

**45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet**  
**a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól**

A Kormány a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény hatálybalépésével összefüggő átmeneti és felhatalmazó rendelkezésekről szóló 2013. évi CLXXVII. törvény 66. § (1) bekezdés *d)* pontjában foglalt felhatalmazás alapján, az Alaptörvény 15. cikk (1) bekezdésében meghatározott feladatkörében eljárva a következőket rendeli el:

*I. FEJEZET*

*ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK*

**1. Hatály**

**1. §** (1) E rendeletben foglaltakat a fogyasztó és a vállalkozás között kötött szerződésekre (a továbbiakban: fogyasztói szerződés) kell alkalmazni.

(2) E rendelet meghatározza a fogyasztói szerződéssel kapcsolatos tájékoztatás és a teljesítés egyes szabályait, továbbá a távollévők között és az üzlethelyiségen kívül kötött fogyasztói szerződés esetében a szerződés megkötésére és az elállási, illetve a felmondási jogra vonatkozó részletes szabályokat.

(3) E rendeletet akkor kell alkalmazni, ha az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusát átültető jogszabály eltérően nem rendelkezik.

(4) E rendeletben foglaltaktól a fogyasztó javára a felek megállapodása eltérhet.

**2. §** Nem terjed ki a rendelet hatálya:

*a)* a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló törvény szerinti szociális szolgáltatásokra;

*b)* a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény szerinti gyermekjóléti alapellátásokra és gyermekvédelmi szakellátásokra;

*c)* az egészségügyről szóló törvény szerinti egészségügyi ellátásra irányuló szerződésre;

*d)* a szerencsejáték szervezéséről szóló törvény szerinti szerencsejátékkal kapcsolatos szerződésre;

*e)* a pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos szerződésre;

*f)* az ingatlan tulajdonjogának megszerzésére, vagy átruházására irányuló szerződésre, kivéve a lakások és helyiségek bérletére, valamint az elidegenítésükre vonatkozó egyes szabályokról szóló törvény szerinti ingatlanközvetítői tevékenységre, valamint ingatlanvagyon-értékelő és közvetítői tevékenységre irányuló szerződést;

*g)* olyan kivitelezési szerződésre, amelynek tárgya új építmény építése, vagy meglévő építmény, építményrész, önálló rendeltetési egység vagy helyiség jelentős átalakítása;

*h)* a lakóépület lakáscélú bérbeadására irányuló szerződésre, kivéve a lakások és helyiségek bérletére, valamint az elidegenítésükre vonatkozó egyes szabályokról szóló törvény szerinti ingatlanközvetítői tevékenységre, valamint ingatlanvagyon-értékelő és közvetítői tevékenységre irányuló szerződést;

*i)* az utazási szerződésre;

*j)* a szállás időben megosztott használati jogára, a hosszú távra szóló üdülési termékekre vonatkozó szerződésekről, valamint a tartós szálláshasználati szolgáltatási tevékenységről szóló kormányrendelet hatálya alá tartozó szerződésre;

*k)* a közjegyző által okiratba foglalt szerződésre;

l) élelmiszer és egyéb mindennapi fogyasztásra szánt terméknek a fogyasztó lakóhelyére, tartózkodási helyére vagy munkahelyére történő gyakori és rendszeres szállítására vonatkozó szerződésre;

m) az automata vagy automatizált üzlethelyiség útján kötött szerződésre;

n) az elektronikus hírközlési szolgáltatóval nyilvános telefonállomás igénybevétele útján annak igénybevétele céljából, vagy telefon-, internet- vagy telefax-összeköttetés egyszeri igénybevétele céljából kötött szerződésre.

**3. §** A személyszállítási szolgáltatásokról szóló törvény szerinti személyszállítási szolgáltatásokkal és a légi közlekedésről szóló törvény szerinti légi személyszállítással kapcsolatos szerződésre kizárólag a 7. § és a 15. § (1) és (2) bekezdése alkalmazandó.

## **2. Értelmező rendelkezések**

**4. §** E rendelet alkalmazásában:

1. *digitális adattartalom*: digitális formában előállított vagy nyújtott adat;

2. *fogyasztó*: a Polgári Törvénykönyvben meghatározott fogyasztó;

3. *járvulékos szerződés*: olyan fogyasztói szerződés, amely távollevők között vagy üzlethelyiségen kívül kötött szerződéshez kapcsolódó egyéb termék értékesítésére, vagy szolgáltatás nyújtására irányul, amelyet a vállalkozás vagy a vállalkozással kötött megállapodás alapján harmadik személy nyújt;

4. *jelentős átalakítás*: meglévő építmény, építményrész, önálló rendeltetési egység, helyiség bővítése, bontása vagy átalakítása érdekében végzett, építési tevékenységek közül

a) a külön jogszabály szerint építésügyi, építésfelügyeleti hatósági vagy örökségvédelmi hatósági eljáráshoz kötött építési tevékenység;

b) az a) pont hatálya alá nem tartozó építési tevékenységek körben az építményen az összes építmény-homlokzati felületet érintő utólagos hőszigetelést, az összes homlokzati nyílászáró cseréjét, az összes homlokzatfelület színezését, és egy teljes homlokzatfelület képzésének megváltoztatását magában foglaló tevékenység; vagy

c) az a) pont hatálya alá nem tartozó építési tevékenységek körben az építmény legalább 50%-át érintő, alaprajzi elrendezést megváltoztató építési tevékenység.

