PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Tízpróba Magyarország Kft.
székhely és levelezési cím: 2040 Budaörs, Baross u. 146.
Adószám: 13443966-2-44

TARTALOMJEGYZÉK

1. A panaszkezelési szabályzat célja 3.

2. A panaszkezelési szabályzat alapelvei 3.
   2/a, A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve 3.
   2/b, A panaszkezelésre vonatkozó földrajzi rugalmasság elve 3.
   2/c, Az adatvédelmi tárgyú panaszok hatékony kezelése 3.

3. A szabályzat hatálya 3.
   3/a, Személyi hatálya 3.
   3/b, Tárgyi hatálya 3.

4. Részletes rendelkezése 4.
   4/a,Fogalmak 4.
   4/b, A panasz bejelentésének módja 4.
   4/c, A panaszkezelési határidő 5.
   4/d, A panasz kivizsgálása 5.
   4/e, A panaszkezelés folyamán az ügyféltől kérhető adatok 5.
   4/f, A panaszkezelés folyamata 6.

5. Minőségi kifogás 6.

6. Kellékszavatossági jogok fogyasztói szerződés esetén 7.

7. Jogérvényesítés 7.
   7/a, A vásárló további jogérvényesítési lehetőségei 7.
   7/b, Kapcsolódó mellékletek 8.

8. Adatkezelés 8.
   8/a, Jogalapok 8.
   8/b, A panaszok nyilvántartása 8.

9. Az Általános Adatvédelmi Rendelet elvárásai 8.

10. Szabályok a fogyasztó által visszahozott hibátlan termékekre vonatkozóan

11. Vételár visszafizetésére vonatkozó fizetési módok 9.

12. Záró rendelkezések 10.
   12/a, Hatálybalépés 10.

1. Melléklet – Jótállási jogok fogyasztói szerződés esetében 11.
   Az önkéntes jótállásra vonatkozó szabályok 12.
2. Melléklet – Jótállás alá eső termékek köre 13.
3. Melléklet – Békéltető Testületek elérhetőségei 15.
4. Melléklet – A Decathlon magyarországi áruházainak elérhetőségei 17.

1. A panaszkezelési szabályzat célja

A Tízpróba Magyarország Kft. – székhely és levelezési cím: 2040 Budaörs, Baross u. 146., adószám: 13443966-2-44, mint vállalkozás a továbbiakban Decathlon – ügyfelei panaszkezelési igényeinek magasabb szintű kielégítése és hatékony kezelése érdekében alakította ki az alábbi szabályzatot.

2. A szabályzat alapelvei

2/a, A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve:
A Decathlon számára a legfontosabb, hogy vásárlói mindig elégedettek legyenek a megvásárolt termékekkel. Éppen ezért panaszaikat pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat az egész hálózat számára. A Decathlon a panaszkivizsgálást követően kötelezi magát, hogy olyan választ ad, melyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz javasolt rendezésére, megoldására vonatkozó intézkedésekre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára és tájékoztatja a vásárlót, hová fordulhat további panaszával.

2/b, A panaszkezelésre vonatkozó földrajzi rugalmasság elve:
A Decathlon a jogszabályi kötelezettségein túl, vállalja vásárlói maximális elégedettségének elősegítésére, hogy a panaszt befogadja minden magyarországi áruházában, függetlenül attól, hogy a vásárlónak éppen melyik áruházban keletkezett konkrét panasza.

2/c, Az adatvédelmi tárgyú panaszok hatékony kezelése
A Decathlon a panaszokat tartalmuk szerint értékeli, és amennyiben adatvédelmi tárgyú panasszal találkozik, azt késedelem nélkül az adatvédelmi tisztviselőnek adja át.

3. A szabályzat hatálya

3/a, személyi hatálya:
Jelen szabályzat hatálya kiterjed minden magyarországi Decathlon áruházban dolgozó vevőszolgálati munkatársra és a központi ügyfélszolgálat panaszkezeléssel foglalkozó munkatársaira, akik kötelesek megismerni jelen szabályzat rendelkezéseit és azok betartásáért személyes felelősséggel tartoznak.

3/b, tárgyi hatálya:
A szabályzat hatálya a panaszok bejelentésével kapcsolatos panaszkezelési tevékenységre terjed ki. Jelen szabályzat nem terjed ki a panasznak nem minősülő bejelentések kezelésére.

4. Részletes rendelkezések

4/a Fogalmak:

A panasz

A fogyasztó Decathlon-nal szemben előterjesztett, a Decathlonnak, vagy a Decathlon érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kifogása, a kellékszavatossági, termékszavatossági vagy jótállási igény kivételével.

Kérjük ügyfeleinket, hogy kifogásaikat elsősorban a 4/b pontban jelzett elérhetőségeinken jelentsék be.
Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Decathlon általános tájékoztatását, véleményét, vagy állásfoglalását igényli.

A panaszos

Panaszos lehet minden olyan, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény (Fgytv.) alapján panasztételre jogosult fogyasztónak minősülő vásárló, aki a Decathlon kereskedelmi egységében vásárolt, szolgáltatást vett igénybe, vagy vásárlási, információszerzési szándékkal kereste fel valamelyik áruházát, honlapját, Facebook oldalát, illetve nézte, olvasta, hallotta bármely hirdetését. Panaszosnak minősül az a (Fgytv.) alapján panasztételre jogosult fogyasztó is, aki részt vett valamely, a Decathlon által szervezett nyereményjátékban.

Minőségi kifogás

A Decathlon által forgalmazott termékek minőségével szemben tett fogyasztói bejelentés, melynek keretében a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényét érvényesítheti.

Adatvédelmi tartalmú panasz

Személyes adat kezeléssel kapcsolatos, adat helyesbítést, törlést kérő panasz, hozzáférés kérése, egyéb adatvédelmi tárgyú tartalom.

Adatvédelmi incidens

A személyes adatok biztonságának bármilyen sérülésére utaló panasz.

4/b A panasz bejelentésének módja:

- szóbeli panasz:

- személyesen bármelyik, a Vásárlók számára nyitva tartó áruházban, az adott áruház nyitvatartási idejében
- személyesen a központban munkanapokon 9:00-16:00 között (2040 Budaörs, Baross u. 146.)
- telefonon keresztül az áruházak nyitvatartási idejében (Decathlon áruházak telefonszámai elérhetőek a jelen szabályzat 4. számú mellékletében.)
- telefonon keresztül a call center (+36 20 881 9300) nyitvatartási idejében H-Szo 9:00-18:00, V: 10:00-18:00-ig

- írásbeli panasz:

- postai úton (2040 Budaörs, Baross u. 146.)
- elektronikus levélben (ugyfelszolgalat@decathlon.hu)
- bármelyik, a Vásárlók számára nyitva tartó áruházakban, nyitvatartási időben, a vásárlók könyvébe tett írásbeli panasz (az áruházak elérhetőségeit a 4. sz. melléklet tartalmazza)

4/c Panaszkezelési határidők:

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) szerint erre jogosult fogyasztó szóban vagy írásban közölheti panaszát a Decathlonnal.

