VEMBT 212/2022.
Szabolcs.

## Veszprém Megyei Békéltető Testület

VESZPRÉM MEGYEI
KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA
2022 SZEPT 26.
Iktatószám: 4645/2022.
Ügyintéző: Dr. Hu.

**Feladó:** szaby <szaby10@gmail.com>
**Küldve:** vasárnap 2022. szeptember 25 23:09
**Címzett:** Veszprém Megyei Békéltető Testület
**Tárgy:** Re: VEMBT 212/2022. - Vállalkozói válaszirat továbbítása

Tisztelt Dr. Herjavecz Klára!

A Yettel szolgáltató által felajánlott az előfizetői számlámon történő egyszeri bruttó 5.000 Ft jóváírás számomra nem méltányos ajánlat. Ezáltal a telefon okozta problémák nem oldódnak meg. A Yettel ajánlatát nem kívánom elfogadni.

Tisztelettel
Bachstedter Szabolcs

Veszprém Megyei Békéltető Testület <info@bekeltetesveszprem.hu> ezt írta (időpont: 2022. szept. 19., H 12:47):

> **Tisztelt Fogyasztó!**
>
> A VEMBT 212/2022. sz. ügyben csatoltan megküldöm a Vállalkozás válasziratát, melyre 8 napon belül észrevételt tehet.
>
> Tisztelettel
>
> **Dr. Herjavecz Klára**
>
> elnök
>
> **Veszprém Megyei Békéltető Testület**
> 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.
> Tel.: +36-88-814-111, 814-121
>
> Fax: +36-88-412-150
>
> info@bekeltetesveszprem.hu
>
> www.bekeltetesveszprem.hu

VEMBT 212/2022
Iktatószám: 464/8/2022

VESZPRÉM MEGYEI KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA
2022 SZEPT 23.
Iktatószám: 464/8/2022

## Veszprém Megyei Békéltető Testület

**Feladó:** szaby <szaby10@gmail.com>
**Küldve:** péntek 2022. szeptember 23 0:10
**Címzett:** Veszprém Megyei Békéltető Testület
**Tárgy:** VEMBT 212/2022.

Tisztelt Dr. Herjavecz Klára!

A VEMBT 212/2022. sz. ügyben további bizonyítékkal kívánok szolgálni.
A panaszbejelentésben már korábban említett videófelvételt sikerült feltöltenem, melyet csatoltan küldöm. Kérem a felvétel szíves megtekintését (hanggal együtt).

Tisztelettel

Bachstedter Szabolcs
fogyasztó

VID_20220822_174301.mp4

VEMBT 212/2022.
464/7/2022.

## Veszprém Megyei Békéltető Testület

**Feladó:** Veszprém Megyei Békéltető Testület <info@bekeltetesveszprem.hu>
**Küldve:** hétfő 2022. szeptember 19 12:47
**Címzett:** 'szaby10@gmail.com'
**Tárgy:** VEMBT 212/2022. - Vállalkozói válaszirat továbbítása
**Mellékletek:** M_1.pdf; M_2.pdf; M_3.pdf; Nyilatkozat___Bachstedter_Milan.pdf

**Tisztelt Fogyasztó!**

A VEMBT 212/2022. sz. ügyben csatoltan megküldöm a Vállalkozás válasziratát, melyre 8 napon belül észrevételt tehet.

Tisztelettel

**Dr. Herjavecz Klára**
elnök

**Veszprém Megyei Békéltető Testület**
8200 Veszprém, Radnóti tér 1.
Tel.: +36-88-814-111, 814-121
Fax: +36-88-412-150
info@bekeltetesveszprem.hu
www.bekeltetesveszprem.hu

VENBÉ 212/2022.

VESZPRÉM MEGYEI
KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA

2022 SZEPT 19.
Iktatószám: 464/5/2022.
Ügyintéző:

e•papír

A DOKUMENTUMOT DIGITÁLIS ALÁÍRÁSSAL LÁTTA EL:
AVDH SIGN
ROHAMVIZATI AZONOSÍTÁSSAL HITELESÍTETT

Azonosító:EPAPIR-20220916-10166

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Küldő** | | **Dátum:** | 2022.09.16 |
| Viselt név: | HORVÁTH DÁNIEL ISTVÁN | **Hivatkozási szám:** | 464/5/2022 |
| Születési név: | HORVÁTH DÁNIEL ISTVÁN | **Azonosító:** | EPAPIR-20220916-10166 |
| Anyja neve: | REMÉNYIK ÁGNES ERZSÉBET | **Témacsoport azonosító:** | BEKELTETO_UGYEK |
| Születési hely: | BUDAPEST 12 | **Témacsoport neve:** | Békéltető Testületi ügyek |
| Születési idő: | 1982.09.13 | **Ügytípus azonosító:** | 1747 |
| **Nem természetes személy neve:** | Yettel Magyaország Zrt. | **Ügytípus neve:** | Békéltető testületi eljárás kezdeményezése, eljárással kapcsolatos nyilatkozattétel (VKIKBT) |
| **Nem természetes személy adószáma:** | 11107792 | | |

**Címzett**

Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület
8200, Veszprém
Radnóti Miklós tér 1

**Tárgy:**

Nyilatkozat - Bachstedter Milán

Tisztelt Békéltető Testület!

Mellékelten megküldöm Önöknek társaságunk fenti ügy kapcsán tett nyilatkozatát.

Az aláírásban szereplő elérhetőségeket kizárólag a T. Testület részére,

kapcsolattartás céljából küldöm meg, kérem azok bizalmas kezelését.

Kérelmező az alábbi, hivatalos elérhetőségeinken veheti fel a Yettellel a kapcsolatot:

- Személyes kirendeltségeinken (https://www.yettel.hu/elerhetoseg/uzletkereso),

- 1220-as, Yettel hálózatából díjmentesen hívható Telefonos Ügyfélszolgálatunkon,

- +3620/200-0000-s, normál díjazású Telefonos Ügyfélszolgálatunkon,

- Yettel Magyarország Zrt., 2045 Törökbálint, Pannon út 1. címre küldött postai levélben,

- Honlapunk https://www.yettel.hu/ugyfelszolgalat/szamlas-elofizetok oldalán található elektronikus űrlapon,

- Yettel online felületről (https://fiok.yettel.hu/ugyfelszolgalat), regisztrációt követően elérhető elektronikus űrlapon.

Köszönöm együttműködésüket, és bízom benne, hogy válaszommal a T. Testület segítségére lehettem.

Üdvözlettel:

Horváth Dániel István

Kiemelt ügyintéző-Customer Relations Center

Customer Services & Tele-Sales Department

Yettel Magyarország Zrt.

Mobil: +3620-930-2795

E-mail: dahorvath@yettel.hu

Mellékletek száma: 4

| Fájlnév | Méret | Elhelyezkedés | Fájl lenyomata |
| --- | --- | --- | --- |
| Nyilatkozat___Bachstedter_Milan.pdf | 328.9 kB | KRX/OCD/Payload/ID-2 | 778E0B9C55DC10661BDAC5532E9DFCE316990DDD7D4E9914DB8A85CE5C2C7929 |
| M_2.pdf | 331.3 kB | KRX/OCD/Payload/ID-3 | F52BFA4BCACABD9D824789956B6C054A8B43A8C17A42799013F56C050A56FBD9 |
| M_3.pdf | 331.4 kB | KRX/OCD/Payload/ID-4 | EE6A38F22953633AE32809A65F03D0998791F135276CCDE7A498089ED711EE08 |
| M_1.pdf | 330.2 kB | KRX/OCD/Payload/ID-5 | 4F5D44D619A59BFE3862992CBE0CBE00A806C2D88767B5A552C79A822A29172E |

Yettel Magyarország Zrt.
H-2045 Törökbálint
Pannon út 1.
www.yettel.hu

A DOKUMENTUMOT DIGITÁLIS ALÁÍRÁSSAL LÁTTA EL:
AVDH SIGN
KORMÁNYZATI AZONOSÍTÁSSAL HITELESÍTETT

**Ügyfélszolgálat**
1220; +36 20 200 0000
www.yettel.hu

**Veszprém Megyei Békéltető Testület**
**Veszprém**
**Radnóti tér 1.**
**8200**

**Dátum**
2022. szeptember 16.

**Hatósági Iktatószám: 464/5/2022**
**Yettel iktatószám: TEL-1999423**
**Yettel ügyintéző: Horváth Dániel**

**Tisztelt Békéltető Testület!**

Hivatkozással a Tisztelt Békéltető Testület fenti számú eljárás során tett megkeresésére, **Bachstedter Milán** (8420 Zirc, Kőris utca 28.) **„Kérelmező"** megkeresése alapján indult eljárásban a **Yettel Magyarország Zrt.** (székhely: 2045 Törökbálint, Pannon út 1.; Cg.13-10-040409) **„Yettel"** az alábbi

**nyilatkozatot**

terjeszti elő.

**ELŐZMÉNYEK:**

Tájékoztatom a T. Testületet, hogy Kérelmező hangalapú, igénybevételi díjat utólag fizető (számlás) szolgáltatást vesz igénybe a +36 20/576-3463-as kapcsolási szám tekintetében.

Kérelmező a fenti előfizetéshez használt 860978052696198 IMEI számú készüléket 2022. június 28. és augusztus 10. között összesen három alkalommal adta le Yettel kirendeltségen szervizelésre azzal a panasszal, hogy gyakran megszakadnak az adatkapcsolata és csak újraindítás után tud újra csatlakozni a hálózathoz. Munkatársaink minden esetben gondoskodtak a készülék továbbításáról márkaszervizbe. A márkaszerviz minden alkalommal huzamos ideig tesztelte a készüléket és annak működésében hibát nem tapasztalt. A szerviz által kiállított jegyzőkönyvek másolati példányait M-1, M-2 és M-3 és számon csatoltam.

Kérelmező 2022. augusztus 10-én érkezett levelében írásban is jelezt a készülékkel kapcsolatos panaszát társaságunknál, egyúttal kérte a készülék cseréjét. 2022. augusztus 14-én kelt válaszlevelünkben - melynek másolatát a T. Testület rendelkezésére áll - tájékoztattuk Kérelmezőt, Tájékoztattuk Kérelmezőt, hogy mivel a készülék cseréje aránytalan többletköltséget róna társaságunkra, jótállási kötelezettségünknek a továbbiakban is javítással kívánunk eleget tenni, amennyiben az szükséges.

YETTEL ÁLLÁSPONTJA, ÖSSZEGZÉS:

Álláspontunk szerint Cégünk részéről mulasztás, hibás teljesítés nem történt.

Yettel Magyarország Zrt.
H-2045 Törökbálint
Pannon út 1.
www.yettel.hu

Tájékoztatjuk a tisztelt Békéltető Testületet, hogy a készülékek műszaki állapotára vonatkozó kérdésekben a Yettel a szerviz álláspontját fogadja el, így amennyiben az nem az hibátlan működést állapít meg és nem tartja indokoltnak a garanciális cserét vagy javítást, úgy a Yettelnek sem áll módjában felülbírálni a márkaszerviz szakvéleményét. Ennek oka, hogy a gyártók által kijelölt szervizek rendelkeznek azokkal az információkkal, eszközökkel és szakképzettséggel, amely a hibás működés megállapításához, és a hiba okának feltárásához szükséges.

Ha a márkaszerviz szakvéleményével Kérelmező nem ért egyet, lehetősége van készülékét bevizsgáltatni a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnál.

Hibátlan készülék esetén egyedileg sem tudunk cserét engedélyezni.

**A Yettel az alábbi írásbeli egyezségi ajánlatot teszi Kérelmező számára: A Kérelmezőt ért kellemetlenségek enyhítése képpen a +36 20/576-3463 telefonszámú előfizetés egyenlegén egyszeri bruttó 5.000,- Ft-ot a mai napon jóváírtunk. A jóváírást Kérelmező következő, 2022. szeptember 19-én kiállítandó számlájában érvényesítjük.**

Kérjük a meghallgatás esetleges távollétünkben történő megtartását az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglaltak alapján, tekintettel arra, hogy Veszprém megyében a Yettelnek székhelye, telephelye vagy fióktelepe nincs bejegyezve.

A Yettel nyilatkozik, hogy a Tisztelt Békéltető Testület határozatát magára nézve kötelezőnek nem ismeri el.

Üdvözlettel:

Somodi Erika
Ügyfélszolgálati osztályvezető
megbízásából és nevében

Horváth Dániel
ügyfélszolgálati szakértő

**TMX Mobile Solution Kft.**
2040 Budaörs, Kinizsi utca 2/b.
info@tmx.hu

ISO 9001
A DOKUMENTUMOT DIGITÁLIS ALÁÍRÁSSAL LÁTTA EL:
ISO 14001
AVDH SIGN
MINŐSÍTETT

# Jegyzőkönyv
## Hibátlan (408740056)

**Megbízó: Yettel Logisztikai központ**
**2040 Törökbálint Pannon út 1.**

## Készülék/tartozék

Típus: Xiaomi 12 +Töltő (komplett) Adatkábel
IMEI szám: 860978052696198
Gyári szám: 37059/22PK04085
Leadás dátuma: 2022-08-02 12:30:55
Operátori azonosító: 5100927802

**Bejelentett hiba:**

Gyenge vétel vagy nincs vétel: Átvételkor a hiba jelentkezett 860978052696198 Internet nagyon sokszor nem működik,elveszti a hálózatot és csak újraind ítás után működik újra. Ezzel a hibával már volt szervízbe a készülék. Átvételkor a hiba jelentkezett 26070933 u.a.

**A szerviz véleménye:**

A készülék műszeres, és üzemszerű körülmények között történt vizsgálata során a jelzett hibát nem tapasztaltuk. Megállapítást nyert, hogy a készülék a használati útmutatóban leírtaknak megfelelően és a gyártó által meghatározott műszaki paraméterek alapján üzemszerűen működik.

Budapest, 2022-08-04

TMX Mobile Solution Szerviz Kft.

**TMX Mobile Solution Kft.**
2040 Budaörs, Kinizsi utca 2/b.
info@tmx.hu

ISO 9001
A DOKUMENTUMOT DIGITÁLIS ALÁÍRÁSSAL LÁTTA EL:
ISO 14001
AVDH SIGN
KORMÁNYZATI AZONOSÍTÁSSAL HITELESÍTETT

# Jegyzőkönyv
## Hibátlan (408753359)

**Megbízó: Yettel Logisztikai központ**
**2040 Törökbálint Pannon út 1.**

## Készülék/tartozék

Típus: Xiaomi 12 +Töltő (komplett) Adatkábel
IMEI szám: 860978052696198
Gyári szám: 37059/22PK04085
Leadás dátuma: 2022-08-15 07:21:39
Operátori azonosító: 5100928342

**Bejelentett hiba:**
Gyenge vétel vagy nincs vétel: Átvételkor a hiba jelentkezett 860978052696198 Mobilinternet nem működik,nagyon sokszor kikapcsol és csak újraindítás u tán használható de csak ideig óráig. Átvételkor a hiba jelentkezett 26070933 Mobilinternet nem működik,nagyon sokszor kikapcsol és csak újraindítás u tán használható de csak ideig óráig.

**A szerviz véleménye:**
A készülék műszeres, és üzemszerű körülmények között történt vizsgálata során a jelzett hibát nem tapasztaltuk. Megállapítást nyert, hogy a készülék a használati útmutatóban leírtaknak megfelelően és a gyártó által meghatározott műszaki paraméterek alapján üzemszerűen működik.

Fentiek alapján a készülék javítását nem tartjuk indokoltnak.

**Megjegyzés:**
A készülék működését, más azonos típusú készülékkel összehasonlítottuk. A működésben eltérést nem tapasztaltunk.

