

# Jótállási jegy

 Kiterjesztett jótállás regisztrációja:  
<https://garancia.mofem.hu>

 Garanciális hibabejelentés:  
<https://vevoszolgalat.mofem.hu>


Tisztelt Vásárló!

Köszönjük, hogy a STROHM MOFÉM Zrt. termékét választotta. Bízunk benne, hogy termékünk szakszerű használat mellett hosszú ideig örömeire szolgál majd! Kérjük, hogy a jótállási jegyen és a vásárlói tájékoztatóban leírtakat figyelmesen olvassa el! Javasoljuk, hogy a termék beszerelését, beüzemelését bízza szakemberre! Amennyiben kérdése merülne fel, kérjük forduljon vevőszolgálatunkhoz, ahol kollégáink állnak szíves rendelkezésére!

1. Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) kormányrendelet 2.§ (1) bekezdése alapján a jótállás időtartama:

- 10 000 forintot elérő, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- 250 000 forint eladási ár felett három év.

A Strohm Mofém Zrt. az alábbi termékcsoportokhoz a következő kiterjesztett jótállást biztosítja.

A kiterjesztett jótállás érvényesítésének feltétele a MOFÉM weboldalon történő regisztráció a vásárlást követő 1 hónapon belül. Minden esetben szükséges a számla és a kereskedő által kitöltött jótállási jegy feltöltése.

2.1 MOFÉM termékek

Csapterlepek, zuhanyrendszerek csapterlepei, kiegészítő szerelvények, víz- gáz- fűtés szerelvények: 5 év jótállás.

Csapterlepek, zuhanyrendszerek kiegészítőire (felszállócső, gégecső, kézi zuhany, fejuhany, zuhanytartó csuszka, fali zuhanytartó, leeresztőszelvény, felfogató egység, perlátor) az 1-es pontban leírt jótállási idők érvényesek.

Termosztátos csapterlepek, termosztátos zuhanyrendszerek csapterlepei esetében a kiterjesztett jótállás feltétele a használati útmutatóban leírtak szerinti évente elvégzett karbantartás és vízsűrű használata. Amennyiben a meghibásodás nem megfelelő karbantartásra vezethető vissza a kiterjesztett jótállás érvényét veszti.

Multi-box rendszer, Lineár zuhanylefolyók 5 év jótállás.

AHA gömbcsapok 10 év jótállás, kivéve AHA vízfőcsap 2 év jótállás.

Flexum gömbcsapok 10 év jótállás.

Festett Mofém csapterlepek esetén a festett felületre az 1-es pontban leírt jótállási idők érvényesek.

Mofém gránit és rozsdamentes mosogatótálcák:

10 év jótállás a mosogatótálca gyártásból vagy anyaghibából eredő hibáira rendeltettségű használat mellett, pl: gyártás során keletkező repedések vagy törések, anyaghibák, gyártási folyamat során keletkező szín, vagy struktúra eltérés.

A garancia nem terjed ki a nem rendeltettségű használatból eredő károokra, a külső hatásokból eredő mechanikai sérülésekre (pl. ütések, karcolások, nehéz tárgyak beejtése), az extrém hőmérsékletváltozásokból (pl. forró edények közvetlenül a felületre helyezése) eredő meghibásodásokra (repedés, deformáció, elszíneződés), a termék vevőtájékoztatójában javasoltól eltérő tisztítószer/tisztítási módszerek alkalmazásából eredő felületi elváltozásokra, a tálcák felületének normál használatból adódó kopására, karcolódására,

ra, a nem szakszerű beépítésből, helytelen rögzítésből, nem megfelelő alátámasztásból adódó problémákra.

A mosogatótálca kiegészítőire, mozgó alkatrészeire a törvény által kötelezően előírt 2 év garanciális időtartam érvényes.

