a 4. sz. melléklet tartalmazza)

Panaszkezelési határidők

Az írásbeli panaszokat a Kertész Áruházak Kft. a jogszabályban előírt 30 napon belül érdemben megválaszolja. Írásbeli panaszként kezeljük a fenti elérhetőségre küldött leveleket is. Üzleteinkben a fogyasztók számára mind a vásárlók könyvébe, mind más formátumban leadott írásbeli kifogásokat is panaszként kezelünk.

A szóbeli panaszokat a Kertész Áruházak Kft. lehetőség szerint helyben, azonnal megoldja, s amennyiben ez nem lehetséges, akkor a szóbeli panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyvet lehetőség szerint a fogyasztó egyetértése mellett véglegesíti és egy példányát a fogyasztónak átadja. Amennyiben ez utóbbi nem lehetséges, akkor a jegyzőkönyvet legkésőbb a szóbeli panaszra adott válasszal egy időben küldi ki – legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 30. napon.

A jegyzőkönyv felvételekor a Kertész Áruházak Kft. legalább az alábbi adatokat rögzíti:

- a fogyasztó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

- a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

4/d, A panasz kezelése

- A panasz kezelése:

A Kertész Áruházak Kft. minden panaszt nyilvántartásba vesz, különös figyelmet fordítva a személyes adatok védelmére. A bekért személyes adatok kizárólag az azonosítás célját szolgálják, ezen kívül nem szolgálhatnak egyéb adatgyűjtési célt.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

- A panasz nyilvántartása:

Kertész Áruházak Kft. a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint tartja nyilván. A nyilvántartás úgy lett kialakítva, hogy a válaszadás dátuma abból egyértelműen megállapítható legyen. A nyilvántartás alkalmas a panaszokat azok témája szerint csoportosítani, a panasz okát képező tényeket feltárni, azonosítani, a feltárt tényeket, eseményeket korrigálni és összefoglalni a rendszer szintű problémákat és jogi kockázatokat.

- A panasz kivizsgálása:

A panasz kivizsgálása térítésmentes! A panasz kivizsgálása az összes ide vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panasz ügyintézésének nyelve magyar. A panasszal kapcsolatos döntésekben nem vehet részt a Kertész Áruházak Kft. olyan alkalmazottja, aki sérelmezett az intézkedésben vagy döntésben részt vett.

Minőségi kifogás

Minőségi kifogással kapcsolatos ügyekben a Kertész Áruházak Kft. illetékes munkatársa a minőségi kifogás megtételének földrajzi helyétől függően kitölti a „Jegyzőkönyv a fogyasztó minőségi kifogásairól” készült nyomtatványt, vagy - call centeren keresztül történő bejelentés esetén - annak elektronikus megfelelőjét. A jegyzőkönyv megfelel a 19/2014. NGM rendeletben meghatározott követelményeknek.

A minőségi kifogások megtételére a polgári törvénykönyvben meghatározott fogyasztónak a megvásárolt termékre vonatkozó szavatosság és jótállási joga érvényesítése kapcsán van lehetősége. A jótállási és szavatossági jogokkal kapcsolatos tájékoztató jelen szabályzat 1. sz. mellékleteként található.

Szabályok a fogyasztó által visszahozott hibátlan, nem használt termékekre vonatkozóan

A Kertész Áruházak Kft. elsődlegesen fontosnak tartja a vásárlók Kertész Áruházak Kft. által forgalmazott termékekkel kapcsolatos elégedettségét, így annak ellenére, hogy a magyar jogszabályok nem kötelezik arra, hogy a vásárló által visszahozott hibátlan, nem használt termékeket kicserélje, vagy akár visszafizesse a vételárát, különleges jogot biztosít a vásárlóknak erre az esetre.

A Kertész Áruházak Kft. üzletekben vett nem használt termékeket eredeti, bontatlan csomagolásban a vásárlást igazoló nyugta ellenében a vásárlástól számított 30 napig, Kertész Áruházak Kft. Hűségkártya bemutatása ellenében a vásárlástól számított 90 napig visszaveszi, és vagy hasonló értékben levásárlást biztosító ajándékkártyát ad, vagy visszafizeti a termék vételárát.