Budapest, 2022-08-17

TMX Mobile Solution Szerviz Kft.

**TMX Mobile Solution Kft.**
2040 Budaörs, Kinizsi utca 2/b.
info@tmx.hu

ISO 9001
A DOKUMENTUMOT DIGITÁLIS ALÁÍRÁSSAL LÁTTA EL:
ISO 14001
AVDH SIGN
KORMÁNYZATI AZONOSÍTÁSSAL HITELESÍTETT

# Jegyzőkönyv
## Hibátlan (408704331)

**Megbízó: Yettel Logisztikai központ**
**2040 Törökbálint Pannon út 1.**

## Készülék/tartozék

Típus: Xiaomi 12 +Töltő (komplett) Adatkábel
IMEI szám: 860978052696198
Gyári szám: 37059/22PK04085
Leadás dátuma: 2022-06-30 14:01:08
Operátori azonosító: 5100926342

**Bejelentett hiba:**

A telefon felforrósodik: Átvételkor a hiba jelentkezett 860978052696198 Használat közben túl melegszik, kikapcsol. Elveszti a mobilnetet. Csak ú jraindítással jön vissza. Átvételkor a hiba jelentkezett 26070933 ua
Egyéb adatkommunikációs probléma: Átvételkor a hiba jelentkezett 860978052696198 Használat közben túl melegszik, kikapcsol. Elveszti a mobilnetet. Csak ú jraindítással jön vissza. Átvételkor a hiba jelentkezett 26070933 ua

**A szerviz véleménye:**

A készülék műszeres, és üzemszerű körülmények között történt vizsgálata során a jelzett hibát nem tapasztaltuk. Megállapítást nyert, hogy a készülék a használati útmutatóban leírtaknak megfelelően és a gyártó által meghatározott műszaki paraméterek alapján üzemszerűen működik.

Fentiek alapján a készülék javítását nem tartjuk indokoltnak.

**Megjegyzés:**

A készülék működését, más azonos típusú készülékkel összehasonlítottuk. A működésben eltérést nem tapasztaltunk.

Budapest, 2022-07-01

TMX Mobile Solution Szerviz Kft.

**VESZPRÉM MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**
**8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220**
**☎ 88/814-121, 88/814-111**
**info@bekeltetesveszprem.hu | www.bekeltetesveszprem.hu**
**hivatali kapu: 262219313, VKIKBT**

**VEMBT szám: 212/2022.**
**Ikt.sz.: 464/5/2022.**
**Tárgy:** Az eljárás írásbeli lefolytatásának kezdeményezése

**Bachstedter Szabolcs** *Tértivevényes levél!*

Zirc
Kőris u. 24.
8420

***Tisztelt Fogyasztó!***

Értesítem, hogy Ön és a **Yettel Magyarország Zrt.** között felmerülő, **mobiltelefon cseréjével kapcsolatos** fogyasztói jogvitában, kérelme alapján fenti ügyszám alatt indult eljárásban meghallgatás mellőzésével az ügy írásbeli lefolytatását kezdeményezem.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. (továbbiakban: Fgytv.) 29. §. (7) bekezdésében biztosított lehetőségemmel élve **az eljárás írásbeli lefolytatására egyedül eljáró tagot jelölök ki dr. Beregi Zoltán személyében** (továbbiakban: eljáró tanács). **Felhívom a figyelmét, hogy értesítésem kézhezvételétől számított 15 napon belül kérheti a meghallgatás kitűzését.**

A testület háromtagú tanácsban akkor jár el, ha ezt valamelyik fél ezen értesítésem átvételétől számított 8 napon belül kéri [Fgytv. 25. § (4) bekezdés].

**Amennyiben a fenti határidőn belül nem nyilatkozik, úgy a meghallgatás mellőzését elfogadottnak tekintem.**

Az Fgytv. 29. § (5a), valamint az (5b) bekezdésében foglaltak alapján az alábbiakról tájékoztatom:

- a fogyasztó a megtett egyezségi ajánlat elfogadása előtt a szabadon dönthet arról, hogy elfogadja az eljáró tanács ajánlását, az egyezségi ajánlatot, valamint a kötelezést tartalmazó határozatot,
- a vállalkozás általános alávetési nyilatkozatot nem tett

Továbbá tájékoztatom, hogy a lefolytatott eljárás eredményeként a tanács az ügy érdemében

- **kötelezést** tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a vállalkozás általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte, vagy
- **ajánlást tesz**, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezésként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.
- A tanács a fogyasztó kérelmének **elutasításáról** dönt, ha a kérelmet megalapozatlannak találja.

A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti Önnek azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

**Felhívom a figyelmét**, hogy ha a vállalkozás a tanács **kötelezést** tartalmazó határozatát vagy a **határozattal jóváhagyott egyezséget** a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a **fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását,** a békéltető testület elnökének egyidejű értesítése mellett.

Amennyiben a vállalkozás a tanács **ajánlásának nem tesz eleget**, a békéltető testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - **nyilvánosságra hozza.**

Tájékoztatom továbbá, hogy az eljárás során nem köteles jogi képviselőt igénybe venni. Az eljárásban magánokiratba foglalt meghatalmazással bárki képviselheti, illetve meghatalmazás nélkül Önnek bárki segítséget nyújthat.

Tájékoztatom, hogy jogában áll a terméket független szakértővel megvizsgáltatni és a szakvéleményt legkésőbb a meghallgatásig becsatolni. A békéltető testületi eljárásban a Testület további bizonyítást nem rendelhet el. A békéltető testületi eljárásban **a meghallgatásig rendelkezésre bocsájtott bizonyítékok alapján hoz döntést** az eljáró tanács. Amennyiben az ügyben további bizonyítás válna szükségessé, ami ebben az eljárásban nem pótolható, az eljárást meg kell szüntetni.

Fentieken túlmenően tájékoztatom, hogy a tanács az eljárást annak megindulását követő kilencven napon belül fejezi be, indokolt esetben ezt a határidőt a testület elnöke legfeljebb 30 nappal meghosszabbítja.

**Veszprém, 2022. szeptember 13.**

Melléklet: Adatvédelmi tájékoztató, meghatalmazás minta

**Tisztelettel**

MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET VESZPRÉM

**dr. Herjavecz Klára**
**elnök**

Magyar Posta
Küldemény azonosító

# Kézbesítési igazolás

RL820100096656l7

**Átvevő/átvételt megtagadó aláírása**

Posta

Jogcím

- [ ] Címzett
- [ ] Meghatalmazott
- [x] Helyettes átvevő
- [ ] Közvetett kézbesítő

**Átvevő/átvételt megtagadó neve**

Bachstedter József

Hozzátartozó jogcíme*

szülő

1. értesítőt elhelyeztem (év, hó, nap) 1. Kézbesítő

2. értesítőt elhelyeztem (év, hó, nap) 2. Kézbesítő

Kézbesítés/visszaküldés kelte (év, hó, nap) Kézbesítő posta SZEAZ

2022. 09. 14. 667902

**Visszaküldés oka**

- [ ] Cím nem azonosítható
- [ ] Címzett ismeretlen
- [ ] Kézbesítés akadályozott
- [ ] Nem kereste
- [ ] Elköltözött
- [ ] Átvételt megtagadta
- [ ] Bejelentve: meghalt, megszűnt

* Csak hivatalos irat esetében!

## Küldemény címzettje

Név
Bachstedter Szabolcs

Irányítószám Település
8420 Zirc

Közelebbi cím
Kőris utca 24.

## Ügyfél saját jelzése

VEMBT: 212/2022. Értesítés írásbeli eljárásról

Megállapodás: 68601086

Felvétel: 2022.09.13

Értesítés: A/1

## Küldemény feladója

Név
VESZPRÉM MEGYEI KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA

Irányítószám Település
8200 Veszprém

Közelebbi cím
Radnóti Miklós tér 1.

**VESZPRÉM MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**
**8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220**
**☎ 88/814-121, 88/814-111**
**info@bekeltetesveszprem.hu | www.bekeltetesveszprem.hu**
**hivatali kapu: 262219313, VKIKBT**

**VEMBT szám: 212/2022.**
**Ikt.sz.: 464/5/2022.**
**A cég hivatalos elektronikus elérhetősége:**
**11107792#cegkapu**

**Tárgy:** Az eljárás írásbeli lefolytatásának kezdeményezése

**Yettel Magyarország Zrt.**

Törökbálint
Pannon út 1.
2045

***Tisztelt Vállalkozás!***

Értesítem, hogy **Bachstedter Szabolcs által képviselt Bachstedter Milán** (8420 Zirc, Kőris u. 24. szám alatti lakos) fogyasztó a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) 28. §-a alapján fogyasztói jogvita rendezésére irányuló kérelmet terjesztett elő, melynek tárgya az **Önök vállalkozása és a fogyasztó között mobiltelefon cseréjével kapcsolatos vitás ügy.**

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. (továbbiakban: Fgytv.) 29. §. (7) bekezdésében biztosított lehetőségemmel élve **az eljárás írásbeli lefolytatására egyedül eljáró tagot jelölök ki dr. Beregi Zoltán személyében** (továbbiakban: eljáró tanács). **Felhívom a figyelmét, hogy értesítésem kézhezvételétől számított 15 napon belül kérheti a meghallgatás kitűzését.**

A testület háromtagú tanácsban akkor jár el, ha ezt valamelyik fél ezen értesítésem átvételétől számított 8 napon belül kéri [Fgytv. 25. § (4) bekezdés].

**Amennyiben a fenti határidőn belül nem nyilatkozik, úgy a meghallgatás mellőzését elfogadottnak tekintem.**

Az vállalkozást terhelő együttműködési kötelezettségre tekintettel figyelmeztetem, hogy a jelen **értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül válasziratában írásban érdemben nyilatkozzék** a fogyasztóigényének jogosságát és az ügy körülményeit illetően. Nyilatkozatában jelölje meg az állítását alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, valamint csatolja azon okiratokat (ezek másolatát) amelyekre bizonyítékként hivatkozik.
Nyilatkozzék továbbá arról is, hogy az eljáró tanács döntését kötelezésként elfogadja-e (eseti alávetés). [Fgytv. 29. § (8)]

Fgytv. 29. § (11) bekezdése értelmében amennyiben a Vállalkozás székhelye, telephelye vagy fióktelepe nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a meghallgatáson megjelennie nem kell, ugyanakkor a Vállalkozás **együttműködési kötelezettsége a Fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.**
**A Békéltető Testület tájékoztatja a Vállalkozást, hogy amennyiben nem kér meghallgatást az egyezségkötés lehetőségének felajánlása akkor is terheli, ha a Békéltető Testület az eljárást meghallgatás mellőzésével, írásban folytatja le!**
**Az egyezségkötés felajánlásának kötelezettsége tehát megjelenési kötelezettség hiányában meghallgatás kezdeményezésével váltható ki.**

Tájékoztatom, hogy az együttműködési kötelezettségét megsértő vállalkozásról a Békéltető Testület értesíti a Veszprém Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályát. A Hatóság a fenti kötelezettségek nem teljesítése esetén **fogyasztóvédelmi bírságot szab ki**, amely adók módjára behajtható.

Tájékoztatom továbbá, ha a nyilatkozatát (válasziratát), illetve bizonyítékait nem terjeszti elő, illetve az ügy érdemére vonatkozóan nem nyilatkozik, a tanács lefolytatja az eljárást és a rendelkezésre álló adatok alapján határoz.

Felhívom a figyelmét, hogy a békéltető testület közzéteszi annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely a felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó fentiekben részletezett tartalommal nyilatkozatot [Fgytv. 36/B. §].

Fentieken túl az Fgytv. 29. § (5a) valamint az (5b) bekezdésében foglaltak alapján az alábbiakról tájékoztatom:

- a fogyasztó a megtett egyezségi ajánlat elfogadása előtt a szabadon dönthet arról, hogy elfogadja a békéltető testület ajánlását, az egyezségi ajánlatot, valamint a kötelezést tartalmazó határozatot,

A lefolytatott eljárás eredményeként a tanács az ügy érdemében az alábbiak szerint dönthet:

- **kötelezést** tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a vállalkozás általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte, vagy
- **ajánlást tesz**, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezésként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.
- Az eljáró tanács a fogyasztó kérelmének **elutasításáról** dönt.

Az eljáró tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

**Felhívom a figyelmét**, hogy ha a vállalkozás a tanács **kötelezést** tartalmazó határozatát nem hajtja végre, a **fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását,** a békéltető testület elnökének egyidejű értesítése mellett.

Amennyiben a vállalkozás a tanács **ajánlásának nem tesz eleget**, a békéltető testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - **nyilvánosságra hozza.**
Tájékoztatom továbbá, hogy az eljárás során nem köteles jogi képviselőt igénybe venni.
A békéltető testületi eljárásban **a meghallgatásig rendelkezésre bocsájtott bizonyítékok alapján hoz döntést** az eljáró tanács. Amennyiben az ügyben további bizonyítás válna szükségessé, ami ebben az eljárásban nem pótolható, az eljárást meg kell szüntetni.

Fentieken túlmenően tájékoztatom, hogy a tanács az eljárást annak megindulását követő kilencven napon belül fejezi be, indokolt esetben ezt a határidőt a testület elnöke legfeljebb 30 nappal meghosszabbítja.

Veszprém, 2022. szeptember 13.

Melléklet: Adatvédelmi tájékoztató
Fogyasztó kérelme, mellékletei

**Tisztelettel**

MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET VESZPRÉM

**dr. Herjavecz Klára**
elnök

Feladási igazolás

Tisztelt Ügyfelünk!

Ezúton értesítjük, hogy az Ön által feltöltött dokumentumot a NISZ biztonságos kézbesítési szolgáltatás rendszere befogadta.
Az igazolást a beérkezéstől számított 30 naptári napon belül megtekintheti a tárhelyén, vagy lementheti számítógépének egy tetszőleges könyvtárába. A 30 nap elteltével a dokumentum automatikusan törlődik.
Amennyiben rendelkezik Tartós tárral, az igazolást oda is áthelyezheti.

Igazolás kiállításának időpontja: 2022.09.13. 13:18:50

Befogadás időpontja
2022.09.13. 13:18:49

Feladó: **Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület** (VKIKBT)
Feladó ügyintéző: **PAPP DÁVID**

Címzett: **Yettel Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (11107792)

Dokumentum főbb adatai
Dokumentum érkeztetési száma: **01110779220220913131887 0419**
Dokumentum típusa: **VEMBT 212/2022. - Értesítés írásbeli eljárásról**
Elküldött fájl neve: **VEMBT_212_2022_ertesites_irasbeli_eljarasrol.pdf**
Dokumentum elektronikus lenyomata (Hash hexadecimális formában):
**7c9c773260d3e0aa25781a50eaae69eab63ade61221f587a3146858d91cd0545**
Dokumentum Hash-algoritmusa: **SHA-256**

Üdvözlettel:
NISZ Biztonságos Kézbesítési Szolgáltatás

Magyarországról hívható telefonszám: 1818, külföldről: +36 1 550 1858
E-mail: ekozig@1818.hu
Honlap

A feladási igazolás a Szolgáltató által készített és elektronikusan hitelesített igazolás, amely a hagyományos postai szolgáltatásban használt feladóvevényhez hasonlóan azt igazolja, hogy a Szolgáltató a biztonságos kézbesítési szolgáltatás útján feladott küldeményt kézbesítésre befogadta. A feladási igazolást a Feladó számára a Szolgáltató rendelkezésre bocsátja.
A dokumentumra került időpecsétet az igazoláshoz kapcsolódó PDF-fájl XML-állományában találja.

Ez egy automatikusan küldött üzenet. Kérjük, hogy erre az e-mail címre ne válaszoljon!

Letöltési igazolás

Tisztelt Ügyfelünk!