Az írásbeli panaszokat a Decathlon a jogszabályban előírt 30 naptári napon belül érdemben megválaszolja, és intézkedik a válasz közlése iránt. Adatvédelmi panaszok esetén ez a határidő lehetőség szerint 15 nap. Áruházainkban a fogyasztók számára mind a vásárlók könyvébe, mind más formátumban leadott írásbeli kifogásokat is panaszként kezelünk.

A Decathlon a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Decathlon a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és a továbbiakban az írásbeli panaszkezelés rendje szerint jár el. Decathlon ebben az esetben a jegyzőkönyv egy másolati példányát a fogyasztónak
a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben átadja,
b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén legkésőbb a panaszra adott érdemi válasszal egyidejűleg megküldi.
Felhívjuk a figyelmét arra, hogy szóbeli panasz előterjesztése esetén - amennyiben a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges - a Decathlon mellőzi a panasz további, az írásbeli panaszkezelésre vonatkozó előírások szerinti kezelését amennyiben a fogyasztó a jegyzőkönyv felvétele során nem bocsátja rendelkezésre az alább felsorolt információkat, továbbá, ha a fogyasztó megtagadja a jegyzőkönyv aláírását:
- fogyasztó neve, továbbá lakcíme vagy elektronikus levelezési címe,
- a fogyasztó panaszának részletes ismertetése, a fogyasztó által hivatkozott, panasz kezeléséhez szükséges iratok,dokumentumok és egyéb bizonyítékok.

A jegyzőkönyv felvételekor a Decathlon legalább az alábbi adatokat rögzíti:

- a fogyasztó neve, lakcíme vagy elektronikus levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról,

amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

- a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma, és
- a következő figyelmeztetés: Felhívjuk a figyelmét arra, hogy szóbeli panasz előterjesztése esetén - amennyiben a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges - a Decathlon mellőzi a panasz további, az írásbeli panaszkezelésre vonatkozó előírások szerinti kezelését amennyiben a fogyasztó a jegyzőkönyv felvétele során nem bocsátja rendelkezésre az alább felsorolt információkat, továbbá, ha a fogyasztó megtagadja a jegyzőkönyv aláírását:

    - fogyasztó neve, továbbá lakcíme vagy elektronikus levelezési címe,
    - a fogyasztó panaszának részletes ismertetése, a fogyasztó által hivatkozott, panasz kezeléséhez szükséges iratok,dokumentumok és egyéb bizonyítékok.

4/d A panasz kivizsgálása:

A panasz kivizsgálása térítésmentes! A panasz kivizsgálása az összes ide vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panasz ügyintézésének nyelve magyar. A panasszal kapcsolatos döntésekben nem vehet részt a Decathlon olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

4/e A panaszkezelés folyamán az ügyféltől kérhető adatok:

- neve
- lakcíme, székhelye, lakcíme, elektronikus levelezési címe
- telefonszáma
- értesítés módja
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- panaszos igénye
- a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentumok másolata
- a panasz kivizsgálásához szükséges termék
- meghatalmazott ügyfél esetén érvényes meghatalmazás

minden egyéb adat vagy körülmény ismertetése, amely a panasz kivizsgálásához szükséges lehet. Az ügyfél fent felsorolt személyes adataira a beazonosíthatóság és a hatékony ügykezelés miatt, jogszabályi felhatalmazás alapján (1997. évi CLV. Tv.) van szükség.

4/f A panaszkezelés folyamata:

Szóbeli panasz

A Decathlon a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Decathlon a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és a továbbiakban az írásbeli panaszkezelés rendje szerint jár el, azaz 30 naptári napon belül válaszolja meg érdemben. Decathlon ebben az esetben a jegyzőkönyv egy másolati példányát a fogyasztónak

a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben átadja,

b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén legkésőbb a panaszra adott érdemi válasszal egyidejűleg megküldi.

Adatvédelmi tartalom vagy incidens esetén azonnal értesíteni kell az adatvédelmi tisztviselőt.

Írásbeli panasz

Vásárlók könyvi bejegyzés: A vásárlók könyvébe tett panaszt a Decathlon a törvényben előírt 30 naptári napon belül megválaszolja.

Elektronikus levél: Az elektronikus levélben érkezett panaszokat a Decathlon központi ügyfélszolgálata válaszolja meg. Határidő: 30 naptári nap.

Postai levél: A postán érkezett panaszokat a Decathlon központi ügyfélszolgálata válaszolja meg. Határidő 30 naptári nap.

Az adatvédelmi panaszt az adatvédelmi tisztviselő válaszolja meg a lehető legrövidebb, de lehetőség szerint 15 napon belül.

Incidensre utaló panasz esetén az adatvédelmi tisztviselő cselekszik.

A panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése

A Decathlon a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátva és azt írásba foglalva a 30 naptári napos törvényi válaszadási határidőn belül továbbítja a panaszos részére. Ha az érdemi döntést közlő irat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.

Panaszkezeléssel kapcsolatos ügyintézési felelősségi körök

A Decathlon panaszkezelési rendszeréből és folyamataiból adódóan az alábbi személyek jogosultak a panaszkezeléssel érdemben foglalkozni:

- Áruház igazgató/ügyeletes igazgató
- Vevőszolgálati vezető
- Részlegvezető
- Központi ügyfélszolgálat munkatársai

5. Minőségi kifogás

Minőségi kifogást is érintő panaszok esetében ki kell tölteni a „Jegyzőkönyv a

fogyasztó minőségi kifogásairól" nevű nyomtatvány online megfelelőjét. A jegyzőkönyv tartalmát a 19/2014 NGM rendelet szabályozza.

A minőségi kifogások megtételére a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az eladott ingó dolog hibája miatt a fogyasztónak a Polgári Törvénykönyv szerinti kellékszavatossági igény vagy jótállási igény érvényesítése kapcsán van lehetősége.

5/a Minőségi kifogás bejelentésének módja:

- személyesen bármelyik magyarországi nyitva tartó Decathlon áruházban, nyitvatartási időben, vagy
- elektronikus levélben (ugyfelszolgalat@decathlon.hu),
- vagy a www.support.decathlon.hu oldalról, az adott terméktípusnál elérhető hibabejelentő felületen keresztül kizárólag az alábbi termékek esetén: saját márkás futópadok, szobakerékpárok, elliptikus trénerek, trambulinok, erősítő padok, Home Gym-ek (terheléses gépek), evezőpadok, spinning kerékpárok, valamint az E-Connected alkalmazással kapcsolatban.)

Felhívjuk kedves vásárlóink figyelmét, hogy egyéb elérhetőségeken, fórumokon közölt észrevételek, jelzések, hibák, igények, stb. közlése nem minősülnek minőségi kifogás bejelentésnek, tekintettel arra, hogy a minőségi kifogások bejelentésére DECATHLON kizárólag az 5/a pontban rögzített megtételi módokat, csatornákat biztosítja.

A közegészségügyi szempontból nem megfelelő állapotú terméket a Decathlon-nak nem áll módjában átvenni Vásárlótól.