Mofém WC program

Evo-Tech fali WC - szerelőelem:

15 év jótállás a fali WC szerelő elem keretének, tartály anyagának, és a csatlakozó elemeknek gyártásból eredő hibáira rendeltettségű használat mellett, pl: repedések, törések, anyaghibák, nem megfelelő szintezésből eredő korrózió, konstrukciós hibák (pl. nem megfelelő helyre kerülő rögzítési pontok, elhajlott, deformált szerkezet, hibás gyártás miatt rosszul illeszkedő csatlakozók).

Új építésű ingatlanoknál vagy átépítés követően a termék beépítése előtt az előírt épületen belüli vízvezeték tisztítást el kell végezni. Az ennek elmaradásából eredő hibák nem tartoznak a garancia hatálya alá.

A garancia nem terjed ki továbbá a nem rendeltettségű használatból eredő károokra, pl. a termék nem megfelelő használata, nem megfelelő karbantartás, túlterhelés, a gyártó utasításainak figyelmen kívül hagyása, a szakszerűtlen beszerelés miatt jelentkező károokra, a terméket ért mechanikai sérülések, például ütés, esés vagy más külső behatások következtében keletkezett károokra, a terméket ért vegyi anyagok, túlzott páratartalom, hőmérsékleti ingadozások vagy más környezeti hatások okozta károokra.

A tartály mozgó alkatrészeire a törvény által kötelezően előírt 2 év garanciális időtartam érvényes.

Nyomólapok:

A törvény által előírt 2 év garanciális időtartam érvényes, a rendeltettségű használat melletti funkcionális hibákra és a gyártási hibákból eredő felületi hibákra, pl. a festett felület felhólyagosodása, pikkelyes leválása. Külön regisztrációt nem igényel.

Ajánlott tisztítás: Langyos, szappanos víz, karcmentes tisztítószer. A tisztítószerrel a törőruhára fújja, ne közvetlenül a nyomólapra, mert így károsíthatja a terméket.

A garancia nem terjed ki a nem rendeltettségű használatból eredő károokra, a szakszerűtlen beszerelés miatt jelentkező károokra, a nem megfelelő tisztítószerrel (pl. sósav, egyéb savak, sűrűlószer, acélforgács, lúgos tisztítószer) alkalmazásából eredő károokra, a külső behatások, például mechanikai

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy garanciális hibabejelentés kizárólag a <https://vevoszolgalat.mofem.hu> online felületen lehetséges!

Termék megnevezése:

ELADÓ TÖLTI KI

Termék kódszáma:

Termék gyártási száma (amennyiben rendelkezik):

Gyártó neve és címe (amennyiben az nem azonos a vállalkozással):

A termék fogyasztó részére történő átadásának időpontja:

Az üzembe helyezés időpontja:

A vásárlás (szerződéskötés) időpontja:

Termék eladási ára:

A jótállás időtartama:

A jótállás érvényesíthetőségének határideje:

P. H.

aláírás

sérülések okozta károkra, a forró vízzel, vagy forró tárgyakkal történő érintkezésből eredő felület károsodásra, a használatból eredő kopásra.

WC-k:

10 év jótállás a kerámia gyártásból eredő hibáira rendeltetés szerű használat mellett pl: repedések, anyagkeverésből adódó anyaghibák, melyek nem biztosítják a megfelelő szilárdságot, nem megfelelő kerámiaöntésből adódó vízzivárgás, formai hibák (pl. rögzítési pontok nem megfelelően készülnek el), egyenletlen színárnyalat.

Ajánlott tisztítás: PH semleges folyékony WC-tisztítók.