- A panaszkezelés folyamán az ügyféltől kérhető adatok:

- neve
- lakcíme, székhelye, levelezési címe
- telefonszáma
- értesítés módja
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- panaszos igénye
- a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentumok másolata
- a panasz kivizsgálásához szükséges termék
- meghatalmazott ügyfél esetén érvényes meghatalmazás
- minden egyéb adat vagy körülmény ismertetése, amely a panasz kivizsgálásához szükséges lehet.

Az ügyfél fent felsorolt személyes adataira a beazonosíthatóság és a hatékony ügykezelés miatt van szükség.

- A panaszkezelés folyamata:

- szóbeli panasz:

Szóbeli panasz esetén – ha a panasz nem orvosolható azonnal – jegyzőkönyvet kell felvenni. A panasz megválaszolása a jegyzőkönyv felvételétől számított – törvényben előírt – 30 napon belül érdemben megtörténik.

- írásbeli panasz:

Vásárlók könyvi bejegyzés: A vásárlók könyvébe tett panaszt a törvényben előírt 30 napon belül megválaszolja a Kertész Áruházak Kft. a választ a vásárlók könyvében válaszolja meg, illetve a megfelelő oldalhoz a választ hozzátűzi, a vásárlót a válaszáról postai úton értesíti.

Elektronikus levél: Az elektronikus levélben érkezett panaszokat a Kertész Áruházak Kft. központi ügyfélszolgálatára válaszolja meg. Határidő: 30 nap

Postai levél: A postán érkezett panaszokat a Kertész Áruházak Kft. központi ügyfélszolgálatára válaszolja meg. Határidő 30 nap.

Minőségi kifogással kapcsolatos panaszügyekben minden esetben ki kell tölteni a „Jegyzőkönyv a fogyasztó minőségi kifogásairól” nevű nyomtatványt, függetlenül attól, hogy a panasz írásbeli vagy szóbeli. A jegyzőkönyv tartalmát a 19/2014 NGM rendelet szabályozza.

- A panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése:

A Kertész Áruházak Kft. a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátva és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha az érdemi döntést közlő irat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az 3. sz. mellékletben szereplő testületekhez illetve a lakóhely szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságokhoz fordulhat.

A vásárló további jogérvényesítési lehetőségei

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél a következő testületekhez, a lakóhely szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságokhoz fordulhat:

- Amennyiben a Kertész Áruházak Kft. panaszkezelési tevékenysége nem a fogyasztó megelégedésére történt, vagy a fogyasztó panaszát a Kertész Áruházak Kft. elutasította, a területileg illetékes **Békéltető Testületek** ingyenes eljárását igényelheti. Az eljárás megindítására a fogyasztónak minősülő ügyfélnek a vásárlás vagy a fogyasztó lakhelye szerint illetékes megyei kereskedelmi kamara mellett működő Békéltető Testület elérhetőségein kell eljárást kezdeményeznie. A megyei szervezetek listáját elérheti többek között a www.bekeltetes.hu oldalon. Az ehhez hasonló ügyekben a fogyasztónak lehetősége van **bíróshoz** fordulni, például amennyiben a békéltetés nem hozott számára megfelelő eredményt.

- Amennyiben a Kertész Áruházak Kft. a panaszkezelés során megsértette a fogyasztó számára biztosított jogszabályokat (így többek között nem adott időben, vagy érdemben választ az írásban vagy szóban közölt panaszra, megtévesztette a fogyasztót, esetleg más, a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértést követett el), a fogyasztó a **lakóhely szerint** illetékes járási hivatalokhoz fordulhat. A járási hivatalok elérhetősége: <http://jarasinfo.gov.hu/>.

- A Kertész Áruházak Kft. kereskedelmi tevékenységét érintő kifogással ügyfeleink megkereshetik az üzlet földrajzi helye szerint illetékes jegyzői hivatalt is.

4/e A panaszok nyilvántartása:

A Kertész Áruházak Kft. az írásban érkezett panaszokat jól beazonosítható és visszakereshető módon tárolja az alábbi határidőig:

- vásárlók könyvébe történő bejegyzés esetén 5 évig

- elektronikus levél esetén Excel táblázatban összefoglalva a panaszbejelentés idejét, tárgyát, válaszadás idejét és tárgyát 5 évig
- postai levél esetén 5 évig

A nyilvántartás módja központilag történik.

