

# FOGYASZTÓI JÓTÁLLÁSI JEGY

## Bevezető

A fogyasztót a HP termékekkel kapcsolatban megillető jogokat a 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:157. § (2) bekezdése, 6:171-173. §-ai, a 45/2014. (II.26) Korm. rendelet, a 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet, valamint a 49/2003. (VII.30.) GKM rendelet, továbbá a termékhez mellékelte korlátozott HP gyártói garanciajegy tartalmazza. A jelen Jótállási jegy és a termékhez mellékelte korlátozott HP gyártói garanciajegy közötti ellentmondás esetén a jogszabályi kötelező jótállás körében a jelen jótállási jegy rendelkezései az irányadóak. A jótállás a fogyasztó jogszabályból eredő jogait nem érinti.

Ha a vásárló nem fogyasztó (Ptk. 8:1 § (1) bekezdés 3. pont), de a jelen garanciajegy részére mégis kiállításra került, a vásárlót nem illetik meg az előző bekezdésben hivatkozott jogszabályi, illetve a jelen garanciajegy szerinti jótállási jogok.

## Fogyasztói jótállási feltételek

### I. Általános feltételek

- Jótállási igényt az a fogyasztó érvényesíthet, aki a termékkel és érvényes jótállási jeggyel, illetve a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása vagy szabálytalan kiállítása esetén az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal, az ÁFA törvény szerinti számlával vagy nyugtával rendelkezik.
- A Jótállási jegy akkor érvényes, ha azon pontosan fel van tüntetve: a fogyasztó számára értékesítő kereskedő neve és címe; a forgalmazó neve és címe; a termék azonosításra alkalmas megnevezése, típusa, termék száma, sorozatszáma; a gyártó és az importáló neve és címe; a termék fogyasztó részére történő átadásának – vagy ha az üzembe helyezést a szerződés szerint forgalmazó vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés – napja.
- A terméken tárolt számítástechnikai adatok, programok, beállítások megőrzése, mentése a Fogyasztó feladata. A Forgalmazó vagy a javítószolgálat nem felel – az eltérést nem engedő jogszabályi rendelkezések keretei között – adatvesztéssel vagy adatsérüléssel okozott károkért, továbbá közvetett és következményi károkért, elmaradt haszonért, akkor sem, ha ezek az elvégzett javításra visszavezethető okból következtek be.

### II. A Fogyasztó kötelező jótálláson alapuló jogai

- A jogszabályon alapuló kötelező jótállás időtartama a 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet mellékletében foglalt termékek esetében **1 év, amely határidő jogvesztő**. A jótállási idő a termék fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a kereskedő, forgalmazó vagy azok megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.
- Hiba esetén a fogyasztó választása szerint
  - kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott jótállási jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kereskedőnek - másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a termék hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállási jog teljesítésével a fogyasztónak okozott érdeksérelmet; ha a fogyasztó a termék meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezettől) számított **három munkanapon belül** érvényesít csereigényt, a kereskedő nem hivatkozhat aránytalan többletköltségre, hanem köteles a terméket kicserélni, ha a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza; vagy
  - az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kereskedő költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kereskedő a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének az a) pont szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a fogyasztónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.
- A fogyasztó a választott kellékszavatossági jogáról másra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a kereskedőnek megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a kereskedő adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.
- A kereskedő – illetve a javítószolgálat – a kijavítást vagy a kicserélést – a termék tulajdonságaira és a fogyasztó által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve kell elvégezni
- A tintapatronok, festékkazetták, nyomtatófejek ("kellékanyagok"), illetve akkumulátorok meghibásodása az egész termék cseréjére nem jogosít. A kellékanyagok és az akkumulátorok meghibásodásakor a kereskedőnél cseregarancia érvényesíthető, egy az eredetivel azonos, vagy funkcióját és minőségét tekintve az eredetinek megfelelő (de azzal nem feltétlenül azonos típusú) kellékanyagra, illetve akkumulátorra. Tintasugaras nyomtatók tintapatronjai esetében a cseregarancia **az eredeti HP festékanyag kifogyásáig, illetve a tintapatronon feltüntetett lejáratú dátumig érvényesíthető**, attól függően, hogy melyik következik be előbb. Amennyiben a tintasugaras nyomtatók nyomtatófejei külön kellékanyagként kerülnek értékesítésre, úgy a cseregarancia **a nyomtatófej oldalakban mért élettartamáig, illetve a nyomtatófejen feltüntetett lejáratú dátumig érvényesíthető**, attól függően, hogy melyik következik be előbb. Lézernyomtatók festékkazettái esetében a cseregarancia az eredeti HP festékanyag kifogyásáig érvényesíthető. Önállóan értékesített akkumulátorok esetén a jótállási idő **vásárlás dátumától számított 6 hónap**.