A garancia nem terjed ki a nem rendeltetés szerű használatból eredő károkra, a szakszerűtlen beszerelés miatt jelentkező károkra, túlzott mechanikai hatásokból eredő károkra (pl. ráállás, ugrálás, üveg/kerámia kiegészítők beejtéséből adódó repedés), nem megfelelő tisztítószer alkalmazásából eredendő károkra (pl. sósav, egyéb savak, sűrűlőszer, acélforgács, lúgos tisztítószer). Nem biológiai anyagok, idegen tárgyak (pl. műanyag, fém, vagy textil anyagokat) bedobásából eredő eltömődésre vagy sérülésre, forró vízzel, vagy forró tárgyakkal történő érintkezésből eredő kerámiafelület károsodásra, használatból eredő kopásra.

A WC ülökek:

A törvény által előírt 2 év garanciális időtartam érvényes, a rendeltetés szerű használat melletti funkcionális hibákra. Külön regisztrációt nem igényel.

Ajánlott tisztítás: Langyos, szappanos víz, karcmentes tisztítószer.

A garancia nem terjed ki a nem rendeltetés szerű használatból eredő károkra, a szakszerűtlen beszerelés miatt jelentkező károkra, a nem megfelelő tisztítószer (pl. sósav, egyéb savak, sűrűlőszer, acélforgács, lúgos tisztítószer) alkalmazásából eredő károkra, a 150 kg feletti statikus terhelés, ráállás, ugrálás, csapkodás, ütés, leejtés, az ülőke erőből történő nyitás-zárásából eredő károkra.

## 2.2 STROHM termékek

Csapterlepek, zuhanyrendszerek csapterlepei, kiegészítő szerelvények: 5 év jótállás.

Csapterlepek, zuhanyrendszerek kiegészítői (felszállócső, gégecső, kézi zuhany, fejuhany, zuhanytartó csuszka, fali zuhanytartó, leeresztőszelep, felfogató egység, perlátor) 2 év jótállás.

Festett STROHM csapterlepek esetén a festett felületre 2 év jótállás.

PVD felületekre 5 év jótállás.

Termosztátos csapterlepek, termosztátos zuhanyrendszerek csapterlepei esetében a kiterjesztett jótállás feltétele a használati útmutatóban leírtak szerinti évente elvégzett karbantartás és vízszűrő használata. Amennyiben a meghibásodás nem megfelelő karbantartásra vezethető vissza a kiterjesztett jótállás érvényét veszti.

Fürdőszobaszekrények, mosdókagylók, zuhanykabinok, zuhanytálcák, fürdőkádadak, WC-k, bidék, fürdőszobai kiegészítők, tükrök esetén az 1-es pontban leírt jótállási idő érvényesek.

## 2.3 TEKA termékek

Konyhai csapterlepek: 5 év jótállás.

Festett Teka csapterlepek esetén a festett felületre az 1-es pontban leírt jótállási idő érvényesek.

PVD felületekre 5 év jótállás.

Csapterlepek kiegészítői (gégecső, zuhanyfej, felfogató egység, perlátor) 2 év jótállás.

Gránit mosogató tálcák: 6 év gyártási- vagy anyaghibából eredő meghibásodások esetén.

A kiegészítőkre, szifonokra, szelepekre, dugóemelő rendszerekre, csatlakozókra, felfogatókra, dugókra, különböző anyagú szűrőkre, kosarakra, különböző anyagú vágódeszkákra, mosogatószer adagolókra 2 év jótállás érvényes.

Rozsdamentes acél tálcák: 75 év a gyártási vagy anyaghibából eredő meghibásodásokra.

A kiegészítőkre, szifonokra, szelepekre, dugóemelő rendszerekre, csatlakozókra, felfogatókra, dugókra, különböző anyagú szűrőkre, kosarakra, különböző anyagú vágódeszkákra, mosogatószer adagolókra 2 év jótállás érvényes.

Nem gyári alkatrészek alkalmazásából eredő hibákra a garancia nem terjed ki.

## Nyilatkozatok

A jótállási jegy a fogyasztó jogszabályból eredő jogait nem érinti. Jogvita esetén a fogyasztó a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

A jótállásból eredő jogok a jótállási jeggyel érvényesíthetőek, amelyeknek nem tehető feltételévé a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának a fogyasztó általi visszaszolgáltatása. A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti.