Ezúton értesítjük Önt, hogy a dokumentumot a Címzett átvette.

Igazolás kiállításának időpontja: 2022.09.14. 06:21:00

Letöltés időpontja: 2022.09.14. 06:21:00

Feladó: **Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület** (VKIKBT)

Feladó ügyintéző neve: **PAPP DÁVID**

Címzett: **Yettel Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (11107792)

Dokumentum főbb adatai
Dokumentum érkeztetési száma: **01110779220220913131887O419**
Dokumentum típusa: **VEMBT 212/2022. - Értesítés írásbeli eljárásról**
Elküldött fájl neve: **VEMBT_212_2022_ertesites_irasbeli_eljarasrol.pdf**
Dokumentum elektronikus lenyomata (Hash hexadecimális formában):
**7c9c773260d3e0aa25781a50eaae69eab63ade61221f587a3146858d91cd0545**
Dokumentum Hash-algoritmusa: **SHA-256**

Üdvözletettel:
NISZ Biztonságos Kézbesítési Szolgáltatás

Magyarországról hívható telefonszám: 1818, külföldről: +36 1 550 1858
E-mail: ekozig@1818.hu
Honlap

A letöltési igazolás a Szolgáltató által készített és elektronikusan hitelesített, a hagyományos postai szolgáltatásokban használt tértivevénynek megfelelő elektronikus igazolás a Feladó és a Címzett részére arról, hogy a Címzett a küldeményt átvette. A letöltési igazolást a Feladó és a Címzett számára a Szolgáltató rendelkezésre bocsátja.
A dokumentumra került időpecsétet az igazoláshoz kapcsolódó PDF-fájl XML-állományában találja.

Ez egy automatikusan küldött üzenet. Kérjük, hogy erre az e-mail címre ne válaszoljon!

# K É R E L E M

**békéltető testületi eljárás lefolytatására**

VESZPRÉM MEGYEI KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA
2022 SZEPT · 5.
Iktatószám:
Ügyintéző:

**Tisztelt Elnök Asszony!**

**A békéltető testület adatai:**

| | |
|---|---|
| Név: | VESZPRÉM MEGYEI KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA<br>által működtetett BÉKÉLTETŐ TESTÜLET |
| Székhely: | 8200 Veszprém, Radnóti tér. 1. |
| Postacím: | 8201 Veszprém, Pf. 220 |
| Telefonszám: | 88/814-121, 88/814-111 (a kamara titkársága) |
| E-mail: | info@bekeltetesveszprem.hu |
| Weboldal: | www.bekeltetesveszprem.hu |

***A Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) 20.§ (1)*** *szerint az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes.*
***Fgytv. 20.§ (2)*** *szerint a fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviseletére feljogosított szerv székhelye alapítja meg.*
***Fgytv. 20.§ (3)*** *szerint a fogyasztó kérelme alapján a lakóhely vagy tartózkodási hely szerint illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület is eljárhat.*

**A kérelmező (fogyasztó) adatai:**

| | |
|---|---|
| Név: | Bachstedter Szabolcs |
| Cím: | 8420 Zirc, Kőris utca 24. |
| Lakóhely/székhely | 8420 Zirc, Kőris utca 24. |
| Tartózkodási hely: | 8420 Zirc, Kőris utca 24. |
| Telefonszám: | +36205763463 |
| E-mail: | szaby10@gmail.com |

**E-mail címem megadásával hozzájárulok ahhoz, hogy velem a Békéltető Testület e-mailben kommunikáljon.**

***Fgytv. 29/B.§*** *szerint a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet.*
***Fgytv. 28.§ (4)*** *szerint ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.*

**Nyilatkozom az Fgytv. 2. § a) pontja alapján, hogy a békéltető testületi eljárás iránti kérelmet önálló foglalkozásomon és gazdasági tevékenységi körömön kívül eső célok érdekében eljáró fogyasztóként nyújtom be, mint:**

*Kérjük, hogy a megfelelő választ húzza alá!*

- természetes személy
- külön törvény szerinti civil szervezet
- egyházi jogi személy
- társasház
- lakásszövetkezet
- mikro-, kis- és középvállalkozás

**Nyilatkozom, hogy az Fgytv. 27. §-a szerint az alább részletezett fogyasztói jogvita rendezését a megnevezett vállalkozással közvetlenül megkíséreltem, az eredménytelenül végződött, ezért békéltető testületi eljárás lefolytatását kérem.**

**Csatolom a vállalkozásnak a Fgytv. 17/A. § (3) vagy (4) bekezdése, illetve a 17/B. § (5) bekezdése szerinti írásbeli nyilatkozatát arról, hogy panaszomat elutasította.[1]**

.....

.....

.....

**Nyilatkozom továbbá arról is, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményeztem, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor.**

**A kérelemmel érintett vállalkozás adatai:**

| | |
|---|---|
| Név (cégnév): | |
| Székhely: | |
| Telefonszám: | |
| Fax: | |
| E-mail: | |

**Ha a kérelemmel érintett ügy nem a vállalkozás székhelyével függ össze, akkor a fióktelep, telephely megnevezése:**

| | |
|---|---|
| Név: | |
| Cím: | |
| Telefonszám: | |
| Fax: | |
| E-mail: | |

**A fogyasztói panasz és az azt alátámasztó tények rövid leírása:**
*(Pótlap becsatolásával bővíthető.)*

Panasszal fordulok az illetékes szervhez egy rossz telefonkészülékkel kapcsolatban.

A Xiaomi 12 típusú készüléket a Yettel Magyarország Zrt. veszprémi üzletében vásároltam a legmagasabb csomagban, 2022.05.23-án, értéke 260.990 Ft. A használatba vételt követő időszakban, egészen 2022.08.22-ig 3 alkalommal vittem vissza a veszprémi Yettel szaküzletbe, hogy a készülék szervizelését kérjem az alább felsorolt, általam észlelt hiba miatt. Használat közben folyamatosan elveszíti az internet kapcsolatot, és csak újra indításra illetve ki/be kapcsolásra jön vissza az internet. Előfordul, hogy 3-4 óránként újra kell indítanom a készüléket, mert arra leszek figyelmes, hogy ismételten nincs internet kapcsolat. Annak ellenére nincs internet, hogy a mobiladat forgalom bekapcsolt állapotban van. SIM kártyát is cseréltettem.

[1] Ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az Fgytv 27. §-ban előírt egyeztetés megkísérléséről.

A szerviztől eddig minden alkalommal hibátlan, üzemszerűen működő telefon véleményezést kaptam, és egyik alaklommal sem tartották indokoltnak a telefon javítását ill. cseréjét. Sajnos azonban a készülék kézhezvételétől számítva pár órán belül újra tapasztalom a hibát.
A telefon hibátlan, jó működése elengedhetetlen a munkám során.

**Csatolom azokat az okiratokat, illetve azok másolatát, amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozom (pl,: számla, nyugta, szerződés, jegyzőkönyv, jótállási jegy, használati útmutató):**

Adásvételi szerződés, számla, jótállási jegy, munkafelvételi jegyzőkönyvek, szervizelési jegyzőkönyvek, az elutasított panaszlevél.
A hibáról készítettem videó felvételt is, amelyet a nagy terjedelme miatt nem tudok csatolni, de bemutatni tudom.

**A tanács döntésére irányuló indítványom, vállalkozással szembeni konkrét igényem (pl.: kijavítás, kicserélés, vételár visszatérítése, adott esetben összegszerűen megjelölve):**

Ennek a típusú telefonnak a sajnálatos problémáit, melyek hasonlóak az enyémhez, több internetes fórumon is olvastam. Emiatt megingott a bizalmam ebben a típusú telefonban. Szeretném kérni a készülék cseréjét, akár drágább telefonra is ráfizetéssel.

Kelt: Zirc, 2022.08.30.

.....
fogyasztó aláírása

# K É R E L E M

**békéltető testületi eljárás lefolytatására**

**Tisztelt Elnök Asszony!**

**A békéltető testület adatai:**

| | |
|---|---|
| Név: | VESZPRÉM MEGYEI KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA által működtetett BÉKÉLTETŐ TESTÜLET |
| Székhely: | 8200 Veszprém, Radnóti tér. 1. |
| Postacím: | 8201 Veszprém, Pf. 220 |
| Telefonszám: | 88/814-121, 88/814-111 (a kamara titkársága) |
| E-mail: | info@bekeltetesveszprem.hu |
| Weboldal: | www.bekeltetesveszprem.hu |

***A Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) 20.§ (1)*** *szerint az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes.*
***Fgytv. 20.§ (2)*** *szerint a fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviseletére feljogosított szerv székhelye alapítja meg.*
***Fgytv. 20.§ (3)*** *szerint a fogyasztó kérelme alapján a lakóhely vagy tartózkodási hely szerint illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület is eljárhat.*

**A kérelmező (fogyasztó) adatai:**

| | |
|---|---|
| Név: | Bachstedter Szabolcs |
| Cím: | 8420 Zirc, Kőris utca 24. |
| Lakóhely/székhely | 8420 Zirc, Kőris utca 24. |
| Tartózkodási hely: | 8420 Zirc, Kőris utca 24. |
| Telefonszám: | +36205763463 |
| E-mail: | szaby10@gmail.com |

**E-mail címem megadásával hozzájárulok ahhoz, hogy velem a Békéltető Testület e-mailben kommunikáljon.**

***Fgytv. 29/B.§*** *szerint a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet.*
***Fgytv. 28.§ (4)*** *szerint ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.*

**Nyilatkozom az Fgytv. 2. § a) pontja alapján, hogy a békéltető testületi eljárás iránti kérelmet önálló foglalkozásomon és gazdasági tevékenységi körömön kívül eső célok érdekében eljáró fogyasztóként nyújtom be, mint:**

*Kérjük, hogy a megfelelő választ húzza alá!*

- természetes személy
- külön törvény szerinti civil szervezet
- egyházi jogi személy
- társasház
- lakásszövetkezet
- mikro-, kis- és középvállalkozás

Bachstedter Szabolcs

**Nyilatkozom, hogy az Fgytv. 27. §-a szerint az alább részletezett fogyasztói jogvita rendezését a megnevezett vállalkozással közvetlenül megkíséreltem, az eredménytelenül végződött, ezért békéltető testületi eljárás lefolytatását kérem.**

**Csatolom a vállalkozásnak a Fgytv. 17/A. § (3) vagy (4) bekezdése, illetve a 17/B. § (5) bekezdése szerinti írásbeli nyilatkozatát arról, hogy panaszomat elutasította.[1]**

.....

.....

.....

...

**Nyilatkozom továbbá arról is, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményeztem, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor.**

**A kérelemmel érintett vállalkozás adatai:**

| | |
|---|---|
| Név (cégnév): | |
| Székhely: | |
| Telefonszám: | |
| Fax: | |
| E-mail: | |

**Ha a kérelemmel érintett ügy nem a vállalkozás székhelyével függ össze, akkor a fióktelep, telephely megnevezése:**

| | |
|---|---|
| Név: | |
| Cím: | |
| Telefonszám: | |
| Fax: | |
| E-mail: | |

**A fogyasztói panasz és az azt alátámasztó tények rövid leírása:**
*(Pótlap becsatolásával bővíthető.)*

Panasszal fordulok az illetékes szervhez egy rossz telefonkészülékkel kapcsolatban.

A Xiaomi 12 típusú készüléket a Yettel Magyarország Zrt. veszprémi üzletében vásároltam a legmagasabb csomagban, 2022.05.23-án, értéke 260.990 Ft. A használatba vételt követő időszakban, egészen 2022.08.22-ig 3 alkalommal vittem vissza a veszprémi Yettel szaküzletbe, hogy a készülék szervizelését kérjem az alább felsorolt, általam észlelt hiba miatt. Használat közben folyamatosan elveszíti az internet kapcsolatot, és csak újra indításra illetve ki/be kapcsolásra jön vissza az internet. Előfordul, hogy 3-4 óránként újra kell indítanom a készüléket, mert arra leszek figyelmes, hogy ismételten nincs internet kapcsolat. Annak ellenére

[1] Ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az Fgytv 27. §ban előírt egyeztetés megkísérléséről.

nincs internet, hogy a mobiladat forgalom bekapcsolt állapotban van. SIM kártyát is cseréltettem.
A szerviztől eddig minden alkalommal hibátlan, üzemszerűen működő telefon véleményezést kaptam, és egyik alaklommal sem tartották indokoltnak a telefon javítását ill. cseréjét. Sajnos azonban a készülék kézhezvételétől számítva pár órán belül újra tapasztalom a hibát.
A telefon hibátlan, jó működése elengedhetetlen a munkám során.

**Csatolom azokat az okiratokat, illetve azok másolatát, amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozom (pl.: számla, nyugta, szerződés, jegyzőkönyv, jótállási jegy, használati útmutató):**

Adásvételi szerződés, számla, jótállási jegy, munkafelvételi jegyzőkönyvek, szervizelési jegyzőkönyvek, az elutasított panaszlevél.
A hibáról készítettem videó felvételt is, amelyet a nagy terjedelme miatt nem tudok csatolni, de bemutatni tudom.

**A tanács döntésére irányuló indítványom, vállalkozással szembeni konkrét igényem (pl.: kijavítás, kicserélés, vételár visszatérítése, adott esetben összegszerűen megjelölve):**

Ennek a típusú telefonnak a sajnálatos problémáit, melyek hasonlóak az enyémhez, több internetes fórumon is olvastam. Emiatt megingott a bizalmam ebben a típusú telefonban. Szeretném kérni a készülék cseréjét, akár drágább telefonra is ráfizetéssel.

Kelt: Zirc, 2022.08.30.

.....

fogyasztó aláírása

VEMBT 212/2022.
HP.

## Veszprém Megyei Békéltető Testület

VESZPRÉM MEGYEI
KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA
2022 SZEPT · 8.
Iktatószám: 464/4/2022.
Ügyintéző: dr. Ha.

**Feladó:** szaby <szaby10@gmail.com>
**Küldve:** csütörtök 2022. szeptember 8 0:24
**Címzett:** Veszprém Megyei Békéltető Testület
**Tárgy:** Re: VEMBT 212/2022. Hiánypótlási felhívás
**Mellékletek:** 1662587170144.jpg; 1662587170148.jpg; IMG_20220907_233312.jpg; 1662587346085.jpg; IMG_20220907_233412.jpg

Tisztelt Dr. Herjavecz Klára!

Felhívásának eleget téve a VEMBT 212/2022. sz. ügy elmaradt dokumentumait csatoltan küldöm.

Az Országos Mentőszolgálatnál dolgozom, mentőtechnikusi pozícióban, és a kivonulások során számtalan alkalommal előfordul, hogy a saját telefonunkat kell használni a helyszín megtalálásához, ehhez pedig elengedhetetlen a folyamatos internetkapcsolat. Emiatt nagyon fontos a telefonkészülék hibátlan, jó működése.