### III. A jótállási igény érvényesítése

A fogyasztó köteles a termék hibájának felfedezése után azt (a termék típusának és gyári számának, valamint a hibajelenség leírásának közlésével) késedelem nélkül bejelenteni a terméket értékesítő kereskedőnek, de a kijavítás iránti igény a jelen jótállási jegy 2. oldalán feltüntetett javítószolgálatoknál közvetlenül is érvényesíthető. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közöltnek kell tekinteni.

### IV. Jótállási igény érvényesítését kizáró okok

- Nem tartoznak a jótállási kötelezettség körébe az alábbi, a teljesítés időpontja után keletkezett okokra visszavezethető hibák és azok elhárítása, tehát az alábbi esetekben a javítás a jótállási időn belül is a fogyasztó költségére történhet:
  - nem rendeltetésszerű használat;
  - szakszerűtlen karbantartás, javítás vagy változtatás; a szakszerűtlen karbantartás, javítás megkísérlése
  - a terméke megbontása az Öniskizsgáló Javítás esetének kivételével,
  - nem a HP által szolgáltatott vagy jóváhagyott szoftver, adathordozó, alkatrész, tartozék vagy kellék használat;
  - a termék specifikációtól eltérő üzemeltetés;
  - bármely, a hibát vagy annak okát előidéző beavatkozás vagy javítás, amelyet nem a jelen jótállási jegyen feltüntetett szervizpartner végez el;
  - Öniskizsgáló Javítás esetén a termék megbontásának következtében bekövetkező károk, meghibásodások és sérülések, amennyiben a termék megbontását a fogyasztó nem az útmutatóban meghatározottak szerint végzi el, vagy kísérli meg;

(h) a termékekben bekövetkező sérülések és károk, meghibásodások, amennyiben azok annak következtében keletkeznek, hogy a fogyasztó nem az útmutatónak megfelelő módon cseréli ki az alkatrészeket és/vagy tartozékokat.

2. Kizárja a jótállási igények érvényesítését, ha a fogyasztó nem tartja be a termékhez, vagy az ügyfél általi javításhoz biztosított alkatrészhez mellékelte használati (kezelési) útmutatóban foglaltakat, és a hiba ennek következtében keletkezett. A HP nyomtató termékekre vonatkozó jótállás, a nem a HP által gyártott és forgalmazott vagy újratöltött tintapatronok és festékkazetták használata esetén nem szűnik meg. Ha azonban a nyomtató meghibásodásának vagy sérülésének oka a nem HP gyártmányú, vagy az újratöltött tintapatronok vagy festékkazetták használata, a fogyasztó, ha a hiba vagy sérülés javítását kéri, köteles a szokásos munkadíjakat és anyagköltségeket megfizetni.

3. Bizonyos termékek fogyasztó által bővíthető vagy cserélhető alkatrészeket, tartozékokat tartalmaznak (pl. memória, merevlemez). A termék szakszerű, a cserealkatrészhez vagy a termékhez mellékelte útmutatónak megfelelő megbontása ezen alkatrészekhez vagy tartozékokhoz való hozzáférés céljából rendeltetésszerű használatnak minősül, és nem eredményezi a jótállás megszűnését. Ha a termék meghibásodása vagy sérülése a termék szakszerűtlen, nem az útmutatónak megfelelő módon történő megbontására, megkísérelt megbontására vagy az alkatrészek, illetve tartozékok cseréjére vezethető vissza, a fogyasztó, ha a hiba vagy sérülés megjavítását kéri, köteles a szokásos munkadíjakat és anyagköltségeket megfizetni.