5. *jótállás*: a Polgári Törvénykönyv szerinti, valamint külön jogszabályban a fogyasztói szerződésekre meghatározott kötelező jótállás;

6. *nyilvános árverés*: olyan értékesítési módszer, amelynek során a vállalkozás az árverező által lefolytatott átlátható, versenyszerű licitálás keretében szerződéskötésre tesz ajánlatot a fogyasztóknak, akik az árverésen személyesen megjelennek vagy ennek lehetősége számukra biztosított, és amelyen a sikeres licitáló arra vállal kötelezettséget, hogy az ajánlatban foglaltak szerint szerződést köt. Nem minősül nyilvános árverésnek a fogyasztók és vállalkozások rendelkezésére álló árverési célú internetes honlap használata;

7. *pénzügyi szolgáltatás*: a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bank által felügyelt tevékenységet folytató szervezeteknek, személyeknek Magyar Nemzeti Bank által felügyelt tevékenysége;

8. *szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés*: olyan fogyasztói szerződés, amely nem minősül termék adásvételére irányuló szerződésnek;

9. *tartós adathordozó*: olyan eszköz, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB kulcs, a CD-ROM, a DVD, a memória kártya, a számítógép merevlemeze és az elektronikus levél;

10. *távollévők között kötött szerződés*: olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a

felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tevő eszközt alkalmaznak;

11. *távollévők közötti kommunikációt lehetővé tevő eszköz*: olyan eszköz, amely alkalmas a felek távollétében – szerződés megkötése érdekében – szerződési nyilatkozat megtételére. Ilyen eszköz különösen a címzett vagy a címzés nélküli nyomtatvány, a szabványlevél, a sajtótermékben közzétett hirdetés megrendelőlappal, a katalógus, a telefon, a telefax és az internetes hozzáférést biztosító eszköz;

12. *termék*: ingó dolog, kivéve a végrehajtási eljárás vagy más hatósági intézkedés folytán eladott dolog; terméknek minősül a tartályban, palackban vagy egyéb módon korlátozott mennyiségben vagy meghatározott úrtartalommal kiszerezelt víz, gáz és villamos energia;

13. *üzlethelyiség*:

a) bármely ingatlan, ahol a vállalkozás a tevékenységét állandó jelleggel folytatja;

b) bármely ingó dolog, ahol a vállalkozás a tevékenységét szokásos jelleggel folytatja;

14. *üzlethelyiségen kívül kötött szerződés*: olyan fogyasztói szerződés,

a) amelyet a szerződő felek egyidejű fizikai jelenléte mellett a vállalkozás üzlethelyiségétől eltérő helyen kötöttek meg;

b) amelyre vonatkozóan a fogyasztó tett ajánlatot a vállalkozásnak az a) pontban meghatározott körülmények között;

c) amelyet a vállalkozás üzlethelyiségében vagy távollévők közötti kommunikációt lehetővé tevő eszköz alkalmazásával közvetlenül azt követően kötöttek meg, hogy a vállalkozás – a felek egyidejű fizikai jelenléte mellett – személyesen és egyénileg kapcsolatba lépett a fogyasztóval a vállalkozás üzlethelyiségétől eltérő helyen; vagy

d) amelyet a vállalkozás által szervezett olyan út során kötöttek meg, amelynek célja a termékek vagy szolgáltatások fogyasztó számára történő értékesítése vagy népszerűsítése;

15. *vállalkozás*: a Polgári Törvénykönyvben meghatározott vállalkozás.

**5. § E rendelet alkalmazásában**

a) termék adásvételére irányuló szerződésnek minősül az olyan, szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés is, amely alapján a vállalkozás termék tulajdonjogának az átruházására is köteles;

b) nem minősül üzlethelyiségen kívül kötött szerződésnek a vásáron, piacon és közterületen végzett értékesítő tevékenység.

## II. FEJEZET

### A FOGYASZTÓI SZERZŐDÉSEK KÖZÖS SZABÁLYAI

#### 3. A szerződéskötést követő telefonos kapcsolattartásra és a fizetési eszköz használati díjára vonatkozó szabályok

**6. §** Ha a vállalkozás a szerződéskötést követő kapcsolattartáshoz telefonos ügyintézt biztosít, a vállalkozás biztosítja, hogy a vele kapcsolatba lépő fogyasztót a hívásért emelt díj nem terheli. E rendelkezés nem érinti az elektronikus hírközlési szolgáltató azon jogát, hogy a hívásokért díjat számítson fel.

**7. § (1)** A vállalkozás az adott fizetési mód igénybevételéért a fizetési móddal összefüggésben felmerült általa viselt költséget meghaladó díjat nem számíthat fel.

(2) Az (1) bekezdés nem érinti azon jogszabályi rendelkezéseket, amelyek egy adott fizetési mód igénybevételéért díj vagy egyéb fizetési kötelezettség felszámítását tiltják.

