

LIVORA CASA

JÓTÁLLÁSI / SZAVATOSSÁGI IGÉNY JEGYZŐKÖNYV

hibás, sérült vagy kifogásolt ágykeret, matrac, bútor és egyéb termék esetére

A 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet szerinti belső ügyintézési és fogyasztói jegyzőkönyv

1. Vállalkozás és ügy azonosítása

Vállalkozás / üzlet	LIVORA CASA / Bay-home Textil Kft.
Üzlet címe	1162 Budapest, Rákosi út 205.
Jegyzőkönyv száma	LVC-_____/20____
Ügyintéző neve	_____
Bejelentés módja	☐ személyesen ☐ telefonon ☐ e-mailben ☐ egyéb: _____

2. Fogyasztó adatai

Fogyasztó neve	_____
Lakcíme	_____
Telefonszám	_____
E-mail cím	_____

3. Vásárlás és termék adatai

Rendelés / számla száma	_____
Termék megnevezése	_____
Modell / méret / szín / azonosító	_____
Termék vételára	_____ Ft
Szerződés teljesítésének / átadásnak időpontja	20____. _____ hó ____ nap
Jótállás időtartama	_____ év jótállási jegy: ☐ igen ☐ nem ☐ elektronikus

4. Hiba / sérülés bejelentése

Hiba bejelentésének időpontja	20____. ____ hó ____ nap, ____ óra ____ perc
Hiba észlelésének időpontja	20____. ____ hó ____ nap
Érintett rész	☐ fejkendő ☐ ágykeret ☐ ágyneműtartó ☐ vasalat ☐ matrac ☐ kárpit ☐ egyéb: _____
Fotó / videó csatolva	☐ igen, ____ db ☐ nem fájlnev / hivatkozás: _____

A fogyasztó által közölt hiba pontos leírása:

5. A fogyasztó által érvényesíteni kívánt jog

☐ kijavítás ☐ kicserélés ☐ árleszállítás ☐ vételár-visszatérítés / szerződés megszüntetése

☐ egyéb igény: _____

6. Vállalkozás helyszíni megállapítása / elsődleges álláspontja

A hiba szemrevételezhető	☐ igen ☐ nem ☐ további vizsgálat szükséges
A termék használható	☐ igen ☐ korlátozottan ☐ nem
Külső sérülés látható	☐ igen ☐ nem leírás: _____
Vállalkozás döntése	☐ igény elfogadva ☐ részben elfogadva ☐ vizsgálat szükséges ☐ elutasítva

Megállapítás / indokolás:

7. Az igény rendezésének módja

Vállalt intézkedés	☐ javítás ☐ alkatrészcsere ☐ termékcsere ☐ árleszállítás ☐ visszatérítés ☐ egyéb
Cserélendő / javítandó rész	_____
Gyártói / beszállítói igény elküldve	20____. _____. hó ____ nap hivatkozás: _____
Várható teljesítés	20____. _____. hó ____ nap / várható időtartam: _____
Kompenzáció – ha van	_____ Ft / egyéb: _____
Ügyfél tájékoztatásának módja	☐ e-mail ☐ SMS ☐ telefon ☐ személyesen dátum: _____

FONTOS BELSŐ ELLENŐRZÉS

☐ A jegyzőkönyv másolata a fogyasztónak átadva / igazolható módon megküldve.

☐ Ha a vállalkozás a bejelentéskor nem tudott nyilatkozni az igény teljesíthetőségéről, az álláspont közlésének határideje rögzítve.

☐ Ha a kijavítás vagy csere 15 napnál hosszabb, a fogyasztó tájékoztatása a várható időtartamról megtörtént.

☐ Kapcsolódó e-mailek, fotók, számla, jótállási jegy és utalási bizonylatok az ügyhöz csatolva.

8. Elutasítás vagy a fogyasztó igényétől eltérő rendezés esetén

Az elutasítás / eltérő rendezés részletes indoka:

9. Termék átvétele vizsgálatra / javításra – ha alkalmazandó

Átvett termék / alkatrész	_____
Azonosító / modell	_____
Átvétel időpontja	20____. _____. hó ____ nap, ____ óra
Átvételkori állapot / tartozékok	_____
Várható visszaadás / átvétel	20____. _____. hó ____ nap / külön értesítés szerint

10. Ügy lezárása

Tényleges teljesítés időpontja	20____. _____. hó ____ nap
Elvégzett intézkedés	☐ javítás ☐ alkatrészcsere ☐ termékcsere ☐ árleszállítás ☐ visszatérítés ☐ egyéb
Cserélt / javított rész	_____
Fogyasztó értesítésének dátuma	20____. _____. hó ____ nap
Átadás / kiszállítás igazolása	☐ aláírt átadás ☐ fuvarlevél ☐ e-mail ☐ egyéb: _____

Megjegyzés a lezáráshoz:

11. Tájékoztatás és aláírás

A fogyasztó tájékoztatást kapott arról, hogy fogyasztói jogvita esetén békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A jegyzőkönyv egy példányát a fogyasztó részére haladéktalanul, igazolható módon rendelkezésre kell bocsátani. A jelen dokumentum a szavatossági/jótállási ügy adminisztrálását szolgálja; az egyedi ügy jogi megítélését mindig a hatályos jogszabályok és a konkrét körülmények alapján kell elvégezni.

Kelt: _____	Jegyzőkönyv másolatának átadása/küldése: _____
_____ Fogyasztó aláírása	_____ Ügyintéző / vállalkozás aláírása
A fogyasztó az aláírást megtagadta: ☐ igen ☐ nem	Tanú / megjegyzés: _____

BELSŐ IRATKEZELÉS – A DOKUMENTUMHOZ CSATOLANDÓ

☐ számla / rendelés ☐ jótállási jegy ☐ fotók/videók ☐ ügyfél e-mailjei ☐ vállalkozás válaszai
☐ gyártói/beszállítói levelezés ☐ javítás/cseréje igazolása ☐ fuvarlevél ☐ visszatérítés/kompenzáció bizonylata