Záró rendelkezések

Hatálybalépés:

A szabályzat rendelkezéseit ezen időponttól kezdve, visszavonásig kell alkalmazni. A szabályzat rendelkezéseit a hatálybalépés napján folyamatban lévő ügyekben is alkalmazni kell.

Kertész Áruházak Kft
2017. február 15.

1. Melléklet

Kellékszavatossági jogok fogyasztói szerződés esetén

Határidők, bizonyítás

A 2014. március 15-től hatályos új polgári törvénykönyv alapján minden új termékekre **2 év kellékszavatosság** vonatkozik **fogyasztói szerződés esetén** (kivéve: *élelmiszer, kozmetikai, termékek, vegyipari áru*). A fogyasztói szerződés akkor jön létre, amikor üzletünkben természetes személy terméket vásárol.

A szavatosság 2 évének első **6 hónapjában** az esetleges hibák esetén a Kertész Áruházak Kft. vagy a fogyasztó igényének megfelelően intézi a termékkel kapcsolatos minőségi kifogást, vagy lehetősége van arra, hogy bebizonyítsa: a termék annak nem rendeltetésszerű használata miatt hibásodott meg, esetleg természetes kopás következménye, de mindenképpen mentes gyártási hibáktól.

A termék **6. hónap utáni** meghibásodásai esetén a bizonyítási kényszer már a fogyasztót terheli, azaz vita esetén (vagyis ha a két fél nem tud megegyezni, hogy a hiba oka gyártási eredetű-e, vagy pedig más) neki kell szakvéleményt szereznie a hiba eredetéről.

A szavatossági igényérvényesítés határideit és kötelezettségeit az alábbi ábra szemlélteti:

- Jegyzőkönyv felvétele kötelező
- Mindent javítani, cserélni kell (vagy vissza kell fizetni a vételárat), amíg az üzlet be nem bizonyítja, hogy a hiba nem rendeltetésszerű használat következménye

hónap

2 év

- Jegyzőkönyv felvétele kötelező
- Ha a hiba oka az üzlet szerint nem rendeltetésszerű használat, a fogyasztót megkéri, hogy bizonyítsa a hiba eredetét
- Jól látható gyártási hiba esetén ettől eltekint, s javít/cserél/ pénzt ad vissza

2 év

elteltével

- Nem kell jegyzőkönyvet felvenni, csak ha a vásárló ehhez ragaszkodik.
- Ha a vásárló kér írásbeli jegyzőkönyvet, annak nincsen formai előírása, de 30 napon belül választ kell adni.
- Jól látható gyártási hiba esetén alkalmazhat kereskedelmi kedvezményt (levásárlás, javítás, kedvezmény, stb.)

A hibás termékkel kapcsolatos lehetőségek

A polgári törvénykönyv alapján a fogyasztó hiba esetén elsősorban **kijavítást vagy kicserélést kérhet**. Ez azt jelenti, hogy amennyiben a termék javítható, vagy cserélhető (ugyanolyan termékre), akkor a fogyasztó e két lehetőség közül választhat. Amennyiben a kicserélés költsége jóval meghaladja a javítás költségét és a termék javítás után használatra alkalmas, akkor a Kertész Áruházak Kft. jogosult a javítást felajánlani – természetesen ésszerű, mind a két fél által elfogadható határidő mellett (a 15 napos *írányadó* határidőt külön rendelet említi meg). Aránytalan többletköltség mellett is lehetséges azonban, hogy mégis elfogadja a Kertész Áruházak Kft. a fogyasztó kicserélésre vonatkozó igényét, amennyiben a fogyasztó számára a kijavítás (és esetleg az ezzel járó határidő) kiemelt kényelmetlenséget jelent.

Amennyiben a terméket nem lehet javítani és cserélni sem, vagy ezek megfelelő határidővel nem biztosíthatóak, vagy ha a kijavítás/csere nem hozott eredményt, akkor a fogyasztó kérhet **árleszállítást, vagy elállhat a szerződéstől** (visszakérheti a vételárat).

Ezektől eltérően lehetősége van a fogyasztónak arra is, hogy a hibás terméket kijavítsa, vagy mással kijavíttassa, amennyiben a kijavítást a Kertész Áruházak Kft. nem vállalta, vagy megfelelő határidővel nem tudta elvállalni.