4. A termék tisztítása és karbantartása, a kellékanyagok pótlása valamint a termékhez kapcsolódó, illetve a termékbe beépített szoftver vagy firmware frissítése, mentése és újratelepítése nem tartozik a jótállás körébe.

5. A jótállás csak a termékre a HP által eredetileg telepített, a Hewlett-Packard Company vagy annak valamely leányvállalata saját szoftvertermékének minősülő szoftverre terjed ki. A jótállás arra korlátozódik, hogy ha a szoftvert a HP által meghatározott eszközökön használják, a HP szoftver működése minden lényeges követelmény tekintetében megfelel az adott szoftverre vonatkozó specifikációnak. A jótállás nem terjed ki arra, hogy a szoftver a fogyasztó által meghatározott más hardver- és szoftverkörnyezetben működik, vagy, hogy a szoftver megfelel a fogyasztó által meghatározott, a specifikációtól eltérő követelményeknek.

### V. Eljárás a hiba jellegével kapcsolatos vita, illetve egyéb jogvita esetén

- Ha a fogyasztó és a kereskedő között a hiba tényét vagy jellegét (pl. a termék javíthatóságát, a javítás módját) illetően vita alakult ki és a kérdés megítéléséhez különleges szakértelem szükséges, a Fogyasztó a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság területileg illetékes Területi Felügyelőségéhez panasszal fordulhat.
- Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

### VI. A kereskedő jótállási jeggyel kapcsolatos kötelezettségei

1. A kereskedő a termék eladásakor köteles a jótállási jegyen a készülék termék- és sorozatszámát egyeztetni, azt – a vásárlás napjának feltüntetése mellett – hitelesíteni, és a fogyasztónak átadni.

2. Kijavítás iránti igény teljesítésekor a kereskedőnek vagy - a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén - a javítószolgálatnak a jótállási jegyen vagy ahhoz csatoltan fel kell tennie:

a) a kijavítás iránti igény bejelentésének és a kijavításra történő átvételnek az időpontját,

b) a hiba okát és a javítás módját, továbbá

c) a termék fogyasztó részére történő visszaadásának időpontját.

3. Kicserélés iránti igény teljesítésekor a kereskedőnek a jótállási jegyen fel kell tüntetnie a kicserélés tényét és időpontját.

## A jogszabályi jótálláson alapuló kijavítási igény és a korlátozott HP gyártói garancián alapuló igény bejelentésének módjai

A jogszabályi jótálláson alapuló kijavítási igényre és a korlátozott HP gyártói garanciára a továbbiakban együttesen a „Garancia” megnevezés vonatkozik.

A HP által gyártott számítástechnikai termékek széles skálája miatt a HP hivatalos szervizhálózata termékcsoportok szerint épül fel. Ennek megfelelően a Garanciális javításhoz mindenekelőtt azonosítsa be termékét az alábbi termékcsoportok egyikébe. A HP minden esetben biztosítja a közvetlen telefonos vevőszolgálati segítséget, amellyel kiválaszthatja az Önhöz legközelebbi vagy leginkább megfelelő szervizpartnert vagy átvételi pontot. A termékcsoportok szerinti javítási és segítségnyújtási lehetőségekről mindent megtalál a [www.hp.hu/vevoszolgalat](http://www.hp.hu/vevoszolgalat) oldalon.

A HP szervizpartnerek és átvételi pontok listája időnként változhat. Javasoljuk, hogy mielőtt egy adott céghez fordul, nézze meg az Ön termékére vonatkozó aktuális szervizlistát a [www.hp.hu/vevoszolgalat](http://www.hp.hu/vevoszolgalat) oldalon. Javasoljuk, hogy a jótállási időn túli javítási lehetőségekről és árakról is ugyanígy előzetesen tájékozódjon. A HP meghosszabbított vagy emelt szolgáltatási színvonalú garanciális javítási lehetőségeiről a [www.hp.hu/carepack](http://www.hp.hu/carepack) oldalon tájékozódhat.

### 1. Lakossági tintasugaras és lézernyomatók, digitális fényképezőgépek

Ide tartoznak a HP Deskjet, HP Photosmart és HP Officejet márkanevű tintasugaras nyomtatók és többfunkciós berendezések, a lakossági lézernyomatók (HP LaserJet P1005, P1006, P1505, M1120, M1319F), és az összes HP digitális fényképezőgép.

Ezen termékek javításával kapcsolatban:

- Forduljon a [www.hp.hu/vevoszolgalat](http://www.hp.hu/vevoszolgalat) oldalon feltüntetett Szervizpontok egyikéhez, vagy
- Válassza Háztól-Házig Garancia szolgáltatásunkat, amelynek keretében a Garanciális szervizigény bejelentését követő pár napon belül a HP telefonon egyeztetett napon és helyen, munkaidőben begyűjti öntől a hibás készüléket, majd megjavítva visszaszállítja Önhöz. Garanciális szolgáltatásunk bármely magyarországi település belterületén ingyenesen vehető igénybe. Megrendeléshez hívja a 06-40-200-629 telefonszámot.

Hibaelhárítási tanácsadás és telefonos vevőszolgálat: **06 40 200 629**

### 2. Otthoni hordozható számítógépek (Pavilion notebook), digitális projektorok

Ezen termékek javításával kapcsolatban kérjük, hívja a **06 40 200 629** vevőszolgálati telefonszámot!

### 3. Vállalati lézer- és tintasugaras nyomtatók, HP ScanJet lapolvasók, nagyformátumú nyomtatás

Ide tartozik az összes HP LaserJet lézernyomató és többfunkciós készülék - az 1-es pontban megjelölt modelleket leszámítva -, valamint a HP Business Inkjet márkanevű üzleti tintasugaras nyomtatók. Ide tartoznak továbbá a HP DesignJet márkanevű nagyformátumú nyomtatók is.

Ezen termékek javításával kapcsolatban:

- Helyszíni javításhoz vegye igénybe a HP helyszíni javítószolgálatát a 06 1 382 1111-es telefonszámon, vagy forduljon a [www.hp.hu/vevoszolgalat](http://www.hp.hu/vevoszolgalat) webcímen megjelölt szervizpartnereink egyikéhez.
- Szervizben történő javításhoz forduljon a [www.hp.hu/vevoszolgalat](http://www.hp.hu/vevoszolgalat) oldalon felsorolt szervizpartnereink egyikéhez.

Hibaelhárítási tanácsadás és telefonos vevőszolgálat: **06 1 382 1111**

### 4. Vállalati asztali és hordozható számítógépek (notebook), monitorok, munkaállomások, hálózati eszközök

Ezen termékek javításával kapcsolatban:

- Helyszíni javításhoz vegye igénybe a HP helyszíni javítószolgálatát a 06 1 382 1111-es telefonszámon vagy forduljon a [www.hp.hu/vevoszolgalat](http://www.hp.hu/vevoszolgalat) oldalon feltüntetett szervizpartnereink egyikéhez.
- Szervizben történő javításhoz forduljon a [www.hp.hu/vevoszolgalat](http://www.hp.hu/vevoszolgalat) oldalon feltüntetett szervizpartnereink egyikéhez.

Hibaelhárítási tanácsadás és telefonos vevőszolgálat: **06 1 382 1111**

### 5. iPAQ kézisámítógépek és vékonykliensek

Kérjük, vegye igénybe iPAQ Futár szolgáltatásunkat, melynek keretében az Ön által megadott időpontban és címre futárt küldünk a készülékért, majd a javítást követően azt visszaszállítjuk. Szolgáltatásunk bármely magyarországi település belterületén elérhető. A szállítás a termék eredeti csomagolásában történik, ezért kérjük, ne dobja ki!

Megrendeléshez hívja a **06 1 382 1111** vevőszolgálati telefonszámot.

## Általános információk a hibabejelentésről, technikai segítségnyújtásról és a javításról

### Mit tegyen meghibásodás esetén?

1. Mielőtt felkeresné a szervizpartnert, javasoljuk, hogy vegye fel a kapcsolatot telefonos vevőszolgálatunkkal, ahol képzett szakembereink gyorsan eldöntik, hogy az Ön által tapasztalt hiba tényleg a készülék meghibásodásából ered-e, esetleg orvosolható-e egy egyszerű, Ön által is könnyen elvégezhető művelettel, vagy mindenképpen javítás szükséges. Amennyiben Önnek megfelelő, az Önkihasználó Javítás szolgáltatást is vevőszolgálatunkon keresztül tudja igénybe venni.
2. Telefonos munkatársaink készséggel segítenek az Ön által legkönnyebben elérhető szerviz kiválasztásában. Nyomató meghibásodása esetén célszerű, ha a szervizbe néhány, a meghibásodást illusztráló nyomatot is magával visz. Amennyiben az Ön készülékét a helyszínen javítjuk, vagy cseréljük, vevőszolgálatunk egyeztetni Önnel a kiszállítás várható időpontját, illetve tájékoztatják Önt a javítás várható áráról, amennyiben készüléke már nem Garanciális.
3. A jótállási jegyet feltétlenül vigye magával. Amennyiben az nem áll rendelkezésre (elveszett, sérült), a készülék vásárlását igazoló dokumentum bemutatása szükséges. A termék típusától függően a fenti telefonszámokon munkanapokon 8:30 és 18:00 óra között kérhet segítséget, illetve tehet hibabejelentést.

### Miket készítsen elő a hívás előtt, ha technikai segítségre van szüksége?

**A készülék termékszám (P/N):** Ez egy hat karakteres azonosító, betűk, számok vegyesen. Például: D5465A.

Egyaránt megtalálható a terméken, annak csomagolásán és a jótállási jegy fejlécében is.

**A termék száriaszám (S/N):** Általában 10 karakter, betűk, számok vegyesen. Például: SG759JH145.

Egyaránt megtalálható a terméken, annak csomagolásán és a jótállási jegy fejlécében is.

**Hívásazonosító:** Amennyiben ismételtlen hívja vevőszolgálatunkat egy adott problémával, célszerű az előző híváskor kapott hívásazonosítót előkészíteni, amennyiben rendelkezésére áll.

### HP Önkihasználó Javítás

Bizonyos termékek és meghibásodások esetén a javítószolgálatok a szervizben történő vagy helyszíni hibaelhárítás helyett felajánlhatják, hogy alkatrészt biztosítanak a fogyasztónak, amivel a javítást a fogyasztó maga is elvégezheti. Ez a javítási mód a fogyasztó által szabadon választható, amennyiben az kedvezőbb a fogyasztóra nézve és semmiképpen nem korlátozza a fogyasztó jogszabályi jótálláson alapuló jogait.

### A HP Önkihasználó Javítás szolgáltatási feltételei

1. A HP Önkihasználó Javítás szolgáltatást kizárólag a HP, vagy megbízott szervizpartnerei (továbbiakban „Szolgáltató”) nyújthatják.
2. A javításhoz szükséges cserealkatrészek körének megállapítására kizárólag a Szolgáltató jogosult, e cserealkatrészek felüli további cserealkatrészek fogyasztó rendelkezésére bocsátására Szolgáltató nem köteles.
3. A javításhoz fogyasztó rendelkezésére bocsátott cserealkatrész mindaddig a Szolgáltató tulajdonát képezi, amíg a meghibásodott vagy sérült alkatrészt fogyasztó a Szolgáltatónak vissza nem juttatja. fogyasztó a kicserélt alkatrészt 5 munkanapon belül köteles Szolgáltatónak visszajuttatni, ennek elmulasztása esetén a fogyasztó a cserealkatrész HP által meghatározott árát (listaár) köteles megfizetni. Az alkatrészek Szolgáltatóhoz történő visszajuttatásának költsége Szolgáltatót terheli.
4. A terméken tárolt számítástechnikai adatok, programok, beállítások rendszeres mentése, megőrzése a fogyasztó kötelezettsége. A Szolgáltató, a jogszabály által lehetővé tett mértékben, nem felel adatvesztéssel vagy adatsérüléssel okozott károkért, továbbá közvetett és következményi károkért, elmaradt haszonért, akkor sem, ha ezek az elvégzett javításra visszavezethető okból következtek be.
5. A Szolgáltató nem felel a szakszerűtlen javítás, vagy a cserealkatrészhez biztosított útmutatóban foglaltak be nem tartása következtében okozott károkért, beleértve a szakszerűtlen javítás vagy az útmutatóban foglaltak be nem tartása miatt a termékben okozott további meghibásodásokat vagy sérüléseket.