A www.decathlon.hu oldalon történt vásárlás esetében köteles visszaküldeni a DELOGIST Kft. (3000 Hatvan, Sport u. 2.) címére, vagy visszavinni valamely Decathlon áruházba mivel a hiba megállapításához, illetve a hiba okának feltárásához feltétlenül szükséges pontosan látni a terméket.

6. Kellékszavatossági jogok fogyasztói szerződés esetén
Határidők, bizonyítás

A 2014. március 15-től hatályos új Polgári Törvénykönyv alapján minden új termékekre **2 év kellékszavatosság** vonatkozik természetes személy fogyasztók, továbbá a szakmájuk, önálló foglalkozásuk vagy üzleti tevékenységük körén kívül eljáró, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény szerinti mikro-, kis- és középvállalkozás (a továbbiakban e pont vonatkozásában együtt: fogyasztó) termékvásárlása esetén.

Ennek értelmében a kellékszavatossági igények érvényesítésére rendelkezésre álló 2 év két részre tagolódik:

A szavatosság 2 évének első **évében** az esetleges hibák esetén a Decathlon, vagy a fogyasztó igényének megfelelően vagy vele megegyezve, intézi a termékkel kapcsolatos minőségi kifogást, vagy lehetősége van arra, hogy bebizonyítsa: a termék annak nem rendeltetésszerű használata miatt hibásodott meg, esetleg természetes kopás következménye, de mindenképpen mentes gyártási hibáktól.

A termék **első év utáni** meghibásodásai esetén a bizonyítási kényszer már a

fogyasztót terheli, azaz vita esetén (vagyis ha a két fél nem tud megegyezni, hogy a hiba oka gyártási eredetű-e, vagy pedig más) neki kell bizonyítani (pl.: szakvéleménnyel a hiba gyártási eredetét)

A Ptk. alapján a fogyasztó hiba esetén választása szerint:

a) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek – másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne. Figyelembe kell venni ilyenkor a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet. 2026. július 31-ét követően kötött szerződések esetén, ha az áru szerződésszerűvé tétele kijavítással valósul meg, a kellékszavatossági igény elévülési ideje egyszer tizenkét hónappal meghosszabbodik. Kicserélés felújított áruval csak a fogyasztó kifejezett kérésére teljesíthető.
b) kérheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását is a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidővel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Ptk. 6:159§ (2a) bekezdése alapján fogyasztó és vállalkozás közötti - ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló - szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. A fogyasztó a választott kellékszavatossági jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a kötelezettnek megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a kötelezett adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

A kellékszavatossági jogok gyakorlására egyebekben a Ptk. és a 373/2021.(VI.30.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

A kellékszavatossági igény érvényesítéséhez szükséges, hogy

a szavatossági idő alatt

- a Fogyasztó szavatossági igényét bejelentse:

a) személyesen bármelyik nyitva tartó magyarországi Decathlon áruházban, nyitvatartási időben vagy

b) elektronikus levélben (ugyfelszolgalat@decathlon.hu)

- vásárlását igazolja (számlával vagy Decathlon profillal – korábbi elnevezés: Decathlon Sportközösségi profil)

A teljesítéstől számított egy éven belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének nincs egyéb feltétele. A teljesítéstől számított egy év eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

A teljes szavatossági időn belül, a szavatossági igény Decathlon általi elbírálásához, ahhoz, hogy a szavatossági igényt teljesíteni vagy elutasítani tudja, a Fogyasztó köteles a hibás terméket bemutatni*.

Mindegyik feltétel együttesen szükséges a szavatossági igény kezeléséhez.

*Online vásárlás esetén a megvásárolt termék visszaküldhető az alábbi címre: DELOGIST Kft. (3000 Hatvan, Sport u. 2.), vagy visszavihető bármely Decathlon áruházba személyesen.

Felhívjuk kedves vásárlóink figyelmét, hogy egyéb elérhetőségeken, fórumokon közölt észrevételek, jelzések, hibák, igények, stb. közlése nem minősülnek szavatossági igény bejelentésnek, tekintettel arra, hogy a szavatossági igények bejelentésére DECATHLON kizárólag a fentiekben rögzített megtételi módokat, csatornákat biztosítja.

A DECATHLON használt fogyasztási cikk vásárlása esetén a fogyasztói kellékszavatossági igény érvényesítésére két év elévülési időt biztosít a fogyasztó részére. A használt termék vonatkozásában a kellékszavatossági igény a jelen, 6. pontban írtak szerint érvényesíthető azzal, hogy kellékszavatossági igény nem érvényesíthető olyan hiba miatt, amelyet a fogyasztó a használt termék megvásárlásának időpontjában ismert, vagy azt ismernie kellett. Ezen fogyasztási cikkek esetén a DECATHLON. az értékesítést megelőzően pontosan rögzíti a hibát, melyről előre tájékoztatja a fogyasztót.

6/a Termékszavatossági jog érvényesítése

Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (e 6/a. pont alkalmazásában a továbbiakban: termék) hibája esetén Ön – választása szerint – az 1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Ön a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

Kivel szemben érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági jogait a termék előállítójával vagy forgalmazójával (a továbbiakban együtt: gyártó) szemben gyakorolhatja.

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

A termék akkor hibás, ha nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét Ön a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

Milyen bizonyítási szabály érvényesül termékszavatossági igény érvényesítése esetén?

Termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania, hogy a termékhiba a gyártó általi forgalomba hozatal időpontjában fennállt.

A gyártó milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

A gyártó akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani

tudja, hogy
– a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
– a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető, vagy
– a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered. A gyártónak a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.
Felhívom figyelmét, hogy Ön ugyanazon hiba miatt a vállalkozással szemben kellékszavatossági és a gyártóval szemben termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén a kicserélt termékre, illetve a termék javítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági igényét a továbbiakban már csak a gyártóval szemben érvényesítheti.

7. Jogérvényesítés

7/a A vásárló további jogérvényesítési lehetőségei:

A lent megjelölt, vagy azokhoz hasonló esetekben az ügyfél a következő testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

- Amennyiben a Decathlon panaszkezelési tevékenysége nem a Fgytv. szerint erre jogosult fogyasztó megelégedésére történt, vagy a fogyasztó panaszát a Decathlon elutasította, az Fgytv. szerint erre jogosult fogyasztó a területileg illetékes **Békéltető Testületek** ingyenes eljárását igényelheti. Az eljárást megindítására a az Fgytv. szerint erre jogosult fogyasztónak minősülő ügyfél jogosult, akinek az eljárást a lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye szerint illetékes megyei kereskedelmi kamara által működtetett regionális Békéltető Testületnél, belföldi lakóhely, tartózkodási hely vagy székhely hiányában az Decathlon székhelye szerint illetékes megyei kereskedelmi kamara által működtetett regionális Békéltető Testületnél kell kezdeményeznie. Az eljárásra - a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes. A megyei szervezetek listáját és elérhetőségeit elérheti többek között a https://mkik.hu/a-bekelteto-testuletek-teruleti-honlapjai oldalon, jelen szabályzat 3. számú mellékletében vagy áruházunkban. Az ehhez hasonló ügyekben a fogyasztónak lehetősége van **bírósághoz** fordulni, például amennyiben a békéltetés nem hozott számára megfelelő eredményt.
- Amennyiben a Decathlon a panaszkezelés során megsértette a természetes személy fogyasztó számára biztosított jogszabályokat (így többek között nem adott időben, vagy érdemben választ az írásban vagy szóban közölt panaszra, megtévesztette a fogyasztót, esetleg más, a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértést követett el), a természetes személy fogyasztó az illetékes kormányhivatal eljárását kezdeményezheti. Az eljárás lefolytatására a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye, ennek hiányában értesítése címe szerinti kormányhivatal vagy az a kormányhivatal jogosult, melynek területén a jogellenes magatartást elkövették. A kormányhivatalok elérhetősége: https://kormanyhivatalok.hu/

- A Decathlon kereskedelmi tevékenységét érintő kifogással ügyfeleink megkereshetik az áruház földrajzi helye szerint illetékes jegyzői hivatalt is.