A szavatossági igény bemutatásához szükséges

- Megjelenni egy Kertész Áruházak Kft. üzletben
- A vásárlást igazoló nyugta, számla,
- A hibás termék

Amennyiben a terméket a fogyasztó nem rendeltetésszerűen használta, vagy a hiba természetes kopás következménye, a szavatossági igényt sajnos el kell utasítanunk.

A megfelelő dokumentumok bemutatása esetén munkatársunk jegyzőkönyvet vesz fel a minőségi kifogásról, kérjük, ebben legyenek segítségükre.

Egyéb tudnivalók, kérések

Kérjük kedves vásárlóinkat, hogy a minőségi kifogással érintett termékeket tiszta állapotban hozzák vissza, mivel a hiba megállapításához, illetve a hiba okának feltárásához feltétlenül szükséges pontosan látni a terméket. Üzletünkben rövid időhatárral nincsen lehetőségünk a termékek kitisztításához.

Termékszavatosság

A fogyasztónak a kellékszavatossági jog mellett lehetősége van minőségi kifogással érintett termékével a termék gyártójához (amennyiben az nem egyezik meg a Kertész Áruházak Kft.-vel) fordulni. Ezt a jogát úgy gyakorolhatja, ha ezzel párhuzamosan a Kertész Áruházak Kft.-nél kellékszavatossági igényt nem érvényesített.

Jótállási jogok fogyasztói szerződés esetén

A polgári törvénykönyv és a 151/2003. Korm. rendelet alapján egyes tartós fogyasztásra rendelt termékekre a Kertész Áruházak Kft. köteles jótállást vállalni. A kötelező jótállás a vásárlástól számított **1 éven belül** érvényesíthető, amennyiben a vásárló a vásárláskor kapott **jótállási jeggyel** igazolja, hogy a terméket az adott Kertész Áruházak Kft. üzletben vásárolta.

A kötelező jótállás elsősorban sporteszközök, vadászathoz és horgászathoz kapcsolódó eszközök esetében érvényesíthető (borotva, elektromos fogkefe, stb.). A termékek körét a 151/2003. Korm. rendelet melléklete tartalmazza. Amennyiben fogyasztó a jótállási jegyet elveszti, a jótállási jog abban az esetben is érvényesíthető, ha a vásárláskor kapott nyugtát felmutatja. A jótállás a vásárlás helyén, illetve a Kertész Áruházak Kft. valamennyi, ügyfelek kiszolgálására nyitva álló helységében érvényesíthető.

A jótállási jog érvényesítése során a fogyasztó választása szerint elsősorban kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek – másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne. Figyelembe kell venni ilyenkor a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet. A fogyasztó kérheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását is, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidővel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

A termék kijavításával, illetve a javítás idejével a jótállási idő meghosszabbodik, míg a kicserélt termék (vagy annak egy része) tekintetében a jótállás újraindul. A jótállási jog érvényesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet terhelik. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. A kijavítást vagy kicserélést – a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni. A kijavítás során a fogyasztási cikkbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.

A fogyasztónak jogában áll a termék azonnali cseréjét kérni, amennyiben a vásárlás (távollévők között kötött szerződés esetében az átvételtől számított) időpontjától számított 3 munkanapon belül a termék meghibásodik. A jótállási jog érvényesítése során törekednie kell a kötelezettnek arra, hogy a javítást/cserét 15 napon belül elvégezze.

A 10 kg-nál nehezebb, tömegközlekedési eszközön kzipoggyásként nem szállítható, vagy rögzített bekötésű termékek esetében a javítás helyszínen történik, a le és felszerelés, valamint a szállítás költségei a kötelezettet terhelik.

A kötelező jótállás a fogyasztó jogszabályból eredő jogait (különösen a szavatossággal összefüggő jogait) nem érinti. Amennyiben a fogyasztónak a jótállással kapcsolatos minőségi kifogását kötelezett nem, vagy nem megfelelően rendezte, a fogyasztó jogosult a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását kezdeményezni.

A jótállási igényt a kötelezett elutasíthatja, amennyiben az alábbiak közül bármely eset bizonyítható:

- A termék hibája nem rendeltetésszerű használat miatt jelentkezett;
- A terméket szakszerűtlenül helyezték üzembe;
- A termék hibáját túlfeszültség, hálózati hiba, elemi kár okozta.