Amennyiben a jótállási jegyet a fogyasztó részére nem adják át, a szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni akkor is, ha a fogyasztó az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot, nyugtát vagy számlát bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetőek.

Fogyasztási cikk megfelelő üzembe helyezése vagy annak üzemben tartása érdekében támaszthatók speciális követelmények (például időszakos felülvizsgálat) a fogyasztóval szemben, feltéve, ha a megfelelő üzembe helyezés vagy üzemben tartás más módon nem biztosítható, és a követelmény teljesítése nem jelent aránytalan terhet a fogyasztó számára.

A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadásának, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezésnek a napjával kezdődik, ennek dátumát a jótállási jegyen rögzítették.

A jótállási igény érvényesíthetőségének határideje a felek között létrejött szerződés teljesítésétől, vagyis a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadásától vagy az üzembe helyezésének napjával kezdődik és a termék árától függően 2, 3 évig tart.

A fogyasztó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a vállalkozással közölni.

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó a felelős.

Teljesítménynyilatkozat letölthető:  
[www.mofem.hu/minosegi-tanulsivanyok](http://www.mofem.hu/minosegi-tanulsivanyok)

A STROHM MOFÉM Zrt. kijelenti, hogy a forgalomba kerülő termékek teljesítménye kielégíti a nyilatkozatban leírtakat.

## Jótállási feltételek

Garantáljuk, hogy termékeink helyes használat és karbantartás mellett megbízhatóan működnek.

A termék átvétele során ellenőrizze az átvett termék mennyiségét, felületét, tartozékait és típusát – ezekben bármilyen eltérés 5 munkanapon belül jelenthető be a vásárlás helyén. Ezen túlmenően utólagos felületi, illetve tartozékhiány reklamációra nincs lehetőség.

A jótállási igényét minden esetben a MOFÉM weboldalon található hibabejelentő felületen írásban teheti meg a szükséges dokumentumok (számla vagy jótállási jegy) csatolásával.

A jótállás nem érvényes, ha a hiba a használati útmutatóban leírtak be nem tartása miatt keletkezett.

A STROHM MOFÉM Zrt. csaptelepei kizárólag ivóvíz rendszerek üzemeltetésére alkalmasak. A csaptelepek szerkezetének megóvása érdekében vízsűrű beépítése javasolt (szűrő finomság 60-90 mikron). A jótállás nem vonatkozik az elvzükövesedésből adódó vagy szennyeződések okozta meghibásodásokra.

A csaptelepek tisztításához javasoljuk a MOFÉM tisztítószer vagy egyéb citromsav alapú tisztítószer használatát. A karbantartás részletes leírását a használati útmutatóban találja. Nem érvényes a jótállás a vegyi anyagok és tisztítószer okozta károsodások esetében.

Nem vállalunk jótállást azokért a károkért, melyek a nem megfelelő és rendeltetészerű használat, hibás vagy gondatlan kezelés vagy szakszerűtlen beépítés miatt keletkeznek. A szándékosan vagy szállítás során okozott sérülések, felületi, működési hibák szintén nem esnek a jótállás hatásköre alá. A jótállás további feltétele, hogy a termék javításához eredeti a STROHM MOFÉM Zrt. által biztosított alkatrészek kerül beépítésre.

Amennyiben a meghibásodott termékről kiderül, hogy nem felel meg a jótállási feltételeknek a javítás munkadíja, valamint az egyéb költségek (kiszállási díj, felhasznált anyagok és alkatrészek ára) a felhasználót terhelik.