#### 4. Nem kért értékesítés

**8. § (1)** A vállalkozás nem követelhet a fogyasztótól ellenszolgáltatást, ha olyan terméket értékesít vagy olyan szolgáltatást nyújt, amelyre nézve nem jött létre szerződés.

(2) A fogyasztó nyilatkozatának elmulasztása esetén sem lehet vélelmezni a vállalkozás ajánlatának – hallgatólagos – elfogadását.

#### III. FEJEZET

#### AZ ÜZLETHELYISÉGEN KÍVÜL KÖTÖTT ÉS A TÁVOLLÉVŐK KÖZÖTT KÖTÖTT SZERZŐDÉSTŐL ELTÉRŐ SZERZŐDÉSEKRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK

#### 5. A szerződéskötést megelőző tájékoztatás

**9. § (1)** Üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között kötött szerződéstől eltérő szerződés esetén a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon a fogyasztó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt tájékoztatni a fogyasztót

a) a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól, az adathordozónak és a terméknek vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben;

b) a vállalkozás nevééről, a vállalkozás székhelyének postai címéről, és – ha azzal rendelkezik – a telefonszámáról, és az elektronikus levelezési címéről;

c) a szerződés szerinti termékért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről vagy – ha a termék vagy szolgáltatás jellegéből adódóan az ellenértéket nem lehet előre ésszerűen kiszámítani – annak számítási módjáról, valamint az ezen kívül felmerülő valamennyi költségről (így különösen a fuvardíjról és a postaköltségről), vagy, ha e költségeket nem lehet ésszerűen előre kiszámítani, annak a ténynek a feltüntetéséről, hogy további költségek merülhetnek fel;

d) a teljesítés feltételeiről, különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról;

e) a kellékszavatosságra, a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettség fennállásáról, valamint az értékesítés utáni szolgáltatások és a jótállás meglétéről, feltételeiről;

f) határozott időre szóló szerződés esetén a szerződés időtartamáról, határozatlan időre szóló szerződés esetén a szerződés megszüntetésének feltételeiről;

g) a határozott időre szóló olyan szerződés esetén, amely határozatlan időtartamúvá alakulhat át, az átalakulás feltételeiről, és az így határozatlan időtartamúvá átalakult szerződés megszüntetésének feltételeiről;

h) a digitális adattartalom működéséről, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésről;

i) a digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való bármilyen vonatkozó együttműködési képességéről a vállalkozástól ésszerűen elvárható ismereteknek megfelelően;

j) a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről.

(2) A vállalkozást nem terheli az (1) bekezdésben meghatározott tájékoztatási kötelezettség azon információk vonatkozásában, amelyek a körülmények alapján nyilvánvalóak.

(3) Az (1) bekezdés e) pontja szerinti tájékoztatást a vállalkozás a kellékszavatosság, a termékszavatosság és a jótállás fogalmak pontos és megfelelő használatával köteles megadni olyan módon, hogy a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen az e fogalmak jelentése közötti különbség. E tájékoztatás a 3. mellékletben foglalt mintatájékoztató útján is megadható.

**10. §** Nem kell alkalmazni a 9. §-t az olyan mindennapi élet szokásos szükségleteinek fedezése körébe tartozó kisebb jelentőségű szerződésre, amelyet a szerződéskötés időpontjában teljesítenek.

#### IV. FEJEZET

### AZ ÜZLETHELYISÉGEN KÍVÜL KÖTÖTT ÉS A TÁVOLLÉVŐK KÖZÖTT KÖTÖTT SZERZŐDÉSEKRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS SZABÁLYOK

#### 6. A szerződéskötést megelőző tájékoztatás

**11. § (1)** Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót

a) a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságairól, az adathordozónak és a terméknek vagy szolgáltatásnak megfelelő mértékben;

b) a vállalkozás nevééről;

c) a vállalkozás székhelyének postai címéről, és – ha azzal rendelkezik – a telefonszámáról, a telefaxszámáról és az elektronikus levelezési címéről, továbbá annak a vállalkozásnak a nevééről és postai címéről, akinek a nevében eljár;

d) a vállalkozás üzleti tevékenysége helyének postai címéről, és annak a vállalkozásnak a postai címéről, akinek a nevében eljár, akihez a fogyasztó a panaszait címezheti, ha e cím a c) pont szerint megadott címtől eltér;

e) a szerződés szerinti termékért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről vagy – ha a termék vagy szolgáltatás jellegéből adódóan az ellenértéket nem lehet előre ésszerűen kiszámítani – annak számítási módjáról, valamint az ezen felül felmerülő valamennyi költségről (így különösen a fuvardíjról vagy a postaköltségről), vagy ha e költségeket nem lehet ésszerűen előre kiszámítani, annak a ténynek a feltüntetéséről, hogy további költségek merülhetnek fel;

f) határozatlan időre szóló vagy előfizetést magában foglaló szerződés esetében arról, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege a számlázási időszakra vonatkozó valamennyi költséget tartalmazza. Ha az ilyen szerződés átalánydíjas, arról, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege egyúttal a teljes havi költséget is jelenti. Ha az összes költséget nem lehet előre kiszámítani, a fogyasztót tájékoztatni kell az ellenszolgáltatás összegének kiszámításának módjáról;