2. Melléklet

Jótállás alá eső termékek köre

1. Háztartási készülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen hűtőszekrény, fagyasztó, kombinált hűtőszekrény, villanytűzhely, mosógép, centrifuga, szárítógép és ezek bármely kombinációja, mosogatógép, vasaló, vízmelegítő, fűtő-, légkondicionáló- és egyéb légállapot-szabályozó berendezés, porszívó, gőzzel működő tisztítógép, szőnyegtisztító-gép, padlósúroló- és fényesítőgép, varrógép, kötőgép, villanybojler, szivattyú;
2. villamos energiával működtetett konyhai kisgépek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen mikrohullámú sütő, kenyérsütő, kenyérpíró, kávéfőző, kávéfőzőgép, vízforraló, konyhai robotgép, grillsütő, olajsütő, ostyasütő, fánksütő, gofrisütő, szendvicssütő, elektromos palacsintasütő, elektromos pizzasütő, elektromos rotyogtatófazék, elektromos serpenyő, elektromos popcorn készítő, elektromos kontaktgrill, forgónyárs, mini tűzhely, rizsfőző készülék, tésztafőző, tojásfőző, ételpároló, légkeveréses főzőedény, gyümölcsaszaló;
3. gázkészülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen tűzhely, konvektor, gázkazán, gázbojler, gázgrill, gázszámoly, gázsütő, gázperzselő, gázlámpa;
4. motoros kerti gépek és nem motoros kertészeti eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen kapálógép, fűnyíró, fűkasza, tologatós fűnyíró;
5. motoros kézi szerszámok 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen láncfűrész, fűrógép, ütvefűrógép, sarokköszörű, körfűrész, gyalu;
6. legalább egyéves kihordási idejű gyógyászati segédeszközök és készülékek, valamint napszemüvegek 10 000 Ft eladási ár felett;
7. egészségmegőrző termékek és eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen elektromos masszírozó, mágneses termék, fényterápiás eszköz;
8. közlekedési eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen kerékpár, elektromos kerékpár, elektromos roller, quad, motorkerékpár, segédmotoros kerékpár, személygépkocsi, lakóautó, lakókocsi, utánfutós lakókocsi, utánfutó;
9. motoros vízi járművek 10 000 Ft eladási ár felett;
10. gyermekgondozási cikkek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen pelenkázó-, illetve mosdató-állvány, babakocsi, magas- és asztalra szerelhető etetőszék, biztonsági gyermekülés;
11. gyermekmegfigyelő berendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen légzésfigyelő, szívhangfigyelő, bébiőrző;
12. gyermekhinták, csúszdák és hasonló tevékenységet igénylő gyermekjátékok bel- és kültéri, otthoni használatra 10 000 Ft eladási ár felett;
13. világítástechnikai termékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen lámpatest, fényforrás;
14. biztonsági riasztó- és jelzőberendezések 10 000 Ft eladási ár felett;
15. elektronikus hírközlő végberendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen telefon, mobiltelefon, telefax-készülék, több funkciós készülék;
16. híradástechnikai készülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen üzenetrögzítő, kihangosító készülék; műholdvevő és AM Micro antenna rendszerek és ezek részegységei, televízió, projektor, videomagnó, rádió, autórádió, rádiós ébresztőóra, műholdas helymeghatározó, lemezjátszó, szalagos és kazettás magnó, CD-felvevő és lejátszó, DVD-felvevő és lejátszó, játékkonzol, Blu-ray lejátszó és -író, asztali médialejátszó, egyéni hangrendszer, keverőasztal, erősítő, hangszóró, hangfal, mikrofon és

fülhallgató, head-set;

17. információtechnikai készülékek 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen asztali számítógép, laptop, note-book, tablet, PDA, monitor, nyomtató, szkennel, fényképezőgép, film- és hangfelvevő kamera, videokamera és camcorder, diktafon, fotónyomtató, film- és diaszkennel, MP3 és MP4 lejátszó, hordozható médialejátszó, pendrive, memóriakártya, akkumulátor-töltő, számológép, zsebszámológép;

18. irodatechnikai berendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen iratmegsemmisítő, fénymásoló, laminológép;

19. írásvetítők és filmtechnikai berendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen film- és írásvetítő, filmnagyító, filmelőhívó- és filmfeldolgozó készülék;

20. optikai eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen távcső, látcső, mikroszkóp, teleszkóp;

21. hangszerek 10 000 Ft eladási ár felett;

22. órák és ékszerek 10 000 Ft eladási ár felett;