7/b Kapcsolódó mellékletek:

- *1. Melléklet:* Jótállási jogok fogyasztói szerződés esetén
- *2. Melléklet:* Jótállás alá eső termékek köre
- *3. Melléklet:* Békéltető Testületek elérhetőségei
- *4. Melléklet:* A Decathlon magyarországi áruházainak elérhetőségei

8. Adatkezelés

8/a Jogalapok:

- *a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény*
- *a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól* szóló **19/2014. (IV.29) NGM rendelet**
- *a fogyasztóvédelemről* szóló **1997. évi CLV. törvény**
- *a kereskedelemről* szóló **2005. évi CLXIV. törvény**

8/b A panaszok nyilvántartása:

A Decathlon minden panaszt nyilvántartásba vesz, különös figyelmet fordítva a személyes adatok védelmére. A bekért személyes adatok kizárólag az azonosítás célját szolgálják, ezen kívül nem szolgálhatnak egyéb adatgyűjtési célt. A panaszt benyújtó ügyfél adatait a Decathlon a 8/a pontban felsorolt jogszabályok vonatkozó rendelkezései alapján kezeli.

A nyilvántartás módja központilag történik.

A visszautasított adatvédelmi panaszokról külön nyilvántartást kell vezetni.

9. Az Általános Adatvédelmi Rendelet elvárásai

A Decathlon az érintett jogok érvényesülését külön kötelező rend szerint biztosítja, a jelen panaszkezelési szabályzat hatálya alatt azonban érkezhetnek olyan panaszok, amelyek megkívánják az Általános Adatvédelmi Rendelet Szabályainak alkalmazását.

Az adatvédelmi tárgyú panaszokat a külön érintetti szabályzat érdekében haladéktalanul az adatvedelem@decathlon.com címre, az adatvédelmi tisztviselő részére kell továbbítani.

10. Szabályok a fogyasztó által visszahozott hibátlan továbbá kipróbált termékekre vonatkozóan

A Decathlon elsődlegesen fontosnak tartja a vásárlók Decathlon által forgalmazott

termékekkel kapcsolatos elégedettségét, így annak ellenére, hogy a magyar jogszabályok nem kötelezik arra, hogy a vásárló által visszahozott termékeket kicserélje, vagy akár visszafizesse a vételárat, különleges jogot biztosít a vásárlóknak erre az esetre.

DECATHLON a 365 napos cserelehetőséget kizárólag az általa értékesített új termékekre vonatkozóan biztosítja, az alábbi szabályok szerint:

A. Amennyiben a termék (ideértve a Decathlon saját márkás és a Decathlon által forgalmazott nem saját márkás termékeit) nem volt használva, továbbá a bevarrt vagy bármely egyéb módon a termékhez rögzített címke nem került eltávolításra, a termék nem mosott, vagy öblített, és eredeti, bontatlan csomagolással rendelkezik, a Decathlon a vásárlást igazoló nyugta ellenében vagy a vásárlás Decathlon profillal (korábbi elnevezés: Decathlon Sportközösségi profil) történő igazolása esetén, a Vásárló kérésének megfelelően a vásárlástól számított 365 napig kicseréli (méretcsere), vagy visszafizeti a termék vételárát a vásárláskor alkalmazott fizetési módnak megfelelő fizetési módban a 11. pontban foglaltak figyelembevételével. A jelen bekezdés szerinti 365 napos termékcserére Decathlon áruházaiban vásárolt termékek esetében kizárólag a Decathlon áruházaiban, személyesen van lehetőség.

   A www.decathlon.hu weboldalon vásárolt termékekre vonatkozó 365 napos cserelehetőségről az Általános Szerződési Feltételekből tájékozódhat.

B. Amennyiben a termék (ideértve a Decathlon saját márkás és a Decathlon által forgalmazott nem saját márkás termékeit) a Vásárló részére bármely okból nem megfelelő és a Vásárló a vásárlás tényét Decathlon profillal (korábbi elnevezés: Decathlon Sportközösségi profil) igazolja, továbbá a terméke(ke)t a Vásárló kizárólag a termék(ek) jellegének, tulajdonságainak, működésének megállapításához szükséges mértéket meg nem haladóan próbálta ki, ugyanakkor a termék esetleg nem rendelkezik a bevarrt vagy bármely egyéb módon a termékhez rögzített címkével, úgy Decathlon kizárólag cserelehetőséget biztosít Vásárló részére, mely cserelehetőség keretében Decathlon a terméket a rendeltetését tekintve azonos termékre / termékekre cseréli ki. Ebben az esetben a cserélt termékről kiállított bizonylaton fizetőeszközként úgynevezett jóváírás kerül feltüntetésre. Az egyértelműség kedvéért Decathlon tájékoztatja a Vásárlót, hogy ezen esetben, ideértve a kicserélt termék jelen bekezdés szerinti ismételt cseréjét - Decathlon vételárat semmilyen fizetési módban nem térít meg, kizárólag cserelehetőséget ajánl fel. A jelen bekezdés szerinti 365 napos termékcserére a termékcserére Decathlon áruházaiban vásárolt termékek esetében kizárólag a Decathlon áruházaiban, személyesen van lehetőség.

A www.decathlon.hu weboldalon vásárolt termékekre vonatkozó 365 napos cserelehetőségről az Általános Szerződési Feltételekből tájékozódhat.

Amennyiben azon termék vételára, melyre a Vásárló ki kívánja cserélni a terméket, meghaladja a kipróbált, de nem megfelelő termék vételárát, úgy Vásárló választhat, hogy a különbözet (a továbbiakban: különbözet) megfizetésével kívánja megvásárolni az új terméket, vagy csereszándékától eláll és így a

kipróbált terméket megtartja. Amennyiben azon termék vételára, melyre a Vásárló ki kívánja cserélni a terméket nem éri el a nem megfelelő termék vételárát, akkor Vásárló a fennmaradó összeg erejéig kiegészítő termékeket (továbbiakban: kiegészítő termék) választhat.

Amennyiben a kiegészítő termék vételára meghaladja a különbözet értékét, úgy Vásárló választhat, hogy a különbözet megfizetésével kívánja megvásárolni a kiegészítő terméket, vagy a kiegészítő termék megvételétől eláll. Amennyiben a kiegészítő termék vételára nem éri el a különbözet értékét, úgy Vásárló további kiegészítő terméket választhat a kiegészítő termékekre vonatkozó, fent részletezett szabályok szerint.