g) a szerződés megkötéséhez alkalmazott távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz használatának díjáról, ha e díj emelt díjnak minősül;

h) a teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről, a fuvarozásról és a teljesítési határidőről, valamint a vállalkozás panaszkezelési módjáról;

i) a 20. § szerinti jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről (különösen a 22. §-ban foglaltakról), valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról;

j) arról, hogy a 20. § szerinti jog gyakorlása esetén a termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, ha a vállalkozás nem vállalta e költség viselését, és – a távollévők között kötött szerződés esetében – a termék postai küldeményként nem küldhető vissza;

k) arról, hogy a fogyasztó a 26. § szerint köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit, ha a 13. § vagy a 19. § esetén a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a 20. § szerinti felmondási jogát;

l) arról, ha a 29. § alapján a fogyasztót nem illeti meg a 20. § szerinti jog, illetve azokról a körülményekről, amelyek teljesülése esetén a fogyasztó elveszíti a 20. § szerinti jogát;

m) a kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettségről;

n) az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások, valamint a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről;

*o)* arról, hogy rendelkezésre áll-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex, illetve a magatartási kódexről történő másolatkéres módjáról;

*p)* határozott időre szóló szerződés esetén a szerződés időtartamáról, határozatlan időre szóló szerződés esetén a szerződés megszüntetésének feltételeiről;

*q)* a határozott időre szóló olyan szerződés esetén, amely határozatlan időtartamúvá alakulhat át, az átalakulás feltételeiről, és az így határozatlan időtartamúvá átalakult szerződés megszüntetésének feltételeiről;

*r)* a fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartamáról;

*s)* a fogyasztó által a vállalkozás kérésére fizetendő vagy biztosítandó letét vagy egyéb pénzügyi biztosíték nyújtásáról és annak feltételeiről;

*t)* a digitális adattartalom működéséről, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedésről;

*u)* a digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való együttműködési képességéről a vállalkozástól ésszerűen elvárható ismereteknek megfelelően;

*v)* a jogszabályi előírás vagy a vállalkozás döntése alapján a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetőségéről, valamint az ehhez való hozzáférés módjáról;

*w)* a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről.

(2) Ha a vállalkozás nem tett eleget az (1) bekezdés *e)* és *f)* pontjaiban meghatározott valamennyi járulékos költségre vagy az (1) bekezdés *j)* pontjában meghatározott költségre vonatkozó tájékoztatási követelménynek, a fogyasztó nem köteles megfizetni e költségeket.

(3) Nyilvános árverés esetén a vállalkozás (1) bekezdés *b)*, *c)* és *d)* pontjában meghatározott adatai helyett az árverező vállalkozás azonos adatai is megadhatók.

(4) Az (1) bekezdés *i)*, *j)* és *k)* pontjában meghatározott tájékoztatás az 1. mellékletben foglalt mintatájékoztató megfelelő kitöltésével is megadható.

(5) A vállalkozás az (1) bekezdés *m)* pontja szerinti és az *n)* pontban a jótállásra vonatkozó tájékoztatást a kellékszavatosság, a termékszavatosság és a jótállás fogalmak pontos és megfelelő használatával köteles megadni olyan módon, hogy a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen az e fogalmak jelentése közötti különbség. E tájékoztatás a 3. mellékletben foglalt mintatájékoztató útján is megadható.

(6) Az (1) bekezdés szerinti tájékoztatás a szerződés részét képezi és nem módosítható, kivéve, ha a szerződő felek erről kifejezetten megállapodnak.

(7) Az e §-ban meghatározott tájékoztatási kötelezettség teljesítésének bizonyítása a vállalkozást terheli.

## **7. A szerződéskötésre vonatkozó formai követelmények üzlethelyiségen kívül kötött szerződés esetén**

**12. §** (1) Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés esetén a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésében előírt tájékoztatást a fogyasztóval papíron vagy – a fogyasztó beleegyezése esetén – más tartós adathordozón közli. A tartós adathordozón rendelkezésre bocsátott tájékoztatást olvasható módon, világos és közérthető nyelven kell a fogyasztó rendelkezésére bocsátani.

(2) A szerződéskötést követően a vállalkozás átadja a fogyasztónak az aláírt szerződés másolatát, vagy a szerződéskötést papíron vagy – a fogyasztó beleegyezése esetén – más tartós adathordozón visszaigazolja. A visszaigazolás tartalmazza a fogyasztónak a 29. § (1) bekezdés *m)* pontja szerint adott nyilatkozatát.

(3) Az olyan üzlethelyiségen kívül kötött szerződés esetében, ahol a fogyasztó kifejezetten kérte a vállalkozás javításra vagy karbantartásra irányuló szolgáltatását, és a szerződő felek azonnal teljesítik szerződéses kötelezettségeiket, feltéve, hogy a fogyasztó által fizetendő összeg nem haladja meg kétszáz eurónak a Magyar Nemzeti Bank tájékoztatás megadásának napján érvényes hivatalos deviza-középárfolyama szerint megfelelő forintösszeget

*a)* a vállalkozás papíron vagy – a fogyasztó beleegyezése esetén – más tartós adathordozón közli a fogyasztóval a 11. § (1) bekezdés *b)* és *c)* pontjában előírt tájékoztatást, továbbá az ellenszolgáltatás teljes összegét vagy annak kiszámítási módját, a teljes összegre vonatkozó becsléssel együtt;

*b)* a vállalkozás közli a fogyasztóval a 11. § (1) bekezdésének *a)*, *i)* és *l)* pontjában előírt tájékoztatást, azonban a fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján nem köteles azt papíron vagy más tartós adathordozón átadni, és

*c)* a szerződéskötés visszaigazolása tartalmazza a 11. § (1) bekezdésében előírt tájékoztatást.