Tisztelettel:
Bachstedter Szabolcs

szaby <szaby10@gmail.com> ezt írta (időpont: 2022. szept. 5., H, 23:56):

> Tisztelt Dr. Herjavecz Klara!
>
> Jelen levelemmel visszaigazolom a felhívás átvètelèt.
>
> Tisztelettel:
> Bachstedter Szabolcs
>
> Veszprém Megyei Békéltető Testület <info@bekeltetesveszprem.hu> ezt írta (időpont: 2022. szept. 5., H 13:20):
>
> > **Tisztelt Fogyasztó!**
> >
> > Mellékelten megküldöm a VEMBT 212/2022. sz. ügyben írt hiánypótlási felhívást.
> >
> > Tisztelettel
> >
> > **Dr. Herjavecz Klára**
> >
> > elnök
> >
> > **Veszprém Megyei Békéltető Testület**
> > 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.
> > Tel.: +36-88-814-111, 814-121

**VESZPRÉM MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**
**8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220**
**☎ 88/814-121, 88/814-111**
**info@bekeltetesveszprem.hu | www.bekeltetesveszprem.hu**
**hivatali kapu: 262219313, VKIKBT**

## MEGHATALMAZÁS

Alulírott BACHSTEDTER MILÁN (Fogyasztó vagy Vállalkozás neve/cégneve/elnevezése), (anyja neve: RESPERGER IBOLYA Születési hely, idő: 1989. 09. 12. Szem.ig.szám/cégjegyzékszám/nyilvántartási szám: 939719EE)
8420 ZIRC-AKLI, KÖRIS utca 28 (címe)
meghatalmazó

**meghatalmazom,**

(meghatalmazott neve), BACHSTEDTER SZABOLCS, (anyja neve: RESPERGER IBOLYA születési hely, idő: 1992. 07. 12.). (Szem.ig. szám .....)
8420 ZIRC-AKLI, KÖRIS utca 24. (meghatalmazott címe)

**meghatalmazottat**, hogy helyettem és nevemben, **teljes jogkörben eljárva** – ideértve az egyezségkötést is –, a Veszprém Megyei Békéltető Testület előtt indult fogyasztói jogvita rendezése iránti eljárásban lássa el képviseletemet, a **köztem** (vagy az általam képviselt Vállalkozás) és a(z) YETTEL MAGYARORSZÁG ZRT. (Fogyasztó vagy Vállalkozás neve)
8200 VESZPRÉM, KOSSUTH L. U. 11. (a Vállalkozás székhelye vagy a Fogyasztó címe)

**Vállalkozás/Fogyasztó** között HIBÁS TELETON-KÉSZÜLÉK (vita tárgya) miatt kialakult **fogyasztói jogvita rendezése során.**

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti jogvitára vonatkozik.

Kelt: ZIRC-AKLI, 2022 év, 09 hó, 05 nap.

Meghatalmazó

A jelen meghatalmazást elfogadom.

Kelt: ZIRC-AKLI 2022 év 09 hó 05 nap

Meghatalmazott

**Előttük, mint tanúk előtt:**

Név: BACHSTEDTERNÉ DR. SCHINDLER JUDIT

Lakcím: 8420 ZIRC-AKLI, KÖRIS utca 24.

Aláírás: Bn Dr. Schindler

Név: BACHSTEDTER JÓZSEFNÉ RESPERGER IBOLYA

Lakcím: 8420 ZIRC-AKLI KÖRIS UT 28.

Aláírás: Bachstedter Józsefné

Yettel.

ver. 1000261100020

**VÁLTOZÁSOK**
**AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSBEN**
(elektronikusan kitöltendő Ügyfél-adminisztráció részére)

**Előfizető adatai:**

Név: **Bachstedter Milán**

Ügyfélszám: **7030953744**

Számlázási azonosító: **32332119**

**Szolgáltató adatai:**

Név: Yettel Magyarország Zrt.

Székhely és postacím: 2045 Törökbálint, Pannon út 1.

Cégjegyzékszám: 13-10-040409

**Változások:**

1. Előfizető új neve:
2. Új hivatalos cím:
3. Új szolgáltatási cím:
4. Új szolgáltatási terület:
5. Tarifacsomag-váltás:
   -Új tarifacsomag:
6. Felfüggesztés megszüntetése / dátum:
7. Előfizetői szerződés megszüntetése / dátum:
8. Kezesség megszüntetése:
9. Új személyazonosító okmány típusa:
   -Új személyazonosító okmány száma:
10. A hatályos jogszabályok alapján megkövetelt nyilatkozatok módosítása:
    -Előfizetői névjegyzék:
    -Értékesítés és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelése:
11. Egyéb:

Telefonszám(ok):
(Több hívószám esetén is elegendő egy ilyen elektronikus nyomtatvány kitöltése.)

| Mobiltelefonszám | | | | | | | | | | | | Régi SIM kártya azonosítója | Új SIM kártya azonosítója |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| + | 3 | 6 | 2 | 0 | 5 | 7 | 6 | 3 | 4 | 6 | 3 | 893620000085099855 | 893620000427087639 |
| Kártyacsere oka: Hagyományos SIM-re váltás vagy hibás SIM cseréje – díjmentes | | | | | | | | | | | | | |

Előfizető és Szolgáltató megállapodnak abban, hogy a lent megjelölt hívószám(ok)ra létrejött Egyedi Előfizetői Szerződés(ek) a jelen okiratban foglaltak szerint módosul(nak). A jelen szerződésmódosításban nem érintett pontok, illetve feltételek tekintetében az Egyedi Előfizetői Szerződés (és annak minden jelen változást megelőző módosítása) változatlan feltételekkel továbbra is irányadó.

Kelt: **Budapest**, **2022** év **07** hó **07** napján.

Yettel.

Alulírott Előfizető megismertem a Yettel Honlapján is elérhető (www.yettel.hu/digitalisalairas) tájékoztatást a Yettel által alkalmazott digitális aláírás-rögzítés módjáról és tudomásul veszem, hogy ha nem kívánom az aláírás-rögzítés ezen módját, akkor alternatív jognyilatkozat-tételi (szerződéskötési) lehetőségem is van. A jelen dokumentumon az aláírásom képe olyan digitális eszközzel kerül rögzítésre, amely az aláírás azonosíthatósága érdekében méri az aláírásom helyzetét, nyomáserősségét, gyorsulását, sebességét is. Hozzájárulok, hogy ezen adatokat a Yettel (adatkezelőként) megfelelő titkosítással a hatályos jogszabályoknak megfelelően maga kezelje az aláírásom azonosíthatósága céljából.





Yettel Magyarország Zrt. Előfizető

Üzlet kód: **O6276** Ügyintéző kód: **S97317**

Ügyintéző neve: **Fatér Kitti**

Yettel.

Yettel Magyarország Zrt.
Telefonszám: 1220
Honlap: Yettel.hu

**Yettel Prime Max csomag**
**Szerződés-összefoglaló**

- E szerződés -összefoglaló az uniós jogszabályok követelményeinek megfelelően[1] tartalmazza a szolgáltatásajánlat fő elemeit.
- Az összefoglaló segít összehasonlítani a különböző szolgáltatásokat.
- A szolgáltatással kapcsolatos teljes körű tájékoztatást más dokumentumok tartalmazzák.

## 1. Szolgáltatások és berendezések

- Szolgáltatás megnevezése: hangalapú mobiltelefon-szolgáltatás, igénybevételi díjat utólag fizető (számlás) szolgáltatás
- A tarifacsomag neve: Yettel Prime Max csomag
- A díjcsomag havidíjában benne foglalt forgalmak (hálózaton belüli és kívüli hívások mennyisége, SMS-ek száma és adatkeret mennyisége) megtalálhatók az ÁSZF 1/A sz. melléklet (publikus tarifacsomagok díjszabása), EESZ 3.3 pontjában.
- A barangolásra (roaming) alkalmazott feltételek, valamint az EU-n belüli roamingoláskor irányadó méltányos használati feltételek az ÁSZF 1/A sz. melléklet III.8.3 pontjában szerepelnek.
- Az internet-szolgáltatás sebessége és a jogorvoslati lehetőségek, amennyiben a szerződés tartalmaz internet szolgáltatást: Becsült maximális le- és feltöltési sebesség 300/60 Mbps. Egyéb hálózati technológiák sebességei az ÁSZF 4. pontjában találhatóak.

  Jogorvoslati lehetőségek: (Részletes feltételek az ÁSZF 4. fejezetében)
  Amennyiben az itt megadott és a hirdetésekben szereplő sebességtől a nyújtott szolgáltatás jelentősen eltér, úgy az nem eredményezi az információkhoz és tartalmakhoz való hozzáférésre és azok terjesztésére, sem az előfizető által választott alkalmazások és szolgáltatások használatára és nyújtására, valamint az általuk választott végberendezések használatára vonatkozó előfizetői jogok korlátozását, a Yettel a minőség helyreállítására ilyen korlátozásokat nem alkalmaz.
  Amennyiben a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében a szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér, úgy az előfizető hibabejelentést tehet, azonban a mobiltechnológia sajátos jellemzőire, földrajzi különbségeire és a mindenkori hálózati leterheltségre tekintettel a becsült maximális sebességre vonatkozó szolgáltatásminőségi követelmény esetleges nemteljesítése nem minősül a szolgáltatás hibás teljesítésének, ezért a Yettelt kötbérfizetési kötelezettség ilyen esetben nem terheli [13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet 7. § (3) bek.].
- Szerződéssel együtt vásárolt eszköz: Xiaomi 12 256GB DS, szürke

## 2. Ár

- Szerződéssel együtt vásárolt eszköz vételára (bruttó): 217 990 Ft
- Tarifacsomag havidíj (bruttó): 18 990 Ft
- Tarifacsomagban foglalt kereten felüli forgalmi díjak:
  Perc, SMS: Hálózaton belül: 0 Ft Hálózaton kívül: 0 Ft EU 1-es zónában: 0 Ft Hangposta: 0 Ft SMS: 0 Ft
  Adat: Belföldön a tarifacsomagban foglalt adatmennyiségen felül az adatforgalmazás nem lehetséges (így többletdíj alkalmazására sem kerül sor, ideértve a korlátlan adatot tartalmazó tarifákat is), az 1. roaming díjzónában a tarifacsomag feltételei között meghatározott adatmennyiség felhasználása után az adatforgalmazás feltételeire és többletdíjára az ÁSZF 1/A sz. melléklet III. fejezet 8.3.1. pontja irányadó.

Yettel Magyarország Zrt.
Telefonszám: 1220
Honlap: Yettel.hu

### 3. A szerződés időtartama, megújítása és felmondása

- **Szerződés időtartama:** határozott idejű 24 hónapos hűségidővel (részletes feltételek az Előfizetői Szerződés 4. pontjában)
- **Megújítás és új hűségvállalás, idő előtti felmondás, lejárat:**
  Az Előfizetői Szerződés határozott időtartama (hűségideje) szerződésmódosítás útján új hűségvállalással megújítható, új hűség vállalására díjkedvezményes konstrukcióban vagy készülékvásárlás mellett van lehetőség (amennyiben az igénybe vett szolgáltatás, tarifacsomag még értékesítés alatt áll). Az Előfizetői Szerződés határozott időtartamának lejárta előtti előfizetői felmondása vagy az Előfizetőnek felróható megszűnése esetén az Előfizető az igénybe vett kedvezményeket köteles megtéríteni, kivéve, amennyiben az idő előtti felmondásra az Előfizető jogkövetkezmények nélkül jogosult (ennek részletes feltételeit az ÁSZF 12.4.2.2. pontja tartalmazza). A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe a határozott időtartam elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép (kivéve, amennyiben a felek ennek lehetőségét kizárták vagy az előfizető egyoldalú a határozott idő leteltekori megszüntetésről nyilatkozik), amelyről a Yettel a határozott idő leteltét megelőző 90 napban három alkalommal értesíti az Előfizetőt és tájékoztatást ad a határozatlan idejű szerződésre irányadó feltételekről, a szerződés megszüntetésének módjairól, valamint az igénybe vett szolgáltatásra vonatkozó legkedvezőbb díjszabásról.
  Az Előfizetői Szerződés előfizetői felmondására, valamint az Előfizetői Szerződés megszüntetésének egyéb eseteire vonatkozó rendelkezéseket az ÁSZF 12. fejezete tartalmazza.
- **Szerződés idő előtti felmondás díja:**
  Készülékvásárlás kedvezménye miatt: 219 000 Ft
- **Készülékfüggetlenítési információk:**
  Az Előfizető kérésére a Yettel díjmentesen elvégzi az Előfizetői Szerződéssel együtt vásárolt készülék hálózat-függetlenítését, az Előfizetői Szerződés határozott időtartamának lejártát követően vagy amennyiben az idő előtti felmondásra az Előfizető jogkövetkezmények nélkül jogosult, úgy a kapott készülékvásárlási kedvezmény előfizetői megtérítését követően. A hálózat-függetlenítést a Yettel az szükséges adatokat hiánytalanul tartalmazó előfizetői igény beérkezését követő 5 munkanapon belül elvégzi, amelynek elmulasztása esetén az Előfizetőt szolgáltatói kötbér illeti meg. Amennyiben a hálózat-függetlenítés Yettelen kívül eső, objektív okokból végre nem hajtható, úgy az Előfizetőt a jogszabály szerinti készülékkedvezmény megtérítése illeti meg (részletes szabályokat az ÁSZF 12.6. pontja tartalmazza).

### 4. Funkciók fogyatékossággal élő végfelhasználóknak

A fogyatékossággal élő végfelhasználók számára rendelkezésre bocsátott mindenkori szolgáltatásokról és támogató eszközökről a Yettel a honlapján, valamint az elérhetővé tett külön tájékoztatóiban ad információkat.

### 5. Egyéb lényeges információk

Az előfizető hívószáma: 205763463

Az Előfizetői Szerződés megkötésével kapcsolatos további rendelkezéseket az ÁSZF 2. fejezete tartalmazza.
A Yettel az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az elévülési időn belül (1 év), évente egyszer az Előfizető kérésére ingyenesen biztosítja az előfizetői szerződés egy megjelölt időpontban ("Azonnali szerződéses állapot"). E dokumentumot a Yettel a hatályos tartalmáról szóló dokumentum átadását a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül tartós adathordozón rendelkezésre bocsátja.

Kelt: 2022 év 05 hó 20 napján.

(1)Az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex létrehozásáról szóló, 2018. december 11-i (EU) 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelv (HL L 321., 2018.12.17., 36. o.) 102. cikkének (3) bekezdése.

VEMBT 212/2022.

## Veszprém Megyei Békéltető Testület

**Feladó:** szaby <szaby10@gmail.com>
**Küldve:** hétfő 2022. szeptember 5 23:57
**Címzett:** Veszprém Megyei Békéltető Testület
**Tárgy:** Re: VEMBT 212/2022. Hiánypótlási felhívás

VESZPRÉM MEGYEI
KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA
2022 SZEPT. 6.
Iktatószám: 464/3/2022.
Ügyintéző:

Tisztelt Dr. Herjavecz Klara!

Jelen levelemmel visszaigazolom a felhívás átvètelèt.

Tisztelettel:
Bachstedter Szabolcs

Veszprém Megyei Békéltető Testület <info@bekeltetesveszprem.hu> ezt írta (időpont: 2022. szept. 5., H 13:20):

> **Tisztelt Fogyasztó!**
>
> Mellékelten megküldöm a VEMBT 212/2022. sz. ügyben írt hiánypótlási felhívást.
>
> Tisztelettel
>
> **Dr. Herjavecz Klára**
>
> elnök
>
> **Veszprém Megyei Békéltető Testület**
> 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.
> Tel.: +36-88-814-111, 814-121
>
> Fax: +36-88-412-150
>
> info@bekeltetesveszprem.hu
>
> www.bekeltetesveszprem.hu

## Veszprém Megyei Békéltető Testület

**Feladó:** Veszprém Megyei Békéltető Testület <info@bekeltetesveszprem.hu>
**Küldve:** hétfő 2022. szeptember 5 13:20
**Címzett:** 'szaby10@gmail.com'
**Tárgy:** VEMBT 212/2022. Hiánypótlási felhívás
**Mellékletek:** meghatalmazas_minta.docx; 212_2022_hianypotlas.pdf

**Tisztelt Fogyasztó!**

Mellékelten megküldöm a VEMBT 212/2022. sz. ügyben írt hiánypótlási felhívást.