Vásárló a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel. Olyan termék esetében, amelyet a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó mértékben használtak az értékcsökkenés mértéke akár 100 % is lehet.

Nem illeti meg a 365 napos termékcsere joga a Vásárlót:

- olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet

a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak,

- romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében (élelmiszer, étrend- kiegészítők);
- olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza (fehérnemű, fürdőruha, kozmetikai termék);
- olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel,
- lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta,
- gázfőző, gázpalack,
- karbon vagy elektromos alkatrészekkel ellátott kerékpárok és rollerek.

11. Vételár visszafizetésére vonatkozó fizetési módok:

Decathlon a vételárat - amennyiben a visszafizetésének feltételei fennállnak – azon fizetési módban fizeti vissza, mely fizetési módban a vásárlás történt azzal, hogy
- a Decathlon Ajándékkártyával történt fizetés esetén Decathlon Ajándékkártyán,
- a nem a Decathlon által kibocsátott utalvánnyal (mint például Multipay, OTP Cafetéria kártya, Edenred, illetve Rewin) történt fizetés esetén készpénzben,
- készpénz, bankkártya, nem a Decathlon által kibocsátott utalvány kombinációját tartalmazó osztott fizetéssel történt fizetés esetén, amennyiben az tartalmaz készpénz elemet készpénzben, készpénz elem hiányában banki visszautalással,
- Decathlon Ajándékkártya és reklámutalvány kombinációját tartalmazó osztott fizetéssel történt fizetés esetén Decathlon Ajándékkártyán

téríti meg.

Decathlon felhívja a figyelmet, hogy amennyiben reklámutalvánnyal történt a fizetés, Decathlon kizárólag az érintett termékkel azonos rendeltetésű termékre

vonatkozó cserelehetőséget biztosít.

12. Záró rendelkezések

12/a, Hatálybalépés:
A szabályzat rendelkezéseit ezen időponttól kezdve, visszavonásig kell alkalmazni. A szabályzat rendelkezéseit a hatálybalépés napján folyamatban lévő ügyekben is alkalmazni kell.

Budaörs, 2026.10.07

1. Melléklet

Jótállási jogok fogyasztói szerződés esetén hosszabbítás

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) és az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet, valamint a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról szóló 10/2024. (VI. 28.) IM rendelet alapján kötelező jótállás alá tartozó, a tartós fogyasztási cikkek termékcsoportjainak megnevezését tartalmazó vonatkozó rendeletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre (továbbiakban termék vagy fogyasztási cikk) a Decathlon köteles jótállást vállalni. A 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet szerinti fogyasztó (természetes személy és szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró mikro-, kis- és középvállalkozás) a jótállásból eredő jogokat az alábbiak szerint érvényesítheti::

1. A jótállásból eredő jogok a jótállási jeggyel a vonatkozó jótállási belül érvényesíthetők. A jótállási idő 10.000,- Ft – 250.000,- Ft közötti vételárú fogyasztási cikkek esetén 2 év, 250.000,- Ft feletti vételárú fogyasztási cikkek esetén 3 év. A jótállási jegy hiányában, a jótállásból eredő jogok a termék ellenértékének megfizetését igazoló bizonylat - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számla vagy nyugta – bemutatásával, illetőleg a vásárlás tényének Decathlon profillal (korábbi elnevezés: Decathlon Sportközösségi profil) történő igazolásával is érvényesíthetők. a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést Eladó, annak megbízottja vagy az üzembe helyezésre jogosult más személy, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja
2. Jótállási igény bejelentésének módja:
   - személyesen bármelyik magyarországi nyitva tartó Decathlon áruházban, nyitvatartási időben, vagy
   - elektronikus levélben (ugyfelszolgalat@decathlon.hu)

A fogyasztó a jótállási igényét a választása szerint a vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén vagy fióktelepén is bejelentheti.

3. A jótállási jog érvényesítése során a fogyasztó választása szerint:

a) **kijavítást vagy kicserélést** igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek – másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne. Figyelembe kell venni ilyenkor a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet.

b) kérheti **az ellenszolgáltatás arányos leszállítását is a szerződéstől elállhat**, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidővel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Ptk. 6:159§ (2a) bekezdése alapján fogyasztó és vállalkozás közötti - ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló - szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.

4. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. A fogyasztó a választott kellékszavatossági jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a kötelezettnek megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a kötelezett adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.
5. A fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta. A jótállási jog érvényesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet terhelik.
6. Ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt, a vásárlástól, illetve az üzembe helyezéstől számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a vállalkozás nem hivatkozhat a Ptk. 6:159. § (2) bekezdés a) pontja értelmében aránytalan többletköltségre, köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a jótállási jegyen, ennek hiányában a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat a fogyasztó részére haladéktalanul visszatéríteni.
7. A jótállási jog érvényesítése során törekednie kell a kötelezettnek arra, hogy a javítást/cserét 15 napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a vállalkozás a fogyasztót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról. A kijavítást vagy kicserélést – a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.
8. Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk meghibásodása esetén a vállalkozás részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a jótállási jegyen, ennek hiányában a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában -, a Tízpróba Magyarország Kft. köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a Tízpróba Magyarország Kft. köteles a fogyasztási cikk, jótállási jegyen, ennek hiányában a vásárlást igazló bizonylaton, nyugtán feltüntetett vételárát nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

Ha a fogyasztási cikk kijavítására a jótállási igény vállalkozás részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a jótállási jegyen, ennek hiányában a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

A jelen, 8. pontban foglalt javításra vonatkozó szabályok nem vonatkoznak az elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motorkerékpárra,

segédmotoros kerékpárra, személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, utánfutós lakókocsira, utánfutóra, valamint motoros vízi járműre.

9. A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket - a járművek kivételével - az üzemeltetés helyén kell megjavítani. Ha a kijavítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a vállalkozás, vagy - a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén - a javítószolgálat gondoskodik.
10. A kijavítás során a fogyasztási cikkbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.
11. Nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a jogosult a dolgot rendeltetésszerűen nem tudja használni. A dolognak a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a kellékszavatossági igény, - illetve amennyiben a cserélt alkatrészre, illetve javításra kötelező jótállás vonatkozik – a jótállási igény elévülése újból kezdődik.
12. A fogyasztó kijavítás iránti jótállási igényét közvetlenül a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál is érvényesítheti.
13. Jelen jótállás a fogyasztó jogszabályból eredő jogait (különösen a termékszavatossággal, kellékszavatossággal összefüggő jogait) nem érinti.
14. Amennyiben a fogyasztónak a jótállással kapcsolatos minőségi kifogását kötelezett nem, vagy nem megfelelően rendezte, a fogyasztó jogosult a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett regionális békéltető testület eljárását kezdeményezni.
15. A Tízpróba Magyarország Kft. a jótállási jegyet elektronikus úton is átadhatja a fogyasztó részére, legkésőbb a fogyasztási cikk átadását vagy üzembe helyezését követő napon.
16. A jótállási igényt a kötelezett elutasíthatja, amennyiben az alábbiak közül bármely eset bizonyítható:
    a. A fogyasztási cikk hibája nem rendeltetésszerű használat miatt jelentkezett;
    b. A fogyasztási cikket szakszerűtlenül helyezték üzembe/szerelték össze/tartották üzemben;
    c. A fogyasztási cikk hibáját túlfeszültség, hálózati hiba, elemi kár okozta.
    d. A fogyasztási cikk hibája már a vásárláskor ismert volt
    e. A fogyasztó által jelzett hiba nem észlelhető

17. A Ptk. 6:173.§ (2) bekezdése alapján a jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat, ideértve különösen a Ptk. és a 373/2021.(VI.30.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseit valamint a a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikkek körének meghatározásáról szóló 10/2024. (VI. 28.) IM rendeletben foglaltakat kell megfelelően alkalmazni.