**13. §** A fogyasztó az arra vonatkozó kérését, hogy a vállalkozás a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés teljesítését már a 20. § (2) bekezdése szerinti határidő lejárta előtt kezdje meg, köteles a vállalkozóval kifejezetten, tartós adathordozón közölni.

## **8. A szerződéskötésre vonatkozó formai követelmények távollévők között kötött szerződés esetén**

**14. §** Távollévők között kötött szerződés esetén a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésében előírt tájékoztatást – világos és közérthető nyelven – a fogyasztóval közli, vagy azt a fogyasztó számára elérhetővé teszi az alkalmazott távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköznek megfelelő módon. A tartós adathordozón rendelkezésre bocsátott tájékoztatásnak olvashatónak kell lennie.

**15. §** (1) Ha a távollévők közötti, elektronikus úton kötött szerződés a fogyasztó számára fizetési kötelezettséget keletkeztet, a vállalkozás egyértelműen és jól látható módon, közvetlenül a fogyasztó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt felhívja a fogyasztó figyelmét a 11. § (1) bekezdés *a)*, *e)*, *f)*, *p)*, *q)* és *r)* pontjában meghatározott információkra.

(2) Az (1) bekezdésben meghatározott esetben a vállalkozás köteles gondoskodni arról, hogy a fogyasztó a szerződési nyilatkozatának megtételekor kifejezetten tudomásul vegye, hogy nyilatkozata fizetési kötelezettséget von maga után. Ha a nyilatkozat megtétele gomb vagy hasonló funkció aktiválásával jár, a gombot vagy a hasonló funkciót könnyen olvasható módon fizetési kötelezettséggel járó megrendelés vagy ennek megfelelő, egyértelműen megfogalmazott felirattal kell ellátni, amely jelzi, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele a vállalkozás javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után. Ha a vállalkozás nem tett eleget e bekezdésben foglalt kötelezettségének, a szerződés semmis. A semmisségre csak a fogyasztó érdekében lehet hivatkozni.

(3) A kereskedelmi célú internetes honlappal rendelkező vállalkozás köteles legkésőbb a fogyasztó szerződéses ajánlatának megtételekor egyértelműen és olvashatóan feltüntetni az esetleges fuvarozási korlátozásokat és az elfogadott fizetési módokat.

**16. §** Ha a szerződést olyan távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz alkalmazásával kötik meg, amelyen az információk megjelenítésére korlátozott hely vagy idő áll rendelkezésre, az ilyen szerződés megkötése előtt a vállalkozás az alkalmazott távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz útján közli legalább a 11. § (1) bekezdés *a)*, *b)*, *e)*, *f)*, *i)*, *p)* és *q)* pontjában előírt tájékoztatást. A 11. § (1) bekezdésében meghatározott további információkat a vállalkozás a 14. §-sal összhangban bocsátja a fogyasztó rendelkezésére.

**17. §** Ha a vállalkozás távollévők közötti szerződés megkötését telefonon kezdeményezi, a telefonbeszélgetés megkezdésekor tájékoztatja a fogyasztót a vállalkozás nevéről, illetve

annak a vállalkozásnak a nevérol, akinek a nevében telefonál, valamint arról, hogy a telefonhívás szerződés megkötésére irányul. E § nem érinti a vállalkozás 16. §-ban meghatározott kötelezettségét.

**18. §** A távollévők között kötött szerződés megkötését követően – ésszerű időn belül, de a termék adásvételére irányuló szerződés esetén legkésőbb az átadáskor, a szolgáltatásnyújtására irányuló szerződés esetén legkésőbb a szolgáltatás teljesítésének megkezdésekor – a vállalkozás tartós adathordozón visszaigazolást ad a fogyasztónak a megkötött szerződésről. A visszaigazolás tartalmazza

*a)* a 11. § (1) bekezdésében meghatározott tájékoztatást, kivéve, ha azt a vállalkozás már a szerződés megkötése előtt tartós adathordozón a fogyasztónak megadta; és

*b)* ha a fogyasztó a 29. § *m)* pontja szerinti nyilatkozatot tett, az erre vonatkozó visszaigazolást.

**19. §** A fogyasztó az arra vonatkozó kérését, hogy a vállalkozás a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés teljesítését már a 20. § (2) bekezdése szerinti határidő lejártá előtt kezdje meg, köteles a vállalkozóval kifejezetten közölni.

### **9. A fogyasztót megillető elállási és felmondási jog**

**20. §** (1) Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg. Olyan üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között kötött szerződés esetén, amely szolgáltatás nyújtására irányul, ha a 13. § vagy a 19. § szerinti nyilatkozat megtételét követően a teljesítés megkezdődik, a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli felmondási jog illeti meg.