Tisztelettel

**Dr. Herjavecz Klára**
elnök

**Veszprém Megyei Békéltető Testület**
8200 Veszprém, Radnóti tér 1.
Tel.: +36-88-814-111, 814-121
Fax: +36-88-412-150
info@bekeltetesveszprem.hu
www.bekeltetesveszprem.hu

**VESZPRÉM MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**
**8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220**
**☎ 88/814-121, 88/814-111**
**info@bekeltetesveszprem.hu | www.bekeltetesveszprem.hu**
**hivatali kapu: 262219313, VKIKBT**

**VEMBT 212/2022.**
**Ikt.sz.: 464/2/2022.**

**Bachstedter Szabolcs** részére

Zirc
Kőris u. 24.
8420

**Tárgy: Hiánypótlási felhívás**

***E-mailben továbbított levél:***
*szaby10@gmail.com*

***Tisztelt Fogyasztó!***

A Veszprém Megyei Békéltető Testülethez 2022. szeptember 5-én érkezett **kérelme hiányos**, nem felel meg a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.)[1] előírásainak, ezért – a Fgytv. 28. § (5) bekezdése alapján

**f e l h í v o m ,**

**hogy a kérelmét jelen felhívás kézhezvételétől számított 15 napon belül a következők szerint egészítse ki:**

- A rendelkezésre álló iratok szerint a telefon vevője Bachstedter Milán volt, ezért fogyasztónak Ő minősül. Amennyiben a kérelmet nem a vevő nyújtja be, a csatolt meghatalmazással képviselheti.

- Kérem pontosítsa, mit jelent a beadványában az a mondat, hogy „A telefon hibátlan, jó működése elengedhetetlen a munkám során." (munkaviszonyban online otthoni munkavégzés, egyéni, társas vállalkozás stb.)

- Kérem, csatolja az előfizetési szerződést, amelynek keretében a készüléket használja.

Kérem, igazolja vissza, hogy jelen felhívást átvette!

A hiánypótlást (irat másolatokat) az alábbi módokon juttathatja el a Békéltető Testülethez:

1. postai úton: 8201 Veszprém, Pf.: 220
2. e-mailen: info@bekeltetesveszprem.hu
3. személyes leadás: Veszprém, Radnóti tér 1., fszt. 115. (ügyfélfogadási időben)
4. E-papíron

[1] A kérelemnek tartalmaznia kell
*a)* a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
*b)* a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
*c)* - ha a fogyasztó az illetékességet a 20. § (3) bekezdésére kívánja alapítani - a 20. § (1) és (2) bekezdése szerint illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,
*d)* a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
*e)* a fogyasztó nyilatkozatát a 27. §-ban előírt feltétel teljesítéséről,
*f)* a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor,
*g)* a testület döntésére irányuló indítvány,
*h)* a fogyasztó aláírását.

Felhívom szíves figyelmét, hogy **békéltető testületi eljárás csak hiánytalan kérelem esetén indítható**, mely eljárás megindulásának az az időpont minősül, amikor a hiánypótlás beérkezik a Testülethez. Az eljárás megindulásáról és a meghallgatás időpontjáról az eljárással érintett feleket tértivevényes levélben értesítjük.

Felhívom szíves figyelmét arra, hogy **amennyiben a hiánypótlási felhívást – a fent megjelölt határidőben és teljeskörűen – nem teljesíti, a Testület az eljárást** – a Fgytv. 29. § (4) bekezdés e) pontja alapján – **meghallgatás kitűzése nélkül megszünteti.**

**Veszprém, 2022. szeptember 5.**

**Tisztelettel**




**dr. Herjavecz Klára**
elnök

**Melléklet:** meghatalmazás

VEMBT 212/2022.

## Veszprém Megyei Békéltető Testület

**Feladó:** szaby <szaby10@gmail.com>
**Küldve:** vasárnap 2022. szeptember 4 23:45
**Címzett:** info@bekeltetesveszprem.hu
**Tárgy:** Hibás telefonkészülék
**Mellékletek:** fogyasztoi-kerelem-nyomtatvany-word.docx

VESZPRÉM MEGYEI
KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA
2022. SZEPT. 5.
Iktatószám: 464/2022.
Ügyintéző:

Tisztelt Békéltető Testület!

A fogyasztóvédelemhez benyújtott panaszommal, Önökhöz irányítottak tovább.
Egy kollégájukkal telefonon is egyeztettem a szükséges beadandó dokumentumokat illetően, melyeket csatoltan küldök.

Szíves segítségüket előre is köszönöm, bízva a pozitív elbirálásban.

Tisztelettel:
Bachstedter Szabolcs

Telefon készülék panasz.zip

Gmail szaby <szaby10@gmail.com>

# Válasz a Yettel Technikai Csoportjától a 2022. augusztus 10-én érkezett, készülékkel kapcsolatos megkeresésére Ügyszám:TEL-1940700

2 üzenet

**Ügyfélszolgálat** <ugyfelszolgalat@yettel.hu> 2022. augusztus 14. 11:33
Címzett: "szaby10@gmail.com" <szaby10@gmail.com>




**Kedves Bachstedter Szabolcs!**

Köszönjük, hogy készülékkel kapcsolatos megkeresésével hozzánk fordult.

**A készüléke** (Xiaomi 12, IMEI: 860978052696198) **közvetlen cseréjét, vagy annak visszavételét egyedileg sem tudjuk felajánlani.**

Tekintettel arra, hogy az eszköz cseréje a javításához viszonyítva aránytalan többletköltséget eredményezne a számunkra, jótállási kötelezettségünknek a javítással teszünk eleget. A márkaszerviz a legutóbbi bevizsgálás során a készülékét huzamosabb ideig tesztelte, azonban hibát a működésében nem tapasztalt. A szerviz megállapította, hogy a készüléke a használati útmutatóban leírtaknak megfelelően, és a gyártó által meghatározott műszaki paraméterek alapján üzemszerűen működik, tehát a javítása, vagy cseréje nem indokolt.

**Cégünk a márkaszerviz szakvéleményét fogadja el, azt nem bírálja felül. Amennyiben álláspontunkkal nem ért egyet, a levelünk alján felsorolt felügyeleti szervekhez fordulhat.**

**Nyilvántartásunk alapján a készüléke szervizelés alatt van, amint visszaérkezett a szervizből és átvehető üzletünkben, SMS-ben értesíteni fogjuk Önt.**

Mivel a készülék az Ön tulajdona, ezért lehetősége van arra is, hogy azt szabadon értékesítse, és egy másikat vásároljon. Új készülék vásárlásához Készülékcsere szolgáltatásunk igénybevételét is érdemes megfontolnia.

**Forduljon hozzánk a jövőben is!** Amennyiben bármi másban a segítségére lehetünk, kérjük, vegye fel velünk a kapcsolatot írásban a honlapunkon elérhető elektronikus űrlapok segítségével vagy telefonon a 1220-as Yettel hálózatán belül, belföldről díjmentesen hívható számunkon. Ügyfélszolgálatunk minden csatornája készséggel áll az Ön rendelkezésére.

Üdvözlettel:

Berta Katalin
Technikai Csoport
Yettel Magyarország Zrt.

A bejelentésében jelzett készülék panasszal kapcsolatosan a következő jogorvoslati szervek az illetékesek: Békéltető Testület, Járási Hivatal
Yettel a fogyasztói jogvita rendezése érdekében békéltető testületi eljárást nem indít, de az ellene indított ilyen eljárásban közreműködik és együttműködési kötelezettségét teljesíti.
A panaszában foglalt érdeksérelemmel a Média- és Hírközlési Biztoshoz is fordulhat.

MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI BIZTOS
1088 Budapest, Reviczky utca 5.
Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.
Telefon: +361/429-8644
Fax: +361/429-8761

honlap: www.mediaeshirkozlesibiztos.hu, http://nmhh.hu/media-es-hirkozlesi-biztos

VESZPRÉM MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET
cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. (Fsz. 115-116.)
levelezési cím: 8200 Veszprém, Pf. 220.
Telefon: +3688/814-121, +3688/814-111
Fax: 06-88-412-150
e-mail: info@bekeltetesveszprem.hu
honlap: www.bekeltetesveszprem.hu

PEST MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET
cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. 4.em.2.
Levelezési cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. 4.em.2.
Telefon: -
Fax: -
e-mail: pmbekelteto@pmkik.hu
honlap: www.panaszrendezes.hu

Zirci járás Hivatala
Kropf Miklós
8420 Zirc, Március 15. tér 1.
+36 88 550 690
+36 88 596-779
zirc.jaras@veszprem.gov.hu

Jelen levél üzleti, illetve személyes információkat tartalmaz, amelyek jogosulatlan felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala tilos. Ha nem Ön a címzett, kérjük értesítse a levél küldőjét, és haladéktalanul törölje a levelet.

This e-mail contains confidential business and personal information; unauthorized use, forwarding, disclosure is prohibited. If You are not the intended recipient, please notify the sender immediately and delete this e-mail from your system.

**Mennyire ajánlaná a Yettelt ismerőseinek?**

Kérjük, az alábbi kérdőív kitöltésével segítsen minket abban, hogy kiszolgálásunk még gyorsabb és barátságosabb lehessen.

Egyáltalán nem

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Kifejezetten igen

---

Eredeti üzenet:

**Feladó:** szaby10@gmail.com
**Küldve:** 2022.08.10 14:54
**Tárgy:** WebForm ügy - Bachstedter Szabolcs - Készülékek és beállítások Ügyszám:TEL-1940700
Tisztelt Szolgáltató!

Vásároltam egy Xiaomi 12 készüléket ami a megvásárlástól kezdve folyamatosan hibás. Többször hoztam vissza a készü működik. Ennek ellenére nem tudom használni. A probléma a készülékkel,hogy nem csatlakozik a mobilinternetre vagyis darabig működik. Egyszerűen így használhatatlan számomra a készülék és mindig azzal kapom vissza,hogy a gyártó álta üzletbe és a több százezer forintos telefonomat ott hagyom és nélkülözöm. Valami megoldást sürgősen szeretnék erre a l használni. Egy használható telefont szeretnék végre ehelyett.
Kérem panaszom mielőbbi elbírálását.

Köszönettel: Bachstedter Szabolcs

# JÓTÁLLÁSI JEGY

A lent megjelölt forgalmazó, mint a jelen jótállási jegyen feltüntetett egyedi azonosító számú eszköz forgalmazója (a továbbiakban: forgalmazó) a fogyasztó részére történő átadástól számított 3 év időtartamra vállalja a hatályos jogszabályok szerinti kötelező jótállás teljesítését, illetve a nem fogyasztói szerződés keretében értékesített eszközök esetén az önkéntes jótállást. Amennyiben az üzembe helyezést a forgalmazó vagy annak megbízottja végzi, úgy a jótállás kezdő időpontja az üzembe helyezés napja.

| | |
|---|---|
| Gyártó neve és címe: | |
| A készülék megnevezése, típusa: | Xiaomi 12 8/256GB DS, grey |
| A készülék egyedi azonosító száma: | 860978052696198 |
| Az eszköz listaára: | 436 990 Ft |
| Az üzembe helyezést végző aláírása: | |

| | |
|---|---|
| A szerződéskötés időpontja: | 2022.05.23 |
| A készülék, fogyasztó részére történő átadásának dátuma, vagy amennyiben az üzembe helyezést a forgalmazó, vagy annak megbízottja végzi, a készülék üzembe helyezésének dátuma: | |
| A forgalmazó (kereskedelmi egység) megnevezése és pecsétje: | Vodafone Magyarország Zrt.<br>Customer Delivery<br>MASPED-RAKTÁR 1121 Budapest,<br>Szikratávíró út 17-21. D3-as csarnok<br>Adószám: 11107792-2-44<br>Törökbálint DEPO |

| Jótállási szelvény | |
|---|---|
| | Bejelentés/javításra átvétel időpontja: |
| | Visszaadás időpontja: |
| | Hiba oka: |
| | A javítás módja: |
| | A jótállás új határideje: |
| | Munkalapszám: |
| | Bélyegző, aláírás: |

| Jótállási szelvény | |
|---|---|
| | Bejelentés/javításra átvétel időpontja: |
| | Visszaadás időpontja: |
| | Hiba oka: |
| | A javítás módja: |
| | A jótállás új határideje: |
| | Munkalapszám: |
| | Bélyegző, aláírás: |

| Jótállási szelvény | |
|---|---|
| | Bejelentés/javításra átvétel időpontja: |
| | Visszaadás időpontja: |
| | Hiba oka: |
| | A javítás módja: |
| | A jótállás új határideje: |
| | Munkalapszám: |
| | Bélyegző, aláírás: |

| Jótállási szelvény | |
|---|---|
| | Bejelentés/javításra átvétel időpontja: |
| | Visszaadás időpontja: |
| | Hiba oka: |
| | A javítás módja: |
| | A jótállás új határideje: |
| | Munkalapszám: |
| | Bélyegző, aláírás: |

| A cserélt készülék részének jegyzéke | Szelvény | Kicserélt eszközész | | Beszerelt eszközész száma | A csere dátuma | Az új eszközész jótállási ideje | Bélyegző, aláírás |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | típusa és megnevezése | száma | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

# JÓTÁLLÁSI FELTÉTELEK

**Általános jótállási feltételek**

1. A fogyasztót a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:157- 6:167. §-aiban meghatározott kellékszavatossági, a 6:168-6:170. §-aiban meghatározott termékszavatossági, és a 6:171-174. §-aiban rögzített jótállási jogok, továbbá a 151/2003. (IX. 22.) Kormányrendeletben, illetve a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletben meghatározott jogok illetik meg.
2. A jótállás a fogyasztó jogszabályból eredő jogait (különösen a fenti 1. pontban említett jogokat) nem érinti.
3. A jótállási kötelezettség teljesítése a forgalmazót terheli, ugyanakkor a forgalmazó e tevékenységében a gyártót/importálót képviseli.
4. A fogyasztó jótállási igényét a jótállási jegy bemutatásával érvényesítheti. A jótállási igény teljesítésének nem feltétele az eszköz csomagolásának visszaszolgáltatása.
5. A jótállási igény teljesítésével kapcsolatos költségek a forgalmazót terhelik.
6. Az elveszett jótállási jegyet a forgalmazó csak az eladás tényének és időpontjának hitelt érdemlő igazolása (például bélyegzővel, dátummal ellátott számla, eladási jegyzék) mellett pótolja, amennyiben az eszköz egyértelműen beazonosítható.
7. A szabálytalanul kiállított jótállási jegy alapján érvényesített igények teljesítése a forgalmazót terheli. A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a fogyasztó részére történő átadásának elmaradása nem érinti a jótállási kötelezettségvállalás érvényességét. Ilyen esetben a fogyasztó az ellenérték megfizetését igazoló bizonylat (számla) bemutatásával igazolhatja jogosultságát.
8. Ha a forgalmazó a jótállási kötelezettségének a fogyasztó felhívására, megfelelő határidőben nem tesz eleget, akkor a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapos jogvesztő határidőn belül a jótállási igény akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a(z) 3 éves jótállási idő már eltelt.
9. Az eszköz javítása esetén a jótállás időtartama a hiba közlésének napjától kezdve azzal az idővel meghosszabbodik, amely alatt a fogyasztó az eszközt a hiba miatt nem használhatta rendeltetésszerűen.

**Az eszközhiba jelzése**

10. A fogyasztó köteles a hiba felfedezését követően kifogását késedelem nélkül közölni a forgalmazóval. A fogyasztó által két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közöltnek kell tekinteni. A hiba közlésének késedelméből, a hiba bejelentésének elmulasztásából, továbbá a hibás eszköz további használatából eredő valamennyi kár a fogyasztót terheli.
11. Hibás eszköz esetén a fogyasztó a forgalmazó ügyfélszolgálati pontjain, illetve a forgalmazó üzleteiben teheti meg a hiba bejelentését.
12. Az üzembe helyezésre kötelezett fogyasztási cikk esetében (például kéz nélküli kihangosító készlet) a jótállás csak akkor érvényesíthető, ha a jótállási jegyen feltüntetett vagy erre kijelölt mobiltelefon-szerelő műhely az üzembe helyezést elvégezte, és azt a jótállási jegyen dátummal és bélyegzővel igazolta. A hivatalos beszerelő műhelyekről a vásárlás helyén kaphat bővebb információt.

**A jótállás keretében érvényesíthető jogok**

**Kijavítás**

13. A fogyasztó választása szerint elsősorban a hibás eszköz kijavítását vagy kicserélését kérheti, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a forgalmazónak (a másik kellékszavatossági igénnyel összehasonlítva) aránytalan többletköltséget eredményezne. A fogyasztó a választott kellékszavatossági jogról másikra térhet át, azonban köteles az ebből eredő költségeket megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a forgalmazó adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.
14. Nem számít bele a jótállási időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a fogyasztó az eszközt nem tudja rendeltetésszerűen használni.
15. A jótállási jog érvényesíthetőségének határideje az eszköznek vagy kijavítással érintett részének kicserélése (kijavítása) esetén a kicserélt (kijavított) eszköz (eszközrészre), valamint a kijavítás következményeként jelentkező új hiba tekintetében újrakezdődik.
16. A kijavítás során az eszközbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.
17. A rögzített bekötésű, 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön nem szállítható eszközt a forgalmazó az üzemeltetés helyén köteles javítani.

**Eszközcsere, egyéb jogok**

18. Ha a forgalmazó az eszköz kijavítását vagy cseréjét nem vállalta, a fogyasztóval történt megállapodásban rögzített megfelelő határidőben, a fogyasztó érdekeit kímélve nem végezte el, vagy ha a fogyasztónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, akkor a fogyasztó arányos árleszállítást követelhet, az eszközt a forgalmazó költségére kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.
19. A fogyasztó akkor is kérheti az eszköz cseréjét, ha az eszköz a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított 3 munkanapon belül meghibásodott. Ebben az esetben a forgalmazó nem hivatkozhat a Ptk. 6:159. § (2) bekezdésének a) pontja szerinti aránytalan többletköltségre, hanem köteles az eszközt azonos típusú, új eszközre cserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.
20. A forgalmazó törekszik arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a forgalmazó a fogyasztót tájékoztatja a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról. A tájékoztatás a fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén, elektronikus úton vagy a fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik.
21. A forgalmazónak az eszköz kijavítását (az eszköz tulajdonságaira és a fogyasztó által elvárható rendeltetésére tekintettel) 30 napon belül kell a fogyasztó érdekeit kímélve elvégeznie. Amennyiben az eszköz nem javítható, vagy negyedszer is meghibásodik, úgy a forgalmazó az eszköz kicserélést, vagy a vételár visszatérítést 8 napon belül elvégzi.
22. Az eszköz tartozékainak meghibásodása eszközcserét nem von maga után.
23. A fogyasztó a választott kellékszavatossági jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a forgalmazónak megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a forgalmazó adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

**A jótállási felelősség kizárása**

24. A jótállási kötelezettség nem terjed ki azokra az esetekre, amelyeknél a javítások elvégzésével megbízott javítószolgálat bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítést követően keletkezett, így különösen, ha azt a nem rendeltetésszerű használat, átalakítás, a forgalmazót vagy a gyártót terhelő jótállási kötelezettség teljesítésére nem jogosult javítószolgálat vagy magánszemély idegen beavatkozása, szakszerűtlen kezelés, helytelen tárolás, nem megfelelő üzemeltetési környezet, szerencsétlenség, elemi kár okozta.
25. A rendeltetésszerű használat céljából az eszközhöz kezelési útmutatót mellékelünk. A kezelési útmutatóban leírtaktól eltérő használat miatt bekövetkezett meghibásodás esetén a forgalmazó nem vállal jótállást.
26. A 24., illetve 25. pontok szerinti okból meghibásodott eszköz javítási költsége a jótállási időn belül is a fogyasztót terheli.

**Eljárás a hiba jellegére vonatkozó véleménykülönbség, vita esetén**

27. Amennyiben a fogyasztó nem ért egyet a javítószolgálatnak a hiba jellegével kapcsolatos, 24. pont vonatkozásában kiadott álláspontjával, úgy bármikor jogosult valamely független szakértő szervezet vizsgálatát kérni, azzal, hogy annak megállapításai a felekre nézve nem kötelezőek.
28. A független szakértő szervezet az általa elvégzett vizsgálatért vagy szakvélemény elkészítéséért az irányadó jogszabályok szerint vizsgálati díjat kérhet, amelynek költségét a vizsgálatot kezdeményező köteles megtéríteni.
29. Jogvita esetén a fogyasztó az illetékes bíróság, illetve a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamara által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

Yettel.

Ver. ZZ_AAN_000_001
Előfizető példánya
Átvételi elismervény

Mobiltelefonszám: +36205763463

Átadó (Szolgáltató):
Yettel Magyarország Zrt.
2045 Törökbálint, Pannon út 1.
Adóigazgatási szám: 11107792-2-44
Kiszállítási hely: Törökbálint DEPO
Rendelés száma: **2754875**
Szállítás dátuma: **2022.05.23**

Átvevő (Előfizető/igazolt képviselője):
**Bachstedter Milán/Bachstedter Milán**
**8420 Zirc Kőris utca 28**
Vevőkód: **0024102223**
Elérési telefonszám: **205763463**

| Cikkszám | Termék megnevezése | Mennyiség | Egyedi azonosítók | Előfizetés telefonszáma |
|---|---|---|---|---|
| 1120556 | Xiaomi 12 8/256GB DS, grey | 1 db | 860978051576839 | 205763463 |

Alulírott Átvevő aláírásommal igazolom, hogy a fenti megrendeléshez tartozó szerződéses dokumentumokat, a számlát és a fent felsorolt eszközöket átvettem.

Yettel Magyarország Zrt.
Courier Delivery
1123 Budapest, Alkotás utca 17-21. D3-as csarnok
Adószám: 11107792-2-44
Raktár szám: 34

Átadó

Átvevő

Kézbesítő tölti ki:

| | | | |
|---|---|---|---|
| Előfizető neve: | **Bachstedter Milán** | | fizikailag ellenőriztem, megfelel a valóságnak |
| Igazoló okmány típusa: | **Személyazonosító igazolvány (kártya)** | | fizikailag ellenőriztem, megfelel a valóságnak |
| Igazoló okmány száma: | **939719EE** | | fizikailag ellenőriztem, megfelel a valóságnak |
| Anyja neve: | **Resperger Ibolya** | | fizikailag ellenőriztem, megfelel a valóságnak |
| Születési dátum, hely: | **1989.09.12 Zirc** | | fizikailag ellenőriztem, megfelel a valóságnak |

Ez úton nyilatkozom, hogy a fenti azonosítókat és adatokat ellenőriztem és a csomagot az okmányon szereplő személynek átadtam.

kézbesítő aláírás, (olvasható név) és azonosító

# Számla

EREDETI / 1 . példány [2 példányban készült]

Yettel Magyarország Zrt.
8200 Veszprém, Kossuth L. u. 11.
Adóigazgatási szám: 11107792-2-44
Bankszámlaszám: 13700016-01549027

Vevő - 24102223
Bachstedter Milán
8420 Zirc, Köris UTCA 28
Rendelés száma:
1310174975

Teljesítés dátuma: 2022.05.23
Számla kelte: 2022.05.20
**Fizetési határidő: 2022.05.23**
**Fizetés módja: részletfizetés**
Számla száma: 9310148746

| Megnevezés | Cikkszám | VTSZ/TESZOR száma | Pénznem: (Ft) |
|---|---|---|---|
| **Mennyiség** **Egységár** | **Nettó** **ÁFA(%)** | **Adó** | **Bruttó** |
| Xiaomi 12 8/256GB DS, grey | 1120556 | 85.17.12.00.00 | 217.990 |
| 1 DB 171.646 | 171.646 27 | 46.344 | 217.990 |
| **Tétel összesen:** | 171.646 27 | 46.344 | |
| GSM: 205763463 | | | |
| Szállítási költség | 1200520 | | 0 |
| 1 DB 0 | 0 27 | 0 | 0 |
| **Tétel összesen:** | 0 27 | 0 | |

| | |
|---|---|
| NETTÓ ÖSSZESEN: | 171.646 |
| Á F A: | 46.344 |
| **F I Z E T E N D Õ:** | **217.990** |

**Á F A R É S Z L E T E Z É S (Ft)**

| Áfa alap | Áfa(%) | Áfa összeg |
|---|---|---|
| 171.646 | 27 | 46.344 |

Hitelszerződés szám(ok):

| Szerződés | Sorozatszám | Önerő |
|---|---|---|
| R10002189520 | 860978051576839 | 0 |

A helyszínen fizetendő összeg: 0 Ft

**1120556 cikkszám egyedi azonosítói:**
860978051576839

A 1120556 cikkszámú Xiaomi 12 8/256GB DS, grey eszköz jótállási idejének meghatározásánál figyelembe vett bruttó listaár: 436.990 Ft.

Kiállító

Átvevő

Lapszám: 1 / 2

Számla kiállítója: AKOPECSNIK

SAP R/3

# Számla

EREDETI / 1 . példány [2 példányban készült]

Yettel Magyarország Zrt.
8200 Veszprém, Kossuth L. u. 11.
Adóigazgatási szám: 11107792-2-44
Bankszámlaszám: 13700016-01549027

Vevő - 24102223
Bachstedter Milán
8420 Zirc, Kőris UTCA 28
Rendelés száma:
1310174975

Teljesítés dátuma: 2022.05.23
Számla kelte: 2022.05.20
**Fizetési határidő: 2022.05.23**
**Fizetés módja: részletfizetés**
Számla száma: 9310148746

Kérjük a számla végösszegét az esedékesség napjáig
kiegyenlíteni szíveskedjenek a számlaszám feltüntetésével !

Kiállító

Átvevő

Lapszám: 2 / 2

SAP R/3

Előfizető példánya

# JEGYZŐKÖNYV

## MUNKAFELVÉTEL

**Munkalapszám: 5100928342**

Telefonszám: 205763463

Outlet kód: O6276

A Yettel Magyarország Zrt. (Yettel Veszprém, 8200 Veszprém, Kossuth Lajos utca 11) mint forgalmazó képviseletében az alábbiakban részletezett hírközlési termék(ek)et vette át:

| Típus | IMEI/Azonosító | Szerződés teljesítésének időpontja | Vételár |
|---|---|---|---|
| Xiaomi 12 8/256GB DS | 860978052696198 | 2022.05.23 | 260990 HUF |
| Töltő | 26070933 | 2022.05.23 | HUF |

A hiba bejelentésének időpontja: 2022.08.10

Végleges elkészülési határidő: 2022.09.09

**A Végleges elkészülési határidő kapcsán a Yettel törekszik arra, hogy jótállási kötelezettségének az átvételtől számított 15 napon belül eleget tegyen. A lent megadott elérhetőségre értesítést küldünk, ha a készülék átvehető, illetve ha a forgalmazó a fogyasztói igény teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni! A szervizelésre leadott készülék állapotáról 1220-as információs vonalunkon kaphat felvilágosítást.**

Költséghatár: 0

A készüléket kipróbált állapotban visszavettem:

Megjegyzés:

Készüléken sérülés nem található.

Jótállási/szavatossági/térítéses javítási igánnyel bejelentett hibák:

860978052696198: Készülék, garanciális - Hálózati probléma - 4200 - Átvételkor a hiba jelentkezett - Mobilinternet nem működik,nagyon sokszor kikapcsol és csak újraindítás után használható de csak ideig óráig.
26070933: Töltő, garanciális - Hálózati probléma - 4200 - Átvételkor a hiba jelentkezett - Mobilinternet nem működik,nagyon sokszor kikapcsol és csak újraindítás után használható de csak ideig óráig.

A fogyasztó által érvényesíteni kívánt igény:

Javítás

A fogyasztói igény rendezésének módja:

Javítás

Ha az igény rendezésének módja eltér a fogyasztó igényétől, akkor ennek indoklása:

| **A fogyasztó adatai** | | **A termék átadójának adatai:** | |
|---|---|---|---|
| Név: | Bachstedter Szabolcs | Név: | Bachstedter Szabolcs |
| Cím: | 8420 Zirc, Kőris utca 24 | Cím: | 8420 Zirc, Kőris utca 24 |
| Értesítési tel./e-mail: | | Értesítési tel./e-mail: | 205763463 |
| | | Szig. sz.: | 939719EE |

Tájékoztatjuk, hogy a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet 2014. május 14-én hatályát vesztette, és helyette 2014. május 15-től a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet („Rendelet") szabályai alkalmazandók. A jogszabályváltozás kizárólag a 2014. május 15-e után értékesített termékek jótállási és szavatossági igényeire vonatkozik.
Jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.
Alulírott fogyasztó/képviseletében eljáró személy a fenti tájékoztatások tudomásul vételét, valamint a jelen jegyzőkönyv átvételét aláírásával elismeri.
A jelen dokumentum aláírásával a fogyasztó nyilatkozik továbbá arról, hogy hozzájárul a jelen jegyzőkönyvben rögzített adatainak a Rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez.

A hátoldalon részletezett Egyéb feltételekben foglaltakat elfogadom, a felsorolt hibajelenségek javítását és/vagy szervizszolgáltatások elvégzését megrendelem, a felmerülő költségek megtérítését vállalom.

Kelt: Veszprém, 2022 év 08 hó 10 napján.

Yettel Magyarország Zrt. 2045 Törökbálint, Pannon út 1. TIN: 23207792-2-44 Sorszám: 937

Fogyasztó, vagy a képviseletében eljáró személy

Forgalmazó képviseletében eljáró személy, bélyegző:

Az ajánlatot átvettem, a javítást megrendelem

Az ajánlatot átvettem, a javítást nem rendelem meg

Kijelentem, hogy a Yettel Magyarország Zrt. által, a 2014. március 15. után vásárolt eszköz vonatkozásában a Ptk. 6:159. § (2) bekezdés a) pontja, míg a 2014. március 15. előtt vásárolt eszköz vonatkozásában a Ptk. 306. § (1) bekezdés a) pont alapján felajánlott kölcsönkészüléket nem kívánom igénybe venni:

Fogyasztó, vagy a képviseletében eljáró személy

Felajánlott készülék típusa:

**Tájékoztatjuk, hogy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2. § a) pontja értelmében:** „Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje."

This application was created using the trial version of the XtraReports.

Jelen nyilatkozat átvétele nem jelenti a panaszban foglaltak elismerését a jótállásra kötelezett részéről.