# TÁJÉKOZTATÓ - JÓTÁLLÁSI JOGOK

A jótállás keretében belül a jótállási igénye alapján a fogyasztó választása szerint:

- kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a vállalkozásnak - másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a jótállás teljesítésével a fogyasztónak okozott érdeksérlemlét;
- az ellenszolgáltatás (termék ára) arányos leszállítását igényelheti, a hibát a vállalkozás költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy
- a szerződéstől elállhat, ha a vállalkozás a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének nem tud eleget tenni, vagy ha a fogyasztónak a kijavításhoz vagy kicseréléshöz fűződő érdeke megszűnt. Ilyenkor a termék vételára visszajár a fogyasztónak.

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A vállalkozás a fogyasztó nála bejelentett jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet szerint.

Amennyiben fogyasztó szavatossági és jótállási igényének megítéléséhez szakvélemény beszerzése szükséges, a szakvélemény a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet 1. melléklete szerinti kötelező tartalmi elemeket kell tartalmazni.

**Termék kijavítása, cseréje, vételár visszafizetése az alábbi esetekben kerül sor:**

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

A fogyasztó a választott jogáról másra térhet át. Az áttérésre a vállalkozás adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

A fogyasztó a kijavítás iránti igényét választása szerint a vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a vállalkozás által a jótállási jegyben feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is bejelentheti.

A kijavítás során a termékbe kizárólag új alkatrész építhető be.

Ha a fogyasztó csereigényét a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezettől) számított 3 munkanapon belül érvényesíti, a kereskedő köteles a fogyasztási cikket kicserélni, abban az esetben, ha a meghibásodás a rendeltetészerű használatot akadályozza.

Ha egy kötelező jótállás alá tartozó termék első alkalommal hibásodik meg és megállapításra kerül - STROHM MOFÉM Zrt. (továbbiakban „Vállalkozás”) vagy szerviz által -, hogy:

a termék nem javítható, akkor a Vállalkozás 8 napon belül köteles cserélni a terméket, vagy ha a termék 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.

a termék javítható, akkor a Vállalkozásnak törekednie kell a termék 15 napon belüli javítására. Ha a javítási idő a 15 napot meghaladja, akkor a Vállalkozás a fogyasztót legkésőbb a 15. napon tájékoztatni köteles a javítás várható időtartamáról, így a vásárló tudja azt, hogy meddig kell a terméket nélkülöznie. A tájékoztatásnak a fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén elektronikus úton vagy a fogyasztó általi átvételi igazolásra alkalmas más módon kell megtörténnie legkésőbb a javításra átadástól számított 15. napon.

A Vállalkozás 8 napon belül cserélni köteles a terméket, tehát a fogyasztó egy új terméket kap:

Ha egy kötelező jótállás alá tartozó terméket 30 napon belül nem tudja megjavítani a Vállalkozás vagy szerviz.

Ha egy kötelező jótállás alá tartozó termék a harmadik javítást követően újból meghibásodik, akkor a Vállalkozás 8 napon belül köteles cserélni a terméket, tehát negyedik alkalommal már nem ragaszkodhat a javításhoz a Vállalkozás. A háromszori javítás nem ugyanazon hibára vonatkozik.

A kiterjesztett jótállás időtartama nem kezdődik újra a termék cseréje miatt.

Ha a termék cseréjére nincs lehetőség, a Vállalkozás köteles 8 napon belül visszatéríteni a fogyasztó által bemutatott, a termék árának megfizetését igazoló számlán vagy nyugtán feltüntetett vételárat.

A termék javítása esetén a jótállási időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a terméket a hiba miatt rendeltetészerűen nem használhatta. Ha a javítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a Vállalkozás vagy javítószolgálat köteles a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról gondoskodni.

**A 2024. május 8-ától érvényes rendelkezések értelmében ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, valamint termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan is érvényesíthet. Ha viszont egy adott hiba miatt egyszer sikerrel érvényesítette a fogyasztó a hibás teljesítésből eredő igényét (például a vállalkozás kicserélte a terméket), ugyanezen hiba tekintetében más jogi alapon erre már nem tarthat igényt.**