(2) A fogyasztó az (1) bekezdés szerinti elállási vagy felmondási jogát

*a)* termék adásvételére irányuló szerződés esetén

*aa)* a terméknek,

*ab)* több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek,

*ac)* több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,

*ad)* ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,

a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától;

*b)* szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított tizenöt napon belül gyakorolhatja.

(3) A (2) bekezdés *a)* pontjában foglaltak nem érintik a fogyasztó azon jogát, hogy az e §-ban meghatározott elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja.

### **10. A fogyasztót megillető elállási vagy felmondási jogra vonatkozó tájékoztatás elmulasztásának jogkövetkezménye**

**21. §** (1) Ha a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésének *i)* pontjában meghatározott tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, a 20. § (2) bekezdésében meghatározott elállási határidő tizenkét hónappal meghosszabbodik.

(2) Ha a vállalkozás a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő lejártát követő tizenkét hónapon belül megadta a fogyasztónak az (1) bekezdésben meghatározott tájékoztatást, az elállásra vagy a felmondásra nyitva álló határidő az e tájékoztatás közlésétől számított tizenegyedik napon jár le.



## **11. A fogyasztót megillető elállási vagy felmondási jog gyakorlása**

**22. § (1)** A fogyasztó a 20. §-ban biztosított jogát

a) a 2. mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával; vagy

b) az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.

(2) A vállalkozás internetes honlapján is biztosíthatja a fogyasztó számára a 20. §-ban meghatározott jog (1) bekezdés szerinti gyakorlását. Ebben az esetben a vállalkozás tartós adathordozón haladéktalanul visszaigazolja a fogyasztói nyilatkozat megérkezését.

(3) A 20. §-ban meghatározott jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a 20. § (2) bekezdésében, illetve a 21. §-ban meghatározott határidő lejárta előtt elküldi.

(4) A fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy a 20. §-ban meghatározott jogot e §-sal összhangban gyakorolta.

## **12. A vállalkozás kötelezettségei a fogyasztó elállása vagy felmondása esetén**

**23. § (1)** Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollevők között kötött szerződéstől, a vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is.

(2) A 22. §-nak megfelelő elállás vagy felmondás esetén a vállalkozás a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a vállalkozás a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

(3) Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

(4) Termék adásvételére irányuló szerződés esetén a vállalkozás mindaddig visszatarthatja az (1) bekezdésben meghatározott összeget, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Nem illeti meg a vállalkozást a visszatartás joga, ha vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza.

## **13. A fogyasztó kötelezettségei elállása vagy felmondása esetén**

**24. § (1)** Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollevők között kötött szerződéstől, köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni, kivéve, ha a vállalkozás vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.

(2) A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.

(3) Ha az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés megkötésével egyidejűleg a terméket kifuvarozták a fogyasztónak, a vállalkozás saját költségén fuvarozza vissza a terméket, ha az jellegénél fogva postai küldeményként nem küldhető vissza.

**25. §** A fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért

felel. Nem felel a fogyasztó az értékcsökkenésért, ha a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésének *i*) pontjában előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget.

**26. §** (1) Ha a 13. § vagy a 19. § szerinti esetben a fogyasztó a teljesítés megkezdését követően felmondja az üzlethelyiségen kívül vagy távollévők között kötött szerződést, az elszámolás során a fogyasztó által arányosan fizetendő összeget a szerződésben megállapított ellenszolgáltatás adóval növelt teljes összege alapján kell kiszámítani. Ha azonban a fogyasztó bizonyítja, hogy a teljes összeg túlzottan magas, az arányos összeget a szerződés megszűnésének időpontjáig teljesített szolgáltatások piaci értéke alapján kell kiszámítani.

(2) E § alkalmazásában a piaci érték megállapításánál az azonos tevékenységet végző vállalkozások azonos szolgáltatásának a szerződés megkötésének időpontja szerinti ellenértékét kell figyelembe venni.

**27. §** A fogyasztó a 20. § szerinti joga gyakorlása esetén nem viseli az alábbi költségeket:

*a)* a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés teljesítésének teljes vagy részleges költségeit, ha

*aa)* a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésének *i*) vagy *k*) pontjában előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, vagy

*ab)* a fogyasztó nem kérte a 13. § és a 19. § szerint a szolgáltatás teljesítésének megkezdését a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő lejárta előtt;

*b)* a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom szolgáltatásának teljes vagy részleges költségeit, ha

*ba)* a fogyasztó nem adta kifejezett, előzetes beleegyezését ahhoz, hogy a teljesítés a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő lejárta előtt megkezdődjön,

*bb)* a fogyasztó a *ba*) pont szerinti beleegyezése megadásával egyidejűleg nem nyilatkozott annak tudomásulvételéről, hogy beleegyezésével elveszti a 20. § szerinti jogát, vagy

*bc)* a vállalkozás elmulasztotta megadni a 12. § (2) bekezdésében vagy a 18. §-ban előírt visszaigazolást.

**28. §** A fogyasztót a 20. § szerinti joga gyakorlásával összefüggésben a 23. § (3) bekezdésében, valamint 24–26. §-ban meghatározottakon felül további költség és egyéb kötelezettség nem terheli.