Az önkéntes jótállásra vonatkozó szabályok

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.), valamint a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló a 373/2021. (VI.30.) Korm. rendelet alapján a Tízpróba Magyarország Kft. (2040 Budaörs, Baross utca 146.) az alábbi árukra vonatkozóan önkéntes jótállást vállal az alábbiakban

meghatározottak szerint. Az önkéntes jótállásból eredő jogokat a Ptk. szerinti fogyasztó (természetes személy) érvényesítheti.

Saját márkás áru esetén a jótállás időtartama:

3 év	**5 év**	**10 év**	**Élethosszig tartó**
Quechua sátrakra (kivéve azon Quechua sátrakra, melyekre 5 év) ITIWIT stand up paddle deszkákra.	Quechua Fresh&Black felfújható sátrakra, kemping ágyakra és kemping székekre, MH 100 és MH 500 típusú kemping asztalokra , 2 illetve 3 személyes rudazatos Quechua Fresh&Black sátrakra Forclaz sátrakra, Mátrix bakancsokra Kerékpárok szénszálas (karbon) alkatrészeire és vázára Dreamscape snowboard nadrágokra-és kabátokra Domyos fitnesz gépek vázára, trambulinok vázára Quechua és Forclaz tarp ponyvákra, hálózsákokra és alpinista hálózsákokra Simond hátizsákokra Artengo teniszhálókra Az alábbi KIPSTA márkájú focikapukra: - Classic 500-as S méret (fogyasztási cikkkód: 4653096) - Classic 500-as M méret (cikkszám: 4653098 - Classic 500-as L méret (cikkszám: 4116550) - Classic 500-as m méret (cikkszám: 4653100) Az alábbi TARMAK márkájú kosárlabda palánkokra: - B100 (cikkszám: 2667383) - B700 pro (cikkszám: 2667479) - B500 easy box (cikkszám: 2780157) - B100 easy plexi (cikkszám: 2918173) -B900 easy box (cikkszám: 4239136) - B100 easy box (cikkszám: 2973605) - B200 easy (cikkszám: 2924934) - K900 (cikkszám: 2973697) Az alábbi DOMYOS fitnesz gépekre: - Initial 100 elliptikus tréner (cikkszám: 8903327) - Woodrower evezőpad (cikkszám: 8604435) - Training 900 evezőpad (cikkszám: 8804464) - Training 900 spin bike (cikkszám: 8806819) -Challange spin bike (cikkszám:	Kültéri ping-pong ütőkre és kültéri ping-pong asztalokra (kivéve: hálóra, hálótartó oszlopra, kerékre, fékre, állítható lábra és PPT 130 típusú kültéri ping-pong asztal) Quechua, Forclaz és Simond hátizsákokra Quechua – Airpump matracokra és acél kulacsokra Forclaz polifoamokra, túrafőzőkre.	Saját márkás kerékpárokon található, nem szénszálas (nem karbon) alkatrészek közül a vázra, a merev (felfüggesztés nélküli) villára, a nem állítható kormányszárra és a kormányra.

	8607949)		

Saját márkáink: Allsix, Aptonia, Artengo,Axelys, Atorka, Btwin, Caperlan, Canaveral, Copaya, Corength, Decathlon Optics, Decathlon Skateboarding, Domyos, Dreamscape, Elops, Evadict, Fenc'it Forclaz, Fouganza, Geologic, Géonaute, Imviso, Inesis, Inovik, Itiwit, Kalenji, Kimjaly, Kiprun , Kipsta, Kuikma, Koodza, Kooro, Korok, Kupima, Lugik, Maskoon, Nabaiji, Newfeel, Nyamba, Offload, Olaian, Opfeel, Oroks, Orao, Outshock, Oxelo, Perfly, Pongori, Quechua, Radbug, Rockrider, Riverside Sandever, Simond, Starever Solognac, Subea, Tarmak, Tribord, Triban, Urball , Van Rysel, Watko,Wedze .

Külső márkás áru esetén a jótállás időtartama:

3 év	10 év
Petzl és Black Diamond fejlámpákra	Cornilleau kültéri pingpong asztalok asztallapjára

BIC Sport, Rotomod, Sevylor, Advenced Elements kajakokra/kenukra és a Cornilleau pingpong asztalok alkatrészeire (kivéve kültéri asztalok asztallapja), Joola pingpong aszatlokra a márka által vállalt jótállás érvényes áruházainkban.

Használt fogyasztási cikkek esetén a jótállás időtartama:

A jótállási idő 10.000,- Ft – 250.000,- Ft közötti vételárú használt fogyasztási cikkek esetén 2 év, 250.000,- Ft feletti vételárú használt fogyasztási cikkek esetén 3 év. A használt termék vonatkozásában a jótállási igény az itt meghatározott elévülési időn belül, a jelen mellékletben írtak szerint érvényesíthető azzal, hogy jótállási igény nem érvényesíthető olyan hiba miatt, amelyet a fogyasztó a használt termék megvásárlásának időpontjában ismert, vagy azt ismernie kellett. Ezen fogyasztási cikkek esetén a Tízpróba Magyarország Kft. az értékesítést megelőzően pontosan rögzíti a hibát, melyről előre tájékoztatja a fogyasztót.

A jótállásból eredő jogok - a jótállási jeggyel - a vásárlástól (távollévők között kötött szerződés esetében az átvételtől) számított vonatkozó jótállási időn belül érvényesíthetők. A jótállási jegy hiányában, a jótállásból eredő jogok az áru ellenértékének megfizetését igazoló bizonylat - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számla vagy nyugta – bemutatásával, illetőleg a vásárlás tényének Decathlon profillal (korábbi elnevezés: Decathlon Sportközösségi profil) történő igazolásával is érvényesíthetők. A jótállási határidő az áru fogyasztó részére történő átadásával, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi az üzembe helyezés napjával kezdődik, az önkéntes jótállás nem érinti a fogyasztó jogszabályból eredő szavatossági és jótállási jogait. Az áru hibás teljesítés esetén a fogyasztót a jogszabály szerinti kellékszavatossági jogok gyakorlása térítésmentesen megilleti, e jogait a jótállás nem érinti. Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

Jótállási igény bejelentésének módja:
- személyesen bármelyik magyarországi nyitva tartó Decathlon áruházban, nyitvatartási időben, vagy
- elektronikus levélben (ugyfelszolgalat@decathlon.hu)

A fogyasztó a jótállási igényét a választása szerint a vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén vagy fióktelepén is bejelentheti.