23. bel- és kültéri bútorok, fekvőmatracok 10 000 Ft eladási ár felett;

24. mérőműszerek, generátorok, tápegységek 10 000 Ft eladási ár felett;

25. lőfegyverek 10 000 Ft eladási ár felett;

26. sporteszközök, vadászathoz és horgászathoz kapcsolódó eszközök 10 000 Ft eladási ár felett;

27. villamos energiával működtetett szépségápolási eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen hajszárító, hajformázó, testszőrnyíró gép, epilátor, villanyborotva;

28. nemes és fél nemes szőrmésbőrből készült szőrmeruházati termékek 50 000 Ft eladási ár felett;

29. az előzőekben felsorolt termékcsoporthoz tartozó termékek tartozékai és alkotórészei 10 000 Ft eladási ár felett.

3. Melléklet

Békéltető Testületek elérhetőségei:

<http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Megyei Békéltető Testületek felsorolása	Elérhetőségek
Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület	Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4. Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500 Fax száma: (76) 501-538 E-mail cím: bkmkik@mail.datanet.hu
Baranya Megyei Békéltető Testület	Címe: 7625 Pécs, Majorosy Imre u. 36. Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109. Telefonszáma: (72) 507-154 Fax száma: (72) 507-152 E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu
Békés Megyei Békéltető Testület	Címe: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5. Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775 Fax száma: (66) 324-976 E-mail cím: bmkik@bmkik.hu
Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület	Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870 Fax száma: (46) 501-099 E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület	Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10. Telefonszám: +36 1 488 2131 Telefax: +36 1 488 2186 E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu
Csongrád Megyei Békéltető Testület	Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefonszáma: (62) 486-987 Fax száma: (62) 426-149 E-mail cím: info@csmkik.hu
Fejér Megyei Békéltető Testület	Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6. Telefonszáma: (22) 510-310 Fax száma: (22) 510-312 E-mail cím: fmkik@fmkik.hu
Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület	Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a. Telefonszáma: (96) 520-217 Fax száma: (96) 520-218 E-mail cím: bekelteto@gysmkik.hu
Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület	Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 12. Telefonszáma: (52) 500-749 Fax száma: (52) 500-720 E-mail cím: info@hbkik.hu
Heves Megyei Békéltető Testület	Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15. Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440. Telefonszáma: (36) 416-660/105 Fax száma: (36) 323-615 E-mail cím: hkik@hkik.hu
Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület	Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8. Telefonszáma: (56) 510-610 Fax száma: (56) 370-005 E-mail cím: kamara@jnszmkik.hu
Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület	Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36. Telefonszáma: (34) 513-010 Fax száma: (34) 316-259 E-mail cím: kemkik@kemkik.hu
Nógrád Megyei Békéltető Testület	Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a Telefonszám: (32) 520-860 Fax száma: (32) 520-862 E-mail cím: nkik@nkik.hu
Pest Megyei Békéltető Testület	Pest Megyei Kereskedelmi és Iparkamara 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. em. 240. Telefonszám: +36 1 269 0703 Ügyfélfogadás: keddtől-csütörtökig 9-14 óra között E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu web: www.panaszrendezes.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület	Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6. Telefonszáma: (82) 501-000 Fax száma: (82) 501-046 E-mail cím: skik@skik.hu
Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület	Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180 Fax száma: (42) 420-180 E-mail cím: endrediemese@invest.hu
Tolna Megyei Békéltető Testület	Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. Telefonszáma: (74) 411-661 Fax száma: (74) 411-456 E-mail cím: kamara@tmkik.hu
Vas Megyei Békéltető Testület	Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2. Telefonszáma: (94) 312-356 Fax száma: (94) 316-936 E-mail cím: vmkik@vmkik.hu
Veszprém Megyei Békéltető Testület	Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3. Telefonszáma: (88) 429-008 Fax száma: (88) 412-150 E-mail cím: vkik@veszpremikamara.hu
Zala Megyei Békéltető Testület	Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24. Telefonszáma: (92) 550-514 Fax száma: (92) 550-525 E-mail cím: zmkik@zmkik.hu

számú mellékelt

A Kertész Áruházak Kft. magyarországi áruházainak elérhetőségei:

Áruház neve	címe	telefonszáma
700. Kertész-Iparcikk Szaküzlet	3526. Miskolc, Búza tér 12.	+36-46-328-288