#### **14. A fogyasztót megillető elállási és felmondási jog alóli kivételek**

**29. §** (1) A fogyasztó nem gyakorolhatja a 20. § szerinti jogát

*a)* a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;

*b)* olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi vállalkozás által nem befolyásolható, a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;

*c)* 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;

*d)* romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;

*e)* olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;

*f)* olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;

*g)* olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi

szerződés megkötésekor állapotok meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor;

*h)* olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;

*i)* lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;

*j)* hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;

*k)* nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;

*l)* lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki;

*m)* a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti a 20. § szerinti jogát.

(2) Az (1) bekezdés *h)* pontjában meghatározott esetben a 20. § szerinti jog a fogyasztó által kifejezetten kért szolgáltatásokon és a karbantartás vagy a javítás elvégzéséhez felhasznált cserealkatrészekre felül kínált szolgáltatásokra vagy termékekre kiterjed.

## **15. A fogyasztót megillető elállás vagy felmondás hatása a járulékos szerződésekre**

**30. §** (1) Ha az üzlethelyiségen kívül kötött szerződéshez vagy a távollevők között kötött szerződéshez járulékos szerződés is kapcsolódik, a fogyasztó 20. § szerinti jogának gyakorlása a járulékos szerződést is felbontja vagy megszünteti.

(2) A fogyasztó a vállalkozásnak a járulékos szerződés felbontásából vagy megszüntetéséből eredő kárát nem köteles megtéríteni, és a szerződés felbontásával vagy megszüntetésével összefüggésben tőle egyéb költség – a 23. § (3) bekezdésében, valamint a 24–26. §-ban meghatározott esetek kivételével – nem követelhető.

(3) A vállalkozás köteles a járulékos szerződésben részt vevő harmadik személy szerződő felet a fogyasztó elállásáról vagy felmondásáról haladéktalanul értesíteni.

## *V. FEJEZET*

### *ELJÁRÁS A SZERZŐDÉSKÖTÉSRE VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁSI ÉS FORMAI KÖVETELMÉNYEK ÉS A SZERZŐKÖTÉST KÖVETŐ TELEFONOS KAPCSOLATTARTÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK MEGSÉRTÉSE ESETÉN*

**31. §** (1) A 9. §, a 11. § (1), (3)–(5) és (7) bekezdésében, a 12. § (1) és (3) bekezdésében, a 14–17. §-ban és a 18. § *a)* pontjában foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint.

(2) A 6. §-ban foglalt rendelkezés megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott szabályok szerint.

(3) Az (1) és (2) bekezdésben említett rendelkezések a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.

## VI. FEJEZET

### ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

**32. §** Ez a rendelet 2014. június 13-án lép hatályba, rendelkezéseit csak a hatálybalépését követően kötött szerződésekre kell alkalmazni.

**33. §** Ez a rendelet a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2011. október 25-i 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek való megfelelést szolgálja.

**34. §** Hatályát veszti az üzleten kívül a fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/2008. (VIII. 29.) Korm. rendelet, és a távollévők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet.

#### 1. melléklet a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelethez

### **Elállási/Felmondási mintatájékoztató**

#### **Elállási/Felmondási jog**

Ön 14 napon belül jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől. Hasonlóképpen, ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén a szerződés teljesítése megkezdődött, Ön jogosult 14 napon belül indokolás nélkül felmondani a szerződést.

Az elállási/felmondási határidő az (1....).

Ha Ön elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) az alábbi címre: (2...). Ebből a célból felhasználhatja a mellékelt elállási/felmondási nyilatkozat-mintát is. (3....)

Ön határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejártá előtt elküldi elállási/felmondási nyilatkozatát.

#### **Az elállás/felmondás joghatásai**

Ha Ön eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Ön az általunk felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.) A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli. (4.....)

(5 ....)

(6 ....)

#### **Útmutató az elállási/felmondási mintatájékoztató kitöltéséhez:**

(1.....) Illessze be a következő idézőjelbe tett szövegek egyikét:

a) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén: „a szerződés megkötésének napjától számított 14 nap elteltével jár le”;

b) termék adásvételére irányuló szerződés esetében: „attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy a terméket átveszi.”;

c) több termék szolgáltatásakor: „attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó termék átveszi.”;

d) több tételből vagy darabból álló termék szolgáltatásakor: „amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy az utolsó tételt vagy darabot átveszi.”; e) termék meghatározott időszakon belüli rendszeres szolgáltatására vonatkozó szerződés esetében: „attól a naptól számított 14 nap elteltével jár le, amelyen Ön vagy az Ön által megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy átveszi az első terméket.”

(2.....) Illessze be vállalkozása nevét, postai címét, és – ha van – telefonszámát, telefax-számát és elektronikus levelezési címét.

(3.....) Ha Ön lehetővé teszi a fogyasztó számára, hogy elektronikusan az Ön weboldalán töltsse ki és nyújtsa be elállási/felmondási nyilatkozatát, illessze be a következő szöveget: „Ön internetes oldalunkon is [beillesztendő az internetes cím] kitöltheti az elállási/felmondási nyilatkozat-mintát vagy benyújthatja az elállási/felmondási szándékát egyértelműen kifejező egyéb nyilatkozatát. Ha Ön emellett dönt, az elállás/felmondás megérkezését tartós adathordozón (például elektronikus levélben) haladéktalanul visszaigazoljuk Önnek.”