Üzlet kód: O6276 Ügyintéző kód: S94980 Ügyintéző neve; Horváth-Lenner Andrea

This application was created using the trial version of the XtraReports

## Munkafelvétel egyéb feltételei és a kölcsönkészülék-bérlet további feltételei

Átadó tudomásul veszi, hogy a javításra átvett terméket a Yettel Magyarország Zrt. a gyártói márkaszervizbe, illetve egyedi esetekben saját Központi Szervizébe továbbítja.
Átadó tudomásul veszi, hogy az átvétel során nem felmérhető károsodások (pl. beázás, mechanikai sérülés) és idegen beavatkozások rögzítésének hiánya nem zárja ki ezek átvételkori meglétét. Ezek utólagos megállapítása esetén a Szerviz szakvéleménye alapján a forgalmazó fenntartja a jogot a jótállás keretében történő javítás visszautasítására.
A munkafelvételi jegyzőkönyv megjegyzés rovatában felsoroltak a termék átvételkori, az átvétel során felmérhető állapotára utalnak, és nem képezik továbbiakban a megrendelt javítás részét.
A javításra átvett mobil és számítástechnikai eszközökben, valamint szórakoztatóelektronikai termékekben (a továbbiakban: készülék) tárolt adatok (pl. telefonkönyv, jegyzetek, fotók, alkalmazások, stb.) és egyedi beállítások a Szervizben nem kerülnek tárolásra, ezek mentésére külön kérésre sincs lehetőség, ezért azok javítás során keletkezett sérüléséért vagy elvesztéséért (ideértve azt az esetet is, amikor gyári beállítások visszaállítása során valamennyi adat, egyedi beállítás törlésre kerül) a Yettel szerviz átvételi pont, a Yettel, valamint a javítást végző Szerviz nem vállal felelősséget. A készüléket leadó felelőssége szükség esetén az adatok, egyedi beállítások stb. mentéséről gondoskodni.
A Szerviz a javításra/árajánlat kérésre leadott készülékre nem gyárilag felhelyezett burkolatért (pl. védőtok, kijelző-védő fólia), egyéb díszítésekért (pl. matrica, strassz) felelősséget nem vállal, így a fogyasztó / vásárló felelőssége, hogy azt leadás előtt eltávolítsa.
Az átvett terméket a Yettel az átadástól számított 6 hónapig őrzi meg. Amennyiben a javításra leadott terméket, tartozékokat az Átadó (tulajdonos vagy megbízottja) nem veszi át a vállalási határidőt követő 6 hónapon belül, úgy a Yettel jogosult azokat a felmerült költségek kiegyenlítésének érdekében értékesíteni.
Amennyiben a felsorolt hibák javítása a jótállás keretein belül nem végezhető el, a javítást továbbiakban a munkafelvételi jegyzőkönyv költséghatár rovatában megadott összegig vagy újabb egyeztetés után vállalja a Szerviz.
Átadó megrendeli a munkafelvételi jegyzőkönyvön felsorolt hibajelenségek javítását és/vagy szervizszolgáltatások elvégzését a költséghatár rovatban megadott összegig, valamint vállalja a felmerülő költségek térítését. Költséghatár megjelölése nélkül vagy a költséghatárban megadott összeg felett elvégezhető javítás esetén az átadó írásos árajánlatot kap, melynek elfogadásáról külön nyilatkoznia kell.

## Kölcsönkészülék bérleti szerződésének további feltételei

1. A bérleti díj és az esetlegesen felmerülő kártérítési díj megfizetése a bérlet megszűnése napján esedékes.
2. Amennyiben Bérbeadó készüléket, tartozékot jótállás keretében történő javítás idejére bocsátja Bérbevevő rendelkezésére, úgy a Bérbevevő bérleti díjat a vállalási határnapot követő 3. munkanapig nem fizet. Amennyiben Bérbevevő a munkafelvételi jegyzőkönyvön megjelölt végleges elkészülési időpontot követő 3 (három) munkanapon belül a bérelt készüléket, tartozékot nem szolgáltatja vissza, a végleges elkészülési időpontot követő 4. munkanaptól Bérbevevő a készülékre/tartozékra napi bérleti díjat köteles fizetni. Felek a bérleti szerződés aláírásával megállapodnak abban, hogy az e pontban leírt feltételek bekövetkezése esetén Bérbeadó a javításra leadott készüléket, tartozékot mindaddig visszatartja (azaz a kijavított vagy visszaszállított készüléket/tartozékot Átadónak nem adja át), illetve azon zálogjogot szerez, amely mindaddig fennáll, amíg Felek között a bérleti szerződés megszűnésével az elszámolás minden vonatkozásban (pl. bérleti díj, a 3. pontban megjelölt költségek stb.) meg nem történik.
3. Bérbevevő tudomásul veszi, hogy a bérlet tárgyát képező készülék, tartozék a bérlet teljes időtartama alatt Bérbeadó tulajdonát képezi, annak megőrzéséért, rendeltetésszerű használatáért, az abban okozott károkért Bérbevevő teljes anyagi felelősséggel tartozik. Amennyiben a készülék, tartozék elvész vagy megsérül, a Bérbevevő köteles ezen tényt haladéktalanul Bérbeadó tudomására hozni és Bérbeadó részére a felmerült károkat megtéríteni.
4. A fentiek szerinti kártérítési díj mindenkor hatályos mértékével kapcsolatos tájékoztatás, annak pontos mértéke a https://www.yettel.hu/keszulek-javitas oldalon érhető el. A kártérítési díj összegét Bérbeadó Bérbevevő felé kiszámlázza, melyet a Bérbevevő köteles megfizetni a Bérbeadó részére. A készülék sérülése esetén Bérbevevő kérése alapján sor kerülhet a készülék javíthatóságának vizsgálatára is, és amennyiben a javítás költsége az irányadó kártérítési díjnál kedvezőbb, továbbá a sérülés javítható, a Bérbevevő ezirányú kérése esetén a javítást a Bérbeadó Bérbevevő költségére elvégzi és a Bérbevevő a javítást költségét megtéríti a Bérbeadó részére.
5. A bérleti jogviszony megszűnésével egyidejűleg Bérbevevő köteles a bérlet tárgyát képező készüléket, tartozékot Bérbeadónak átadni. A munkafelvételi jegyzőkönyvön megjelölt végleges elkészülési időpontot követő 30 napon belül, amennyiben nem történt meg Bérbeadó és Bérbevevő között az elszámolás a bérleti jogviszonyt illető valamennyi kötelezettség/elszámolási tétel tekintetében, a bérelt készülék használatát Bérbeadó jogosult a belföldi és nemzetközi mobilhálózatban letiltani.
6. A jelen feltételek szerint nem szabályozott kérdésekben a Ptk. rendelkezései az irányadók.
7. Felek a jelen szerződésből eredő jogviták eldöntésére kikötik a Yettel Magyarország Zrt. székhelye szerint illetékes, hatáskörrel rendelkező Bíróság kizárólagos illetékességét.

# JEGYZŐKÖNYV

## MUNKAFELVÉTEL

**Munkalapszám: 5100927802**

Telefonszám: 205763463
Outlet kód: O6276

A Yettel Magyarország Zrt. (Yettel Veszprém, 8200 Veszprém, Kossuth Lajos utca 11) mint forgalmazó képviseletében az alábbiakban részletezett hírközlési termék(ek)et vette át:

| Típus | IMEI/Azonosító | Szerződés teljesítésének időpontja | Vételár |
|---|---|---|---|
| Xiaomi 12 8/256GB DS | 860978052696198 | 2022.05.23 | 260990 HUF |
| Töltő | 26070933 | 2022.05.23 | HUF |

A hiba bejelentésének időpontja: 2022.07.29
Végleges elkészülési határidő: 2022.08.28

**A Végleges elkészülési határidő kapcsán a Yettel törekszik arra, hogy jótállási kötelezettségének az átvételtől számított 15 napon belül eleget tegyen. A lent megadott elérhetőségre értesítést küldünk, ha a készülék átvehető, illetve ha a forgalmazó a fogyasztói igény teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni! A szervizelésre leadott készülék állapotáról 1220-as információs vonalunkon kaphat felvilágosítást.**

Költséghatár: 0
A készüléket kipróbált állapotban visszavettem:

Megjegyzés:
Készüléken sérülés nem található.

Jótállási/szavatossági/térítéses javítási igénnyel bejelentett hibák:
860978052696198: Készülék, garanciális - Hálózati probléma - 4200 - Átvételkor a hiba jelentkezett - internet nagyon sokszor nem működik,elveszti a hálózatot és csak újraindítás után működik újra. Ezzel a hibával már volt szervízbe a készülék.
26070933: Töltő, garanciális - Hálózati probléma - 4200 - Átvételkor a hiba jelentkezett - u.a.

A fogyasztó által érvényesíteni kívánt igény:
Javítás

A fogyasztói igény rendezésének módja:
Javítás

Ha az igény rendezésének módja eltér a fogyasztó igényétől, akkor ennek indoklása:

| A fogyasztó adatai | | A termék átadójának adatai: | |
|---|---|---|---|
| Név: | Bachstedter Milán | Név: | Bachstedter Milán |
| Cím: | 8420 Zirc, Kőris utca 28 | Cím: | 8420 Zirc, Kőris utca 28 |
| Értesítési tel./e-mail: | | Értesítési tel./e-mail: | 205763463 |
| | | Szig. sz.: | 939719EE |

Tájékoztatjuk, hogy a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet 2014. május 14-én hatályát veszítette, és helyette 2014. május 15-től a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet („Rendelet") szabályai alkalmazandók. A jogszabályváltozás kizárólag a 2014. május 15-e után értékesített termékek jótállási és szavatossági igényeire vonatkozik.
Jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.
Alulírott fogyasztó/képviseletében eljáró személy a fenti tájékoztatások tudomásul vételét, valamint a jelen jegyzőkönyv átvételét aláírásával elismeri.
A jelen dokumentum aláírásával a fogyasztó nyilatkozik továbbá arról, hogy hozzájárul a jelen jegyzőkönyvben rögzített adatainak a Rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez.

A hátoldalon részletezett Egyéb feltételekben foglaltakat elfogadom, a felsorolt hibajelenségek javítását és/vagy szervizszolgáltatások elvégzését megrendelem, a felmerülő költségek megtérítését vállalom.

Kelt: Veszprém, 2022 év 07 hó 29 napján.

Yettel Magyarország Zrt. 2045 Törökbálint, Pannon út Adószám: 11657783-2-44 Cg. 13-10-041549317

Fogyasztó, vagy a képviseletében eljáró személy

Forgalmazó képviseletében eljáró személy, bélyegző

Az ajánlatot átvettem, a javítást megrendelem

Az ajánlatot átvettem, a javítást nem rendelem meg

Kijelentem, hogy a Yettel Magyarország Zrt. által, a 2014. március 15. után vásárolt eszköz vonatkozásában a Ptk. 6:159. § (2) bekezdés a) pontja, míg a 2014. március 15. előtt vásárolt eszköz vonatkozásában a Ptk. 306. § (1) bekezdés a) pont alapján felajánlott kölcsönkészüléket nem kívánom igénybe venni:

Fogyasztó, vagy a képviseletében eljáró személy

Felajánlott készülék típusa:

**Tájékoztatjuk, hogy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2. § a) pontja értelmében:** „Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje."

**Jelen nyilatkozat átvétele nem jelenti a panaszban foglaltak elismerését a jótállásra kötelezett részéről.**

This application was created using the trial version of the XtraReports.

This application was created using the trial version of the XtraReports.

## Munkafelvétel egyéb feltételei és a kölcsönkészülék-bérlet további feltételei

Átadó tudomásul veszi, hogy a javításra átvett terméket a Yettel Magyarország Zrt. a gyártói márkaszervizbe, illetve egyedi esetekben saját Központi Szervizébe továbbítja.

Átadó tudomásul veszi, hogy az átvétel során nem felmérhető károsodások (pl. beázás, mechanikai sérülés) és idegen beavatkozások rögzítésének hiánya nem zárja ki ezek átvételkori meglétét. Ezek utólagos megállapítása esetén a Szerviz szakvéleménye alapján a forgalmazó fenntartja a jogot a jótállás keretében történő javítás visszautasítására.

A munkafelvételi jegyzőkönyv megjegyzés rovatában felsoroltak a termék átvételkori, az átvétel során felmérhető állapotára utalnak, és nem képezik továbbiakban a megrendelt javítás részét.

A javításra átvett mobil és számítástechnikai eszközökben, valamint szórakoztatóelektronikai termékekben (a továbbiakban: készülék) tárolt adatok (pl. telefonkönyv, jegyzetek, fotók, alkalmazások, stb.) és egyedi beállítások a Szervizben nem kerülnek tárolásra, ezek mentésére külön kérésre sincs lehetőség, ezért azok javítás során keletkezett sérüléséért vagy elvesztéséért (ideértve azt az esetet is, amikor gyári beállítások visszaállítása során valamennyi adat, egyedi beállítás törlésre kerül) a Yettel szerviz átvételi pont, a Yettel, valamint a javítást végző Szerviz nem vállal felelősséget. A készüléket leadó felelőssége szükség esetén az adatok, egyedi beállítások stb. mentéséről gondoskodni.

A Szerviz a javításra/árajánlat kérésre leadott készülékre nem gyárilag felhelyezett burkolatért (pl. védőtok, kijelző-védő fólia), egyéb díszítésekért (pl. matrica, strassz) felelősséget nem vállal, így a fogyasztó / vásárló felelőssége, hogy azt leadás előtt eltávolítsa.

Az átvett terméket a Yettel az átadástól számított 6 hónapig őrzi meg. Amennyiben a javításra leadott terméket, tartozékokat az Átadó (tulajdonos vagy megbízottja) nem veszi át a vállalási határidőt követő 6 hónapon belül, úgy a Yettel jogosult azokat a felmerült költségek kiegyenlítésének érdekében értékesíteni.

Amennyiben a felsorolt hibák javítása a jótállás keretein belül nem végezhető el, a javítást továbbiakban a munkafelvételi jegyzőkönyv költséghatár rovatában megadott összegig vagy újabb egyeztetés után vállalja a Szerviz.

Átadó megrendeli a munkafelvételi jegyzőkönyvön felsorolt hibajelenségek javítását és/vagy szervizszolgáltatások elvégzését a költséghatár rovatban megadott összegig, valamint vállalja a felmerülő költségek térítését. Költséghatár megjelölése nélkül vagy a költséghatár rovatban megadott összeg felett elvégezhető javítás esetén az átadó írásos árajánlatot kap, melynek elfogadásáról külön nyilatkoznia kell.

## Kölcsönkészülék bérleti szerződésének további feltételei

1. A bérleti díj és az esetlegesen felmerülő kártérítési díj megfizetése a bérlet megszűnése napján esedékes.
2. Amennyiben Bérbeadó készüléket, tartozékot jótállás keretében történő javítás idejére bocsátja Bérbevevő rendelkezésére, úgy a Bérbevevő bérleti díjat a vállalási határnapot követő 3. munkanapig nem fizet. Amennyiben Bérbevevő a munkafelvételi jegyzőkönyvön megjelölt végleges elkészülési időpontot követő 3 (három) munkanapon belül a bérelt készüléket, tartozékot nem szolgáltatja vissza, a végleges elkészülési időpontot követő 4. munkanaptól Bérbevevő a készülékre/tartozékra napi bérleti díjat köteles fizetni. Felek a bérleti szerződés aláírásával megállapodnak abban, hogy az e pontban leírt feltételek bekövetkezése esetén Bérbeadó a javításra leadott készüléket, tartozékot mindaddig visszatartja (azaz a kijavított vagy visszaszállított készüléket/tartozékot Átadónak nem adja át), illetve azon zálogjogot szerez, amely mindaddig fennáll, amíg Felek között a bérleti szerződés megszűnésével az elszámolás minden vonatkozásban (pl. bérleti díj, a 3. pontban megjelölt költségek stb.) meg nem történik.
3. Bérbevevő tudomásul veszi, hogy a bérlet tárgyát képező készülék, tartozék a bérlet teljes időtartama alatt Bérbeadó tulajdonát képezi, annak megőrzéséért, rendeltetésszerű használatáért, az abban okozott károkért Bérbevevő teljes anyagi felelősséggel tartozik. Amennyiben a készülék, tartozék elvész vagy megsérül, a Bérbevevő köteles ezen tényt haladéktalanul Bérbeadó tudomására hozni és Bérbeadó részére a felmerült károkat megtéríteni.
4. A fentiek szerinti kártérítési díj mindenkor hatályos mértékével kapcsolatos tájékoztatás, annak pontos mértéke a https://www.yettel.hu/keszulek-javitas oldalon érhető el. A kártérítési díj összegét Bérbeadó Bérbevevő felé kiszámlázza, melyet a Bérbevevő köteles megfizetni a Bérbeadó részére. A készülék sérülése esetén Bérbevevő kérése alapján sor kerülhet a készülék javíthatóságának vizsgálatára is, és amennyiben a javítás költsége az irányadó kártérítési díjnál kedvezőbb, továbbá a sérülés javítható, a Bérbevevő ezirányú kérése esetén a javítást a Bérbeadó Bérbevevő költségére elvégzi és a Bérbevevő a javítást költségét megtéríti a Bérbeadó részére.
5. A bérleti jogviszony megszűnésével egyidejűleg Bérbevevő köteles a bérlet tárgyát képező készüléket, tartozékot Bérbeadónak átadni. A munkafelvételi jegyzőkönyvön megjelölt végleges elkészülési időpontot követő 30 napon belül, amennyiben nem történt meg Bérbeadó és Bérbevevő között az elszámolás a bérleti jogviszonyt illető valamennyi kötelezettség/elszámolási tétel tekintetében, a bérelt készülék használatát Bérbeadó jogosult a belföldi és nemzetközi mobilhálózatban letiltani.
6. A jelen feltételek szerint nem szabályozott kérdésekben a Ptk. rendelkezései az irányadók.
7. Felek a jelen szerződésből eredő jogviták eldöntésére kikötik a Yettel Magyarország Zrt. székhelye szerint illetékes, hatáskörrel rendelkező Bíróság kizárólagos illetékességét.