A jótállási jog érvényesítése során a fogyasztó választása szerint:
a) **kijavítást vagy kicserélést** igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog

teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek – másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne. Figyelembe kell venni ilyenkor a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet.
b) kérheti **az ellenszolgáltatás arányos leszállítását is a szerződéstől elállhat**, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének megfelelő határidővel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Ptk. 6:159§ (2a) bekezdése alapján Fogyasztó és vállalkozás közötti - ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló - szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.
Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. A fogyasztó a választott kellékszavatossági jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a kötelezettnek megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a kötelezett adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

Az áru kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta. A jótállási jog érvényesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet terhelik.

A jótállási jog érvényesítése során törekednie kell a kötelezettnek arra, hogy a javítást/cserét 15 napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a vállalkozás a fogyasztót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról. A kijavítást vagy kicserélést – a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.

A fogyasztó kijavítás iránti jótállási igényét közvetlenül a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál is érvényesítheti.

Amennyiben a fogyasztónak a jótállással kapcsolatos minőségi kifogását kötelezett nem, vagy nem megfelelően rendezte, a fogyasztó jogosult a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett regionális békéltető testület eljárását kezdeményezni.

A Tízpróba Magyarország Kft. a jótállási nyilatkozatot tartós adathordozón bocsátja fogyasztó részére, legkésőbb az áru teljesítésének időpontjában.

A jótállási igényt a kötelezett elutasíthatja, amennyiben az alábbiak közül bármely eset bizonyítható:
a. Az áru hibája nem rendeltetésszerű használat miatt jelentkezett;
b. Az árut szakszerűtlenül helyezték üzembe/szerelték össze/tartották üzemben;
c. Az áru hibáját túlfeszültség, hálózati hiba, elemi kár okozta.
d. Az áru hibája már a vásárláskor ismert volt
e. A fogyasztó által jelzett hiba nem észlelhető

A jótállás az áru rendeltetésszerű használata esetén érvényes. Meghibásodás esetén az árut a Tízpróba Magyarország Kft. a vásárlástól számított 3 munkanapon belül kicseréli, feltéve hogy a használat a rendeltetésszerű használatot akadályozza. A fogyasztási cikk rendeltetésszerű használata mellett bekövetkezett minőségi hiba esetén a terméket a fogyasztó bármelyik magyarországi Decathlon áruházba visszaviheti, illetve a

decathlon.hu- n vásárolt fogyasztási cikket postai úton is visszaküldheti a 3000 Hatvan, Sport u. 2. címre.

Nem minősül rendeltetésszerű használatnak például a használati-kezelési útmutatóban, termékismertetőben foglaltak figyelmen kívül hagyása, helytelen tárolás, helytelen kezelés, helytelen szállítás. A jótállás nem érvényesíthető elemi kár, vis maior miatt bekövetkezett hibák esetén.

A Ptk. 6:173.§ (2) bekezdése alapján a jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat, ideértve különösen a Ptk. és a 373/2021.(VI.30.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

2. Melléklet

A kötelező jótállás alá eső termékek köre:

1. háztartási készülék, így különösen hűtőszekrény, fagyasztó, kombinált hűtőszekrény, villanytűzhely, mosógép, centrifuga, szárítógép és ezek bármely kombinációja, mosogatógép, vasaló, vízmelegítő, tüzelő-, fűtő-, légkondicionáló- és egyéb légállapot-szabályozó berendezés, porszívó, gőzzel működő tisztítógép, szőnyegtisztító-gép, padlósúroló- és fényesítőgép, varrógép, kötőgép, villanybojler, szivattyú;
2. villamos energiával működtetett konyhai kisgép, így különösen mikrohullámú sütő, kenyérsütő, kenyérpirító, kávéfőző, kávédaráló, tejhabosító, vízforraló, konyhai robotgép, turmixgép, elektromos húsdaráló, grillsütő, olajsütő, ostyasütő, fánksütő, gofrisütő, szendvicssütő, elektromos palacsintasütő, elektromos pizzasütő, forrólevegős sütő, elektromos főzőedény, elektromos serpenyő, elektromos popcornkészítő, elektromos kontaktgrill, forgónyárs, mini tűzhely, rizsfőző készülék, tésztafőző, tojásfőző, ételpároló, gyümölcsaszaló;
3. gázkészülék, így különösen tűzhely, konvektor, gázkazán, gázbojler, gázgrill, gázzsámoly, gázsütő, gázperzselő, gázlámpa;
4. motoros kerti gép és nem motoros kertészeti eszköz, így különösen kapálógép, gyepszellőztető, fűnyíró, fűkasza, tologatós fűnyíró, kerti traktor;
5. motoros kézi szerszám, így különösen láncfűrész, fúrógép, ütvefúrógép, sarokköszörű, körfűrész, gyalu;
6. közlekedési eszköz, így különösen kerékpár, elektromos kerékpár, roller, elektromos roller, quad, motorkerékpár, segédmotoros kerékpár, személygépkocsi, lakóautó, lakókocsi, utánfutós lakókocsi, utánfutó;
7. motoros vízi jármű;
8. jogszabályban foglaltak szerint nyílt kategóriába sorolt pilóta nélküli légijármű;
9. nyílászáró, így különösen ablak, bel- és kültéri ajtó, garázsajtó;
10. árnyékolástechnikai eszköz, így különösen kézi vagy motoros meghajtású redőny, reluxa, napellenző, szalagfüggöny;
11. kaputelefon, kamerás megfigyelőrendszer;
12. garázskapu- és egyéb kapumeghajtás, vezérlés;
13. biztonsági riasztó- és jelzőberendezés;
14. elektronikus hírközlő végberendezés, így különösen telefon, mobiltelefon, telefax-készülék, több funkciós készülék;
15. híradástechnikai készülék, így különösen üzenetrögzítő, kihangosító készülék, műholdvevő és AM Micro antenna rendszerek és ezek részegységei, televízió, projektor, rádió, autórádió, rádiós ébresztőóra, műholdas helymeghatározó, játékkonzol, Blu-ray lejátszó és -író, asztali médialejátszó, egyéni hangrendszer, keverőasztal, erősítő, hangszóró, hangfal, mikrofon és fülhallgató, head-set;
16. információtechnikai készülék, így különösen asztali számítógép, laptop, notebook, tablet, PDA, monitor, fényképezőgép, film- és hangfelvevő kamera, videokamera és camcorder, diktafon, fotónyomtató, film- és diaszkenner, MP3 és MP4 lejátszó, hordozható médialejátszó, e-könyv olvasó, pendrive, memóriakártya, számológép, zsebszámológép;
17. irodatechnikai berendezés, így különösen fénymásoló, nyomtató, szkenner, iratmegsemmisítő, laminálógép;
18. írásvetítő és filmtechnikai berendezés, így különösen film- és írásvetítő, filmnagyító, filmelőhívó- és filmfeldolgozó készülék;
19. világítástechnikai termék, így különösen lámpatest, fényforrás;
20. villamos energiával működtetett szépségápolási eszköz, így különösen

hajszárító, hajformázó, testszőrnyíró gép, epilátor, villanyborotva;
21. mérőműszer, generátor, tápegység, akkumulátor-töltő;
22. lőfegyver;
23. sporteszköz, vadászathoz és horgászathoz kapcsolódó eszköz;
24. bel- és kültéri bútor, fekvőmatrac;
25. a 24. pontba nem tartozó fürdőszobai berendezési tárgy, kültéri kád, valamint bel- és kültéri medence, így különösen szappanadagoló, csaptelep, zuhanyfej, zuhanykészlet, vécé, bidé, piszoár, öblítőtartály, mosdókagyló, zuhanytálca, zuhanyfal, zuhanyajtó, zuhanykabin, fürdőkád, bel- és kültéri masszázsmedence;
26. napkollektor, napelemrendszer;
27. villamos energiával működtetett játék, így különösen játék hoverboard, játék elektromos roller, pilóta nélküli játék légijármű;
28. gyermekmegfigyelő berendezés, így különösen légzésfigyelő, szívhangfigyelő, bébiőrző;
29. bel- és kültéri gyermekjáték, különösen hinta, csúszda;
30. gyermekgondozási cikk, így különösen pelenkázó- vagy mosdató-állvány, babakocsi, magas és asztalra szerelhető etetőszék, biztonsági gyermekülés;
31. egészségmegőrző és gyógyászati termék és eszköz, így különösen elektromos masszírozó, elektromos fogkefe, mágneses termék, fényterápiás eszköz, inhalátor, lázmérő;
32. gyógyászati segédeszköz;
33. látásjavító eszköz, így különösen szemüveg, valamint napszemüveg;
34. optikai eszköz, így különösen távcső, látcső, mikroszkóp, teleszkóp;
35. hangszer;
36. óra és ékszer;
37. kedvtelésből tartott állatok villamos energiával működtetett felszerelése, így különösen etető, itató, szőrnyírógép, nyakörv, ajtó, nyomkövető, alomtálca;
38. kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikk tartozéka, alkotórésze.

3. Melléklet

Békéltető Testületek elérhetőségei:

https://mkik.hu/a-bekelteto-testuletek-teruleti-honlapjai

Békéltető Testületek elnevezése, illetékességi területe	Elérhetőségek
Baranya Megyei Békéltető Testület Illetékességi terület: Baranya megye, Somogy megye,Tolna megye	Székhely/Levelezési cím: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36. Telefonszám: (72) 507-154, (20) 283-3422 Fax szám: (72) 507-152 E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu Honlap: www.baranyabekeltetes.hu
Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület Illetékességi terület: Borsod-Abaúj-Zemplén megye, Heves megye, Nógrád megye	Székhely/Levelezési cím: 3525 Miskolc, Szentpáli utca 1. Telefonszám: (46) 501-090, (46) 501-871 Fax szám: (46) 501-099 E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu Honlap: www.bekeltetes.borsodmegye.hu
Budapesti Békéltető Testület Illetékességi terület: Budapest	Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10. Telefonszám: (1) 488 2131 Telefax: (1) 488 2186 E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu Honlap: www. bekeltet.bkik.hu
Csongrád-Csanád Megyei Békéltető Testület Illetékességi terület: Békés megye, Bács-Kiskun megye, Csongrád-Csanád megye	Székhely/Levelezési cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefonszám: (62) 554-250/118 m. Fax szám: (62) 426-149 E-mail: bekelteto.testulet@cskik.hu Honlap: www.bekeltetes-csongrad.hu
Fejér Megyei Békéltető Testület Illetékességi terület: Fejér megye, Komárom-Esztergom megye, Veszprém megye	Székhely/Levelezési cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. Telefonszám: (22) 510-310 Fax szám: (22) 510-312 E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu Honlap: www.bekeltetesfejer.hu
Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület Illetékességi terület: Győr-Moson-Sopron megye, Vas megye, Zala megye	Székhely/Levelezési cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a. Telefonszám: (96) 520-217 Fax szám: (96) 520-291 E-mail cím: bekeltetotestulet@gymsmkik.hu Honlap: www.bekeltetesgyor.hu
Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület Illetékességi terület: Jász-Nagykun-Szolnok megye, Hajdú-Bihar megye, Szabolcs-Szatmár-Bereg megye	Székhely/Levelezési cím: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10. Ügyintézés: 4025 Debrecen, Vörösmarty utca 13-15. Telefonszám: (52) 500-710, (52) 500-745 Fax szám: (52) 500-720 E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu Honlap: www.hbmbekeltetes.hu
Pest Megyei Békéltető Testület Illetékességi terület: Pest megye	Székhely/Levelezési cím: 1055 Budapest, Balassi B. u. 25. IV/2. Telefonszám: (1) 792 7881 E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu Honlap: www.pestmegyeibekelteto.hu

4. melléklet

A Decathlon magyarországi áruházainak elérhetőségei:

Áruház neve	**címe**	**telefonszáma**
Decathlon Budaörs	2040 Budaörs, Baross u. 146.	+36 20 881 9300
Decathlon Dunakeszi	2120 Dunakeszi, Pallag u. 3.	
Decathlon Soroksár	1239 Soroksár, Bevásárló u. 2.	
Decathlon Csömör	2141 Csömör, Határ út 2.	
Decathlon Győr	9012 Győr, Királyszéki út 31.	
Decathlon Székesfehérvár	8000 Székesfehérvár, Holland fasor 3.	
Decathlon Miskolc	3527 Miskolc, Sajószög u. 3.	
Decathlon Kecskemét	6000 Kecskemét, Dunaföldvári út 2.	
Decathlon Pécs	7634 Pécs, Makay István u. 7.	
Decathlon Szeged	6725 Szeged, Zápor út 4.	
Decathlon Debrecen	4002 Debrecen, Balmazújvárosi út 11.	
Decathlon Nyíregyháza	4400 Nyíregyháza, Pazonyi út 36.	
Decathlon Zalaegerszeg	8900 Zalaegerszeg, Balatoni út 5.	
Decathlon Szombathely	9700 Szombathely, Bálványkő út 3.	
Decathlon Dunaújváros	2400 Dunaújváros, Kandó Kálmán tér 12.	
Decathlon Maglód	2234 Maglód, Kállai Pál u 2.	
Decathlon Szolnok	5000 Szolnok, Felső Szandai Rét 1.	
Decathlon Nyugati tér	1066 Budapest, Nyugati tér 1-2.	
Decathlon Tatabánya	2837 Vértessző́lős, Határ út 1-3.	
Decathlon Sopron	9400 Sopron, Ipari körút 31.	
Decathlon Békéscsaba	5600 Békéscsaba, Szarvasi út 68/2.	
Decathlon Corvin	1083 Budapest, Futó u. 37.	
Decathlon Eger	3300 Eger, Rákóczi út 100.	
Decathlon Veszprém	8200 Veszprém, Külső-Kádártai út 3.	