(4.....) Termék adásvételére irányuló szerződés esetében, ha Ön nem ajánlotta fel, hogy a terméket elállás esetén visszafuvarozza, illessze be a következő szöveget: „A visszatérítést mindaddig visszatartjuk, amíg vissza nem kaptuk a terméket, vagy Ön nem igazolta, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.”

(5.....) Ha a fogyasztó a szerződés alapján terméket vett át

a) az alábbiak közül illessze be a megfelelőt:

– „A terméket visszafuvarozzuk Öntől.”, vagy

– „Ön köteles számunkra vagy .... [illessze be a termék átvételére Ön által feljogosított személy nevét és postai címét, ha van ilyen személy] számára a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a 14 napos határidő letelte előtt elküldi a terméket.”;

és

b) illessze be a megfelelőt:

ba) „A termék visszaküldésének költségeit mi viseljük.”, vagy

bb) „A termék visszaküldésének közvetlen költségét Ön viseli.”, vagy

bc) Távollévők között kötött szerződés esetében, ha Ön nem ajánlja fel a termék visszaküldési költségének viselését, és a termék jellegéből adódóan postai küldeményként nem adható fel: „A termék visszaküldésének közvetlen költségét – azaz... [illessze be az összeget] fuvarozási költséget – Ön viseli.”; vagy ha a termék visszaküldésének költségét ésszerűen nem lehet előre kiszámítani: „A termék visszaküldésének közvetlen költségét Ön viseli. E költségek legmagasabb becsült összege... [illessze be az összeget].”, vagy

bd) Ha üzlethelyiségen kívül kötött szerződés esetében a terméket a szerződés megkötésekor a fogyasztó otthonába fuvarozták és a termék jellegéből adódóan postai küldeményként nem adható fel: „A terméket saját költségünkön magunk fuvarozzuk vissza.”;

és

c) illessze be az alábbiakat: „Ön kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.”

(6.....) A szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében az alábbi szöveget illessze be:  
„Ha Ön kérte, hogy a felmondási határidőn belül kezdődjön meg a szolgáltatás teljesítése, felmondása esetén Ön köteles megtéríteni számunkra a szerződés megszűnésének időpontjáig arányosan teljesített szolgáltatásért járó összeget. Hasonlóképpen visszatérítjük az Ön által nyújtott ellenszolgáltatás azon részét, amely meghaladja az általunk nyújtott szolgáltatás ellenértékét.”

2. melléklet a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelethez

**Elállási/Felmondási nyilatkozatminta**

(csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza)

Címzett:<sup>1</sup>

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:<sup>2</sup>

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:<sup>3</sup>

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt

3. melléklet a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelethez

**A kellékszavatosságról, a termékszavatosságról és a jótállásról szóló mintatájékoztató**

**1. Kellékszavatosság**

*Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?*

Ön a ...<sup>4</sup> hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

*Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?*

Ön – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

*Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?*

---

<sup>1</sup> Itt szükséges a vállalkozás nevének, postai címének, és – ha van – telefonszámának, telefax-számának és elektronikus levelezési címének megjelölése.

<sup>2</sup> Itt szükséges a szerződés tárgyául szolgáló termék vagy szolgáltatás megjelölése.

<sup>3</sup> A megfelelő jelölendő.

<sup>4</sup> a vállalkozás nevének beillesztése

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő....<sup>5</sup>, de legfeljebb egy év.

*Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?*

Ön a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

*Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?*

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Ön igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a ....<sup>6</sup> vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már Ön köteles bizonyítani, hogy az Ön által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

## **2. Termékszavatosság**

*Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?*

Ingó dolog (termék) hibája esetén Ön – választása szerint – az 1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

*Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?*

Termékszavatossági igényként Ön kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

*Milyen esetben minősül a termék hibásnak?*

A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, 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.

*Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?*

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Önnek kell bizonyítania.

*A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?*

A gyártó (forgalmazó) kizárólag 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 (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Felhívom figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

*[Ha a vállalkozás jogszabály vagy szerződés alapján jótállásra köteles, az alábbi 3. pont beillesztése is szükséges a tájékoztatóba:]*

---

<sup>5</sup> két évnél rövidebb határidő esetén beillesztendő

<sup>6</sup> a vállalkozás nevének beillesztése

### 3. Jótállás

*Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?*

Hibás teljesítés esetén szerződés/<sup>7</sup>...<sup>8</sup> alapján a ...<sup>9</sup> jótállásra köteles.

*Önt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?<sup>10</sup>*

*Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?*

A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Felhívom a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Önt a jótállásból fakadó jogok az 1. és a 2. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

---

<sup>7</sup> a megfelelő jogszabályhely megjelölése szükséges

<sup>8</sup> jelölje meg a megfelelőt

<sup>9</sup> a vállalkozás nevének beillesztése

<sup>10</sup> a szerződésben vagy jogszabályban meghatározott jogok és határidő beillesztése