

Minőségi kifogások intézése

1. Mely termékekre vonatkozóan lehet minőségi kifogással élni?

A minőségi kifogás az áruházunkban megvásárolható összes termékkel kapcsolatban előterjeszhető. A minőségi kifogás továbbá a www.tesco.hu/bevasarlas weboldalon elérhető online szolgáltatás igénybevételével megvásárolt termékekkel kapcsolatban is előterjeszhető.

2. Minőségi kifogás részletei:

Minőségi kifogás:

Minden vásárlónknak joga van a **minőségi hibás termékekkel (bármilyen kategóriában) kapcsolatban** bejelentéssel élni bármely áruházunkban.

Jogszabályi háttér:

- 2013. évi V. törvény (Ptk.)
- 151/2003. Korm. rendelet
- 373/2021. Korm. rendelet
- 19/2014. NGM rendelet

Kellékszavatossági igénye alapján vásárlónk választása szerint:

- **kijavítást** vagy **kicserélést** igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a TESCO-nak - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a vásárlónknak okozott érdeksérelmet; vagy
- az **ellenszolgáltatás arányos leszállítását** igényelheti, vagy a szerződéstől **elállhat**, ha
 - a Tesco a kijavítást vagy a kicserélést **nem vállalta**,
 - kijavítási vagy kicserelési kötelezettségének a törvényben meghatározott feltételekkel **nem tud eleget tenni**, vagy
 - a vásárlónak a kijavításhoz vagy kicsereléshez fűződő **érdeke megszűnt**.
- az ellenszolgáltatás **arányos leszállítását igényelheti**, vagy az adásvételi szerződést **megszüntetheti** - a szerződésszegés súlyához igazodva -, ha
 - a) a TESCO **nem végezte el a kijavítást vagy kicserélést**, vagy elvégezte azt, de részben vagy egészben **nem teljesítette az erre vonatkozó feltételeket**¹, vagy **megtagadta a kijavítást, kicserélést**.

¹ A TESCO-nak a saját költségére kell biztosítania a kicserélt áru visszavételét. Ha a kijavítás vagy kicserelés olyan áru eltávolítását teszi szükségessé, amelyet az áru jellegének és céljának megfelelően - a hiba felismerhetővé válása előtt - üzembe helyeztek, akkor a kijavításra vagy kicserelésre vonatkozó kötelezettség magában foglalja a nem megfelelő áru eltávolítását és a csereként szállított vagy kijavított áru üzembe helyezését vagy az eltávolítás, illetve üzembe helyezés költségeinek viselését.

- b) **ismételt teljesítési hiba merült fel**, annak ellenére, hogy a TESCO megkísérelte az áru szerződés szerűvé tételét;
- c) a **teljesítés hibája olyan súlyú**, hogy azonnali árleszállítást vagy az adásvételi szerződés azonnali megszüntetését teszi indokolttá; vagy
- d) a TESCO **nem vállalta az áru szerződés szerűvé tételét**, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy a TESCO **ésszerű határidőn belül** vagy a fogyasztónak okozott **jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja az árut szerződés szerűvé tenni**.

Vásárlónk és a TESCO közötti - ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló - szerződés esetén vásárlónk kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében **a hibát a TESCO költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.**

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a vásárló által elvárható rendeltetésére figyelemmel - **megfelelő határidőn belül, a vásárló érdekeit kímélve kell elvégezni.**

Vásárlónk adásvételi szerződés megszüntetésére vonatkozó kellékszavatossági joga a TESCO-nak címzett, a megszüntetésre vonatkozó döntést kifejező jognyilatkozattal gyakorolható.

Ha a hiba az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott **árunak csak meghatározott részét érinti**, és azok tekintetében a szerződés megszüntetésére vonatkozó jog gyakorlásának feltételei fennállnak, vásárlónk az adásvételi szerződést **csak a hibás áru tekintetében szüntetheti meg**, de az azokkal együtt szerzett **bármely egyéb áru vonatkozásában is megszüntetheti**, ha vásárlónktól **nem várható el ésszerűen**, hogy csak a szerződésnek **megfelelő árukat tartsa meg**.

Ha a vásárló az adásvételi szerződést teljes egészében vagy az adásvételi szerződés alapján szolgáltatott áruk egy része tekintetében szünteti meg, úgy

- a vásárlónak a TESCO költségére vissza kell küldenie a TESCO-nak az érintett árut; és
- a TESCO-nak haladéktalanul vissza kell térítenie a vásárló részére az érintett áru vonatkozásában teljesített vételárat, amint az árut vagy az áru visszaküldését alátámasztó igazolást átvette.

A pénzvisszafizetés feltételei:

- A vásárló köteles a vásárlás tényét igazoló nyugtát/számlát bemutatni.
- Jótállásos termékek esetében elegendő a kitöltött jótállási jegy, vagy ennek hiányában a nyugta/számla.

Ha a fenti feltételek bármelyike nem érvényesül, akkor a vásárlónak lehetősége van a szerződés megkötését egyéb módon bizonyítani, **ennek hiányában azonban a termék visszavételét elutasítjuk**, ez esetben a vásárló bejelentését panaszként kezeljük!

A pénzvisszafizetés mértéke:

A termék vételárának visszafizetése esetén mindig a vásárlást igazoló blokkon feltüntetett összeg kerül visszafizetésre, kivéve abban az esetben, ha a termékhez a vásárló kedvezményt vett igénybe, akkor a kedvezménnyel csökkentett vételárat fizetjük vissza.

A pénzvisszafizetés módja:

A termék árát készpénzben fizetjük vissza.

A www.tesco.hu/bevasarlas weboldalon elérhető online szolgáltatás igénybevételével megvásárolt termékek esetében a pénzvisszafizetésre, bármely áruházunk vevőszolgálati pultjánál is van lehetőség.