# JEGYZŐKÖNYV

## MUNKAFELVÉTEL

**Munkalapszám: 5100926342**

Telefonszám: 205763463
Outlet kód: O6276

A Yettel Magyarország Zrt. (Yettel Veszprém, 8200 Veszprém, Kossuth Lajos utca 11) mint forgalmazó képviseletében az alábbiakban részletezett hírközlési termék(ek)et vette át:

| Típus | IMEI/Azonosító | Szerződés teljesítésének időpontja | Vételár |
|---|---|---|---|
| Xiaomi 12 8/256GB DS | 860978052696198 | 2022.05.23 | 260990 HUF |
| Töltő | 26070933 | 2022.05.23 | HUF |

A hiba bejelentésének időpontja: 2022.06.28
Végleges elkészülési határidő: 2022.07.28

**A Végleges elkészülési határidő kapcsán a Yettel törekszik arra, hogy jótállási kötelezettségének az átvételtől számított 15 napon belül eleget tegyen. A lent megadott elérhetőségre értesítést küldünk, ha a készülék átvehető, illetve ha a forgalmazó a fogyasztói igény teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni! A szervizelésre leadott készülék állapotáról 1220-as információs vonalunkon kaphat felvilágosítást.**

Költséghatár: 0
A készüléket kipróbált állapotban visszavettem:

Megjegyzés:
A készüléken sérülés nem található, fólia nincs rajt.

Jótállási/szavatossági/térítéses javítási igénnyel bejelentett hibák:
860978052696198: Akkumulátor, garanciális - Szoftver hiba - Átvételkor a hiba jelentkezett - Használat közben túl melegszik, kikapcsol. Elveszti a mobilnetet. Csak újraindítással jön vissza.
26070933: Töltő, garanciális - Szoftver hiba - Átvételkor a hiba jelentkezett - ua

A fogyasztó által érvényesíteni kívánt igény:
Javítás

A fogyasztói igény rendezésének módja:
Javítás

Ha az igény rendezésének módja eltér a fogyasztó igényétől, akkor ennek indoklása:

| A fogyasztó adatai | | A termék átadójának adatai: | |
|---|---|---|---|
| Név: | Bachstedter Milán | Név: | Bachstedter Milán |
| Cím: | 8420 Zirc, Kőris utca 28 | Cím: | 8420 Zirc, Kőris utca 28 |
| Értesítési tel./e-mail: | | Értesítési tel./e-mail: | 205763463 |
| | | Szig. sz.: | 939719EE |

Tájékoztatjuk, hogy a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet 2014. május 14-én hatályát veszítette, és helyette 2014. május 15-től a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet („Rendelet") szabályai alkalmazandók. A jogszabályváltozás kizárólag a 2014. május 15-e után értékesített termékek jótállási és szavatossági igényeire vonatkozik.
Jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.
Alulírott fogyasztó/képviseletében eljáró személy a fenti tájékoztatások tudomásul vételét, valamint a jelen jegyzőkönyv átvételét aláírásával elismeri.
A jelen dokumentum aláírásával a fogyasztó nyilatkozik továbbá arról, hogy hozzájárul a jelen jegyzőkönyvben rögzített adatainak a Rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez.

A hátoldalon részletezett Egyéb feltételekben foglaltakat elfogadom, a felsorolt hibajelenségek javítását és/vagy szervizszolgáltatások elvégzését megrendelem, a felmerülő költségek megtérítését vállalom.

Kelt: Veszprém, 2022 év 06 hó 28 napján.

Yettel Magyarország Zrt.
2045 Törökbálint, Pannon út. 1
Adószám: 11107792-2-44
Sorszám: 437

Fogyasztó, vagy a képviseletében eljáró személy

Forgalmazó képviseletében eljáró személy, bélyegző:

Az ajánlatot átvettem, a javítást megrendelem

Az ajánlatot átvettem, a javítást nem rendelem meg

Kijelentem, hogy a Yettel Magyarország Zrt. által, a 2014. március 15. után vásárolt eszköz vonatkozásában a Ptk. 6:159. § (2) bekezdés a) pontja, míg a 2014. március 15. előtt vásárolt eszköz vonatkozásában a Ptk. 306. § (1) bekezdés a) pont alapján felajánlott kölcsönkészüléket nem kívánom igénybe venni.

Fogyasztó, vagy a képviseletében eljáró személy

Felajánlott készülék típusa:

**Tájékoztatjuk, hogy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2. § a) pontja értelmében:** „Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje."

**Jelen nyilatkozat átvétele nem jelenti a panaszban foglaltak elismerését a jótállásra kötelezett részéről.**

This application was created using the trial version of the XtraReports.

: O6276 Ügyintéző kód: S94933 Ügyintéző neve: Tompos Tamás

This application was created using the trial version of the XtraReports

## Munkafelvétel egyéb feltételei és a kölcsönkészülék-bérlet további feltételei

Átadó tudomásul veszi, hogy a javításra átvett terméket a Yettel Magyarország Zrt. a gyártói márkaszervizbe, illetve egyedi esetekben saját Központi Szervizébe továbbítja.

2. Átadó tudomásul veszi, hogy az átvétel során nem felmérhető károsodások (pl. beázás, mechanikai sérülés) és idegen beavatkozások rögzítésének hiánya nem zárja ki ezek átvételkori meglétét. Ezek utólagos megállapítása esetén a Szerviz szakvéleménye alapján a forgalmazó fenntartja a jogot a jótállás keretében történő javítás visszautasítására.

3. A munkafelvételi jegyzőkönyv megjegyzés rovatában felsoroltak a termék átvételkori, az átvétel során felmérhető állapotára utalnak, és nem képezik továbbiakban a megrendelt javítás részét.

4. A javításra átvett mobil és számítástechnikai eszközökben, valamint szórakoztatóelektronikai termékekben (a továbbiakban: készülék) tárolt adatok (pl. telefonkönyv, jegyzetek, fotók, alkalmazások, stb.) és egyedi beállítások a Szervizben nem kerülnek tárolásra, ezek mentésére külön kérésre sincs lehetőség, ezért azok javítás során keletkezett sérüléséért vagy elvesztéséért (ideértve azt az esetet is, amikor gyári beállítások visszaállítása során valamennyi adat, egyedi beállítás törlésre kerül) a Yettel szerviz átvételi pont, a Yettel, valamint a javítást végző Szerviz nem vállal felelősséget. A készüléket leadó felelőssége szükség esetén az adatok, egyedi beállítások stb. mentéséről gondoskodni.

5. A Szerviz a javításra/árajánlat kérésre leadott készülékre nem gyárilag felhelyezett burkolatért (pl. védőtok, kijelző-védő fólia), egyéb díszítésekért (pl. matrica, strassz) felelősséget nem vállal, így a fogyasztó / vásárló felelőssége, hogy azt leadás előtt eltávolítsa.

6. Az átvett terméket a Yettel az átadástól számított 6 hónapig őrzi meg. Amennyiben a javításra leadott terméket, tartozékokat az Átadó (tulajdonos vagy megbízottja) nem veszi át a vállalási határidőt követő 6 hónapon belül, úgy a Yettel jogosult azokat a felmerült költségek kiegyenlítésének érdekében értékesíteni.

7. Amennyiben a felsorolt hibák javítása a jótállás keretein belül nem végezhető el, a javítást továbbiakban a munkafelvételi jegyzőkönyv költséghatár rovatában megadott összegig vagy újabb egyeztetés után vállalja a Szerviz.

8. Átadó megrendeli a munkafelvételi jegyzőkönyvön felsorolt hibajelenségek javítását és/vagy szervizszolgáltatások elvégzését a költséghatár rovatban megadott összegig, valamint vállalja a felmerülő költségek térítését. Költséghatár megjelölése nélkül vagy a költséghatárban megadott összeg felett elvégezhető javítás esetén az átadó írásos árajánlatot kap, melynek elfogadásáról külön nyilatkoznia kell.

## Kölcsönkészülék bérleti szerződésének további feltételei

1. A bérleti díj és az esetlegesen felmerülő kártérítési díj megfizetése a bérlet megszűnése napján esedékes.

2. Amennyiben Bérbeadó készüléket, tartozékot jótállás keretében történő javítás idejére bocsátja Bérbevevő rendelkezésére, úgy a Bérbevevő bérleti díjat a vállalási határnapot követő 3. munkanapig nem fizet. Amennyiben Bérbevevő a munkafelvételi jegyzőkönyvön megjelölt végleges elkészülési időpontot követő 3 (három) munkanapon belül a bérelt készüléket, tartozékot nem szolgáltatja vissza, a végleges elkészülési időpontot követő 4. munkanaptól Bérbevevő a készülékre/tartozékra napi bérleti díjat köteles fizetni. Felek a bérleti szerződés aláírásával megállapodnak abban, hogy az e pontban leírt feltételek bekövetkezése esetén Bérbeadó a javításra leadott készüléket, tartozékot mindaddig visszatartja (azaz a kijavított vagy visszaszállított készüléket/tartozékot Átadónak nem adja át), illetve azon zálogjogot szerez, amely mindaddig fennáll, amíg Felek között a bérleti szerződés megszűnésével az elszámolás minden vonatkozásban (pl. bérleti díj, a 3. pontban megjelölt költségek stb.) meg nem történik.

3. Bérbevevő tudomásul veszi, hogy a bérlet tárgyát képező készülék, tartozék a bérlet teljes időtartama alatt Bérbeadó tulajdonát képezi, annak megőrzéséért, rendeltetésszerű használatáért, az abban okozott károkért Bérbevevő teljes anyagi felelősséggel tartozik. Amennyiben a készülék, tartozék elvész vagy megsérül, a Bérbevevő köteles ezen tényt haladéktalanul Bérbeadó tudomására hozni és Bérbeadó részére a felmerült károkat megtéríteni.

4. A fentiek szerinti kártérítési díj mindenkor hatályos mértékével kapcsolatos tájékoztatás, annak pontos mértéke a https://www.yettel.hu/keszulek-javitas oldalon érhető el. A kártérítési díj összegét Bérbeadó Bérbevevő felé kiszámlázza, melyet a Bérbevevő köteles megfizetni a Bérbeadó részére. A készülék sérülése esetén Bérbevevő kérése alapján sor kerülhet a készülék javíthatóságának vizsgálatára is, és amennyiben a javítás költsége az irányadó kártérítési díjnál kedvezőbb, továbbá a sérülés javítható, a Bérbevevő ezirányú kérése esetén a javítást a Bérbeadó Bérbevevő költségére elvégzi és a Bérbevevő a javítást költségét megtéríti a Bérbeadó részére.

5. A bérleti jogviszony megszűnésével egyidejűleg Bérbevevő köteles a bérlet tárgyát képező készüléket, tartozékot Bérbeadónak átadni. A munkafelvételi jegyzőkönyvön megjelölt végleges elkészülési időpontot követő 30 napon belül, amennyiben nem történt meg Bérbeadó és Bérbevevő között az elszámolás a bérleti jogviszonyt illető valamennyi kötelezettség/elszámolási tétel tekintetében, a bérelt készülék használatát Bérbeadó jogosult a belföldi és nemzetközi mobilhálózatban letiltani.

6. A jelen feltételek szerint nem szabályozott kérdésekben a Ptk. rendelkezései az irányadók.

7. Felek a jelen szerződésből eredő jogviták eldöntésére kikötik a Yettel Magyarország Zrt. székhelye szerint illetékes, hatáskörrel rendelkező Bíróság kizárólagos illetékességét.

# Bérleti szerződés

*Előfizető példánya*

## Bérleti szerződés Száma: 3310031933

Amely létrejött a(z) Yettel Veszprém, 8200 Veszprém, Kossuth Lajos utca 11 (továbbiakban, mint Bérbeadó) és a 5100926342 munkaszám alatt részletezett GSM termék átadója (továbbiakban, mint Bérlő) között az alábbi helyen és időben az alábbi feltételek szerint:

1. Bérbeadó bérbe adja, bérlő pedig a 5100926342 munkaszám alatt átvett GSM termék javításának időtartamára, megtekintett, működőképes és sérülésmentes állapotban bérbe veszi, és a jelen szerződés aláírásával egyidejűleg birtokba is veszi a Yettel kizárólagos tulajdonát képező, alábbiakban körülírt GSM terméket a hozzátartozó és itt felsorolt tartozékaival együtt:

| Típus | IMEI/Azonosító | Bérlet kezdete |
|---|---|---|
| Huawei P30 lite 128GB DS, blue SWAP | 867428048678655 | 2022.06.28. |
| Megjegyzés: töltő | | |

Visszavétel dátuma:

Visszavétel átvevője:

2. A bérlő tudomásul veszi, hogy a 5100926342 munkaszám alatt átvett GSM termék jótállási javítása esetén a bérlet díjmentes a vállalási határidőt követő 3. munkanapig. Ezt a határnapot követően 500 Ft+Áfa/nap bérleti díjat köteles fizetni.

3. Jelen bérleti szerződés az aláírás napján lép hatályba és a 5100926342 munkaszám alatt részletezett GSM termék visszavételéig érvényes.

4. Jelen bérleti szerződés részletes feltételeit a Yettel Szerviz szabályzatának 2. sz. mellékletét képező, a *munkafelvételi* jegyzőkönyvhöz csatolt ,,Munkafelvétel egyéb feltételei és a kölcsönkészülék-bérlet *további feltételei*" *c. mellékletben* meghatározottak szerint a Bérlő és Bérbeadó a jelen szerződés alkalmával tudomásul veszik és helybenhagyólag elfogadják:

**Bérlő adatai**

| | |
|---|---|
| Név: | Bachstedter Milán |
| Cím: | 8420 Zirc, Kőris utca 28 |
| Tel: | 205763463 |
| Szig. sz.: | 939719EE |

Kelt: Veszprém, 2022 év 06 hó 28 napján.

A fentieket, és a Kölcsönkészülék bérleti szerződés további feltételeit elfogadom:

Yettel Magyarország Zrt.
2045 Törökbálint, Pannon út, 1.
Adószám: 11107792-2-44
ING 13700016-01549317
Sorszám: 437

Bérbeadó

Bérlő

Üzlet kód: O6276 Ügyintéző kód: S94938 Ügyintéző neve: Tompos Tamás