

ZEPTER UNGARN KFT.

SZERVIZ VÁLLALÁSI SZABÁLYZAT

HATÁLYOS 2018-04-01 NAPJÁTÓL

A Vállalási Szabályzatban alkalmazott rezsióradíjak, bevizsgálási és egyéb díjak mértéke külön hirdetményben megtalálható a félfogadó helyiségünkben.

1.1 Adatok:

Név: A Zepter International Ungarn Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövid név: Zepter Ungarn Kft.

Székhely: 1138 Budapest, Váci út 191.

Cégjegyzékszám: 01-09-076039

Adószám: 10537361-2-41

Szerviz telefonszám:

Szerviz e-mail cím:

1.2. A Vállalási Szabályzat hatálya kiterjed a Zepter Ungarn Kft. Szervizében a Társaság által forgalomba hozott termékek (a továbbiakban “készülék”) “garanciális-“, “szavatossági” illetve a “nem garanciális, vagy szavatossági kötelezettség körébe tartozó” javítási munkákra (a továbbiakban “javítási-karbantartási munka”).

1.3. A Vállalási Szabályzat hatálya Magyarország területén forgalomba hozott termékekre terjed ki.

1.4. A Vállalási Szabályzat időbeli hatálya: 2017. március 01. napjától visszavonásig.

1.5. A Zepter Ungarn Kft-nél végzett javítási-karbantartási munkák (a továbbiakban együttesen “javítási munka”) elvégzését a jelen Vállalási Szabályzat alapján vállalja. A jelen szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a magyar Polgári Törvénykönyv, (Ptk.) különösen annak a vállalkozási szerződésre vonatkozó rendelkezéseