

1. MELLÉKLET: ÖSSZEFOGLALÓ TÁBLÁZAT A FOGYASZTÓI BEJELENTÉSEKRŐL

Üzletben és webáruházban	
A fogyasztó által előterjesztett:	Szükséges dokumentumok:
➤ <i>panasz</i>	ha szóbeli (személyes, illetve telefonon közölt) és az azonnali orvoslás nem lehetséges, vagy a kezelésével a fogyasztó nem ért egyet: jegyzőkönyvet kell felvenni az Fgytv.17/A. § (5) bekezdésben rögzített tartalommal
➤ <i>minőségi kifogás (szavatossági/jótállási igény érvényesítés)</i>	minőségi kifogás bejelentése esetén jegyzőkönyvet kell felvenni a 19/2014.(IV. 29.) NGM rendeletben meghatározott tartalommal
➤ <i>minőségi kifogás során bejelentett elállási igény (NEM AZONOS az e-kereskedelemtől alkalmazott indoklás nélküli elállással!)</i>	A minőségi kifogás során történő elállási igény bejelentése esetén az áruszállítás, fogyasztó általi kijavítás/kijavíttatás mellett második lépcsőben foglalt kellékszavatossági igény bejelentését a 19/2014.(IV. 29.) NGM rendelet alapján kötelezően kitöltendő jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

Kizárólag webáruházban	
A fogyasztó által előterjesztett:	Szükséges dokumentum:
➤ <i>14 napos elállás/felmondás</i>	Elállás/felmondás jogának <i>indokolás nélküli</i> gyakorlása a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet alapján vételár és a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségek visszatérítését jelenti, amelyet a fogyasztó az elállási/felmondási jogát a rendelet 2. mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával; vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhat.

Kizárólag üzletben:	
A fogyasztó által előterjesztett:	Szükséges dokumentum:
➤ <i>a vásárlók könyvébe tett bejegyzés, panasz</i>	A kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény 5. §-a és a kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről szóló 210/2009. (IX. 29.) Korm. rendelet 25. §-a alkalmazásával az Fgytv. 17/A §-a szerinti írásbeli fogyasztói panaszra vonatkozó előírások szerint kell eljárni.