**JEGYZŐKÖNYV**

***HIBA BEJELENTŐ ŰRLAP***

***JÓTÁLLÁSI, VAGY SZAVATOSSÁGI IGÉNY ÉRVÉNYESÍTÉSÉHEZ***

***19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet - a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szerint (a továbbiakban: Rendelet)***

Alulírott Vásárló a Matracdepó Kft. Jótállási és szavatossági szabályzata alapján (*elérhető:* [*www.matracdepo.hu*](http://www.matracdepo.hu)) az alábbi hibabejelentést teszem:

|  |  |
| --- | --- |
| **A Vásárló neve:** |  |
| **A Vásárló címe:** |  |
| **A hibás termék megnevezése:** |  |
| **A hibás termék vételára:** |  |
| **A bejelentés időpontja:** |  |
| **A hibás termék gyártási száma (*ha van*):** |  |
| **A termék vásárlásának időpontja:** |  |
| **A hiba leírása:** |  |
| **Jótállási, vagy szavatossági jogot érvényesít? /kérjük aláhúzni/** | szavatossági jótállási |
| **Mely jótállási, vagy szavatossági jogot érvényesíti? /kérjük beírni/** |  |
| **A jótállásból eredő jogok:**  a) Elsődlegesen a termék kijavítását kérheti, kivéve, ha a kijavítás lehetetlen, vagy ha az a Matracdepó Kft-nek – másik igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a termék hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jog teljesítésével okozott érdeksérelmet.  b) Másodlagosan a termék kicserélését kérheti, kivéve, ha a kicserélés lehetetlen, vagy ha az a Matracdepó Kft-nek – másik igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a termék hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jog teljesítésével okozott érdeksérelmet. E szabály alapján egyedi méretre készített termékek esetében kijavítási igény nem érvényesíthető.  c) Harmadlagosan az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, vagy a hibát Matracdepó Kft. költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, ha Matracdepó Kft. a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének nem tud eleget tenni, vagy ha az Ön kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.  d) Negyedlegesen elállhat a Szerződéstől, ha Matracdepó Kft. a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének nem tud eleget tenni, vagy ha az Ön kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. | |

Kérjük, hogy – *lehetőség szerint* - a „*Jegyzőkönyv*” dokumentumot legyen szíves kitöltés után elküldeni a [reklamacio@matracdepo.hu](mailto:reklamacio@matracdepo.hu) e-mail címre, vagy a  4400 Nyíregyháza Pazonyi út 21. postai címre. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a „*Jegyzőkönyv*” dokumentum kitöltése opcionális, de nagy mértékben gyorsítja az igény elbírálását, mivel minden olyan információt bekér Öntől, amely a hatékony igénybejelentést elősegíti.

Kérjük, hogy a következő dokumentumokat csatolja az igénybejelentése mellé:

* *vásárlást igazoló dokumentum (számla vagy nyugta),*
* *jótállási jegy.*

*Lehetőség szerint az alábbi dokumentumokat is (opcionális):*

* *fotó / videó a hibás termékről legalább 2 irányból, ágybetét esetében a fekvőfelületről (kérjük rakjanak keresztbe egy rudat, seprű nyelet, lécet a hibásnak vélt részre, a helyzetet értékeltetve), és megemelt állapotban az ágybetét aljáról is,*
* *fotó / videó az ágyrácsról és ágykeretről, illetve az ágykeret belső részéről (ágybetét reklamáció esetén is kérjük lehetőség szerint megküldeni).*

*Tájékoztatjuk a vásárlókat, hogy az e-mailekben megküldhető fájlok méretkorlátja: 25 MB / e-mail üzenet. Ha nagyobb a fájl, akkor kérjük küldjék meg több e-mail üzenetben, vagy feltölthetik pl.: Google Drive-ra is, akkor kérjük erre a címre adjanak hozzáférést:* [*reklamacio@matracdepo.hu*](mailto:reklamacio@matracdepo.hu)*.*

**Az opcionálisan kitölthető „*Jegyzőkönyv*” és az opcionálisan megküldhető fenti dokumentumok kapcsán felhívjuk a vásárlók figyelmét, hogy a fent leírt igénybejelentési módszer álláspontunk szerint a legegyszerűbb és legkíméletesebb a vásárlók részére, mivel így nincs szükség arra, hogy a vásárló otthonába, így a hálószobájába idegen személy lépjen be és ott ellenőrzést végezzen, ebből kifolyólag javasoljuk a vásárlók részére a fenti eljárás igénybevételét.** Ennek ellenére előfordulhat, hogy helyszíni bejárás szükséges a hiba feltárásához.

Felhívjuk a figyelmét, hogy az üzletben történő személyes hibabejelentés nem feltétlenül gyorsítja az ügyintézést. Amennyiben igényét a fent leírt opcionális módon és elektronikus úton (*e-mail üzenetben*) nyújtja be, úgy ügyintézőnk/jogi képviselőnk e-mailben, illetve telefonon fogja felvenni Önnel a kapcsolatot, és informálni Önt az igénybejelentési folyamatról.

Tájékoztatjuk, hogy ha a Matracdepó a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, akkor álláspontjáról *– az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is –* ötmunkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót. Tájékoztatjuk, hogy a Matracdepónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a Matracdepó 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.

**Jogorvoslat:**

Amennyiben Ön nem ért egyet a Társaság döntésével, abban az esetben az alábbi szervekhez fordulhat:

a) Békéltető testület: A jogvitában az Ön lakóhelye, vagy tartózkodási helye, a vásárlás helye, vagy a Társaság székhelye szerinti békéltető testület is jogosult eljárni, az Ön választása szerint;

***vagy***

b) Bíróság: Ön a mindenkori Polgári perrendtartásról szóló törvény szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

Kérjük nyilatkozzon, hogy az elektronikus úton (*tehát e-mail üzenetben*) történő kapcsolattartáshoz hozzájárul-e (*A megfelelő aláhúzandó. Tájékoztatjuk, hogy ha nem járul hozzá, akkor papír alapon, postai úton történik a kapcsolattartás*):

***Hozzájárulok - Nem járulok hozzá***

**A Matracdepó tájékoztatja a fogyasztót, hogy a jelen „*Jegyzőkönyv*” dokumentum alapján a Rendelet 4. § (1) bekezdés g) pontja szerint, a Matracdepó szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát elektronikus úton vagy a fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon küldi meg.**

Kérjük – *lehetőség szerint* - a kitöltött és aláírt „*Jegyzőkönyv*” dokumentumot (*ha nincs lehetősége nyomtatni és szkennelni, akkor elegendő kitöltetni a word dokumentumot, majd a nevét begépelnie az aláírás mellé*), valamint – *lehetőség szerint* - annak csatolmányait küldje vissza a [reklamacio@matracdepo.hu](mailto:reklamacio@matracdepo.hu) e-mail címre, vagy a 4400 Nyíregyháza Pazonyi út 21. postai címre, az igény hatékony és gyors elbírálása érdekében.

**Együttműködését köszönjük.**

Kelt: ……………………………………….

|  |
| --- |
| Név: …………………………………. |
| **Aláírás** |