JÓTÁLLÁSSAL ÉS SZAVATOSSÁGGAL KAPCSOLATOS GYÁRTÓI RENDELKEZÉSEK KÖZVETLEN FOGYASZTÓK SZÁMÁRA

I. MARSHALL Ablakgyár Kft. (székhelye: 3300 Eger, Vincellériskola u. 3.), mint garanciavállaló, az általa gyártott termékek legmagasabb minősége érdekében a közvetlen fogyasztó (a továbbiakban: vevő) számára a lent felsorolt termékekre jótállást és szavatosságot nyújtja, garantálva, hogy a termékek lakó- és kereskedelmi épületekben a termékekre vonatkozó ipari szabványok szerint rendeltetésszerűen használhatók. Ipari szabványok hiányban a termékek egyes paramétereire vonatkozóan a MARSHALL Ablakgyár Kft. minőségi irányelvei az irányadók. A felek a jelen szabályozásban foglaltak szerint rendelkeznek a MARSHALL Ablakgyár Kft. hibás teljesítésből eredő kötelezettségeiről. A jelen szabályozásban foglalt, MARSHALL Ablakgyár Kft.-t terhelő kötelezettségek MARSHALL Ablakgyár Kft.-vel szembeni érvényesítése kizárt.

II. ***Jótállási és szavatossági idő***
A MARSHALL Ablakgyár Kft. a termék árától függően sávos jótállási időt (1-2-3 év) és 4 év szavatossági időt vállal, amennyiben a termékeit közvetlenül a fogyasztó részére értékesíti.
- *1 év jótállás* 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén.
- *2 év jótállás* 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén.
- *3 év jótállás* 250 000 forint eladási ár felett.

III. ***Feltételek***

1. A jótállás és szavatosság kezdő időpontja a termék vevőnek történő átadása. Amennyiben a termék beépítését nem a MARSHALL Ablakgyár Kft. végezte, a gyártó kizárólag anyaggaranciát vállal, vagyis a termékekben keletkezett hibás anyagok helyett új anyagokat ad át a garanciát érvényesítő részére.

2. A jótállás és szavatosság nem foglalja magába a termékek azon hibáit, amelyek az alább felsorolt kötelességek be nem tartása mellett, illetőleg azokkal kapcsolatosan keletkeztek, ezen felül a garanciális javítások nem vonatkoznak a szakszerűtlen beépítésből, vagy azzal kapcsolatosan keletkezett hibákra.

3. A jótállási és szavatosság kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a MARSHALL Ablakgyár Kft.-t terhelik. Kivétel az az eset, ha a termék meghibásodásában a jogosultat terhelő, a MARSHALL Ablakgyár Kft. honlapján megtalálható karbantartási útmutató szerinti karbantartási kötelezettség elmulasztása is közrehatott, a jótállási és szavatossági kötelezettség teljesítésével felmerült költségeket közrehatása arányában a jogosult köteles viselni.

4. Minden szállítási hiányosság, amely átvételkor a MARSHALL Ablakgyár Kft. aláírással ellátott szállítólevelén feltüntetésre kerül, a MARSHALL Ablakgyár Kft. hibájának minősül.

5. Minden szállítási sérülés, amely átvételkor a MARSHALL Ablakgyár Kft. aláírással ellátott szállítólevelén feltüntetésre kerül, gyártói hibának minősül az alábbi esetekben:
a) A profilok felületi folytonosságának megszakadása legalább 1 mm mélyen
b) Üvegfelület folytonosságának megszakadása legalább 0,5 mm mélyen
c) Üvegtörés
d) Üvegrepedés
e) Két üveg közötti szennyeződés és karc
e) Ajtó szerelvényeinek felületi sérülése

6. A már átadásra került szerkezetek és azok tartozékaira vonatkozó hiány- és hibabejelentés csak akkor minősül gyártói hibának, ha a hiányosság átvételkor rejtve volt, nem volt szemrevételezéssel megállapítható.

7. **A jótállás és szavatosság érvényesítésének kizáró okai:**
Nem terjed ki a jótállási és szavatossági kötelezettség azon meghibásodásokra, melyek:
- a szakszerűtlen mozgatásból és helytelen beszerelésből,
- a nem rendeltetésszerű használatból,
- a helytelen üzembe helyezésből, és helytelen kezelésből,
- az előírt karbantartás elmulasztásából,
- olyan külső hatások miatt, mely esetben a hiba oka erős hőterhelés, tűz, víz, só, lúg, sav és egyéb maró anyag hatásából, vagy rozsdásodásból,
- idegen eredetű alkatrészek gyártó engedélye nélküli használatából (pl. nem a gyártó által forgalmazott panelek használata) adódnak.

8. **Műszaki tartalomtól való eltérés:**
a) Minden, a MARSHALL Ablakgyár Kft. által visszaigazolt és a megrendelő által jóváhagyott, azaz gyártásba adhatónak minősített műszaki tartalomtól való eltérés gyártói hibának minősül, amennyiben annak befolyása van a termék későbbi működésére, szakszerű beépíthetőségére, esztétikumára.
b) Nem sorolható ide a gyártó által gyártástechnológiailag módosított, de műszaki értékében a megrendeléssel azonos vagy magasabb értéket képviselő és típusú alkatrészek beépítése.

9. A MARSHALL Ablakgyár Kft. a pénzügyi szempontból rendezetlen megrendelések reklamált szerkezeteire jótállást és szavatosságot nem vállal mindaddig, amíg a pénzügyi teljesítés meg nem történik.

IV. ***A reklamáció bejelentésének módja***
A Marshall Ablakgyár Kft. jótállással és szavatossággal kapcsolatos bejelentéseket elfogad:
• MARSHALL Ablakgyár Kft.-vel szerződött beépítő partnertől
• Fogyasztótól (fogyasztónak minősülő vevő), - amennyiben a problémás terméket a MARSHALL Ablakgyár Kft gyártotta, illetve számlával igazolja a vásárlás tényét, időpontját és a szakszerűen szakemberrel végeztetett beépítés tényét.

1. Kérjük, hogy reklamációt igazolt formában jelentsék be. Javasoljuk, hogy a reklamációt elektronikus formában a reklamacio@marshallablak.hu e-mail címre küldjék meg.

2. A bejelentett reklamációnak tartalmaznia kell az eredeti megrendelés munkaszámát és pozíciószámát, a termék átvételét bizonyító szállítólevelet, valamint a www.marshallablak.hu elektronikus honlapon megtalálható Reklamáció bejelentő lapot. Ezen mellékletek hiányában a MARSHALL Ablakgyár Kft. felszólítást küld a bejelentő részére.
3. A reklamáció elbírálásának határideje a reklamáció beérkezésétől számított 5 munkanap. Ezen időszakon belül – e-mailben történt bejelentés esetén e-mail formájában – automatikus válasz érkezik a fogyasztó részére a reklamáció nyilvántartásba vételéről, az elbírálás eredményéről és a reklamáció megoldásának módjáról.

V. ***A MARSHALL Ablakgyár Kft. kötelességei***

1. Alaptalan jótállási és szavatossági igény érvényesítése esetén a MARSHALL Ablakgyár Kft. általi helyszíni kiszállására a következő számlázási tételek érvényesek:
- kiszállási díj: a mindenkori üzemanyagár ½ része kilométerenként,
- munkadíj: a mindenkori minimálbér négyszeresének órá(k)ra lebontott arányosított része.
A feltüntetett tételek minden esetben nettó összegként értendők. Kiszállás csak Magyarország területén lehetséges.

2. A benyújtott reklamációk elbírálása az arra jogosult által írásos, a termék hibájára vonatkozó szóló bejelentés benyújtásától számított 5 munkanapon belül történik, azaz ezen időszakon belül a MARSHALL Ablakgyár Kft. írásban megválaszolja, hogy a reklamációt elfogadja vagy elutasítja. A reklamáció elfogadása esetében a MARSHALL Ablakgyár Kft. köteles a reklamáció elbírálásától számított 30 munkanapon belül a jelen okirat szerinti jótállási és szavatossági kötelezettségeit teljesíteni.

3. A termék javítási módját a MARSHALL Ablakgyár Kft. határozza meg. Amennyiben nem gyártástechnológiai hiba miatti javítás szükséges (pl. vasalatcsere, tartozékcsere, üvegek- és üvegezőlécek cseréje, panelcsere, szerkezetek beállítása), a MARSHALL Ablakgyár Kft. a termék javítását cserealkatrész megküldésével biztosítja.

VI. ***A vevő kötelességei***

1. Amennyiben a vevő érvényesíteni szeretné a jótállásból, vagy szavatosságból eredő jogait, köteles a termék hibáját a hiba felderítését követően írásban jelenteni a MARSHALL Ablakgyár Kft. részére.

2. A MARSHALL Ablakgyár Kft. javasolja, hogy a vevő a reklamált termékről és megállapított hibáról fényképet vagy videót készítsen, melyből egyértelműen megállapítható helyszíni szemle nélkül a hiba, és ezeket bocsássa a MARSHALL Ablakgyár Kft. rendelkezésére. A MARSHALL Ablakgyár Kft. által a reklamált termék megvizsgálásával és a reklamáció elbírálásával kapcsolatos intézkedései nem jelentik a reklamáció és a vevő követelésének automatikus elfogadását, valamint nem zárják ki a MARSHALL Ablakgyár Kft. által a reklamáció elutasításának lehetőségét.

3. A vevő által a termék átvételekor a mennyiségi hiányosságok, a termék egyértelmű hibája, a termék és tartozékai hiányosságainak bejelentése a szállítólevélen jelentett megjegyzés útján is történhet, amelyet ezt követően a vevő aláír és a megküld a MARSHALL Ablakgyár Kft. részére.

4. A termék rendeltetésszerű használatra való alkalmatlanságától és a vevő jótállásból és szavatosságból eredő jogaitól függetlenül, a vevő a termék ellenértékének vagy egyes részeinek megfizetését nem tagadhatja meg.

5. A termék szerelését a szerelés helyén érvényes szakmai előírásokkal és ipari szabványokkal megegyező módon kell végezni. A termék szerelésekor a MARSHALL Ablakgyár Kft. weboldalán elérhető utasításainak és javaslatainak a betartása kötelező. A termék szerelésére vonatkozó utasítások a standard termékek (pl.: ablakok, erkélyajtók, bejárati ajtók) telepítésekor elvégzendő elveket és műveleteket tartalmazzák. Bonyolult elemek (pl.: függönyfalak, téli kertek, egyedi szerkezetek) szerelésekor az adott létesítmény egyedi szerelési módját tartalmazó terv szerint kell eljárni.

VII. ***Viták rendezése***

Amennyiben a MARSHALL Ablakgyár Kft. és a vevő a termék rendeltetésszerű használatra való alkalmatlanságával kapcsolatosan nem tudnak megegyezni, a felek - közös megegyezés alapján - független szakértőt vagy intézetet kérhetnek fel a termék rendeltetésszerű használatára való alkalmatlanságára vonatkozó, kötelező erejű szakvélemény kiadásának céljával. A szakvélemény elkészítésének költségét azon fél viseli, amely fél álláspontját a szakvélemény nem támasztja alá. A jelen szabályozás szerinti jogügyletre a magyar jog szabályai az irányadók. Fogyasztói jogvita esetén a vevő a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett illetékes (akár a fogyasztó lakóhelye, tartózkodási helye szerinti) békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

VIII. ***A fogyasztónak minősülő vevőkre vonatkozó rendelkezések***

A felek rögzítik, hogy a jelen okiratban foglalt azon rendelkezések helyett, melyek a fogyasztónak minősülő vevők hátrányára térnek el,– kizárólag a fogyasztónak minősülő vevők tekintetében – a magyar Polgári Törvénykönyv és az egyéb magyar jogszabályok rendelkezései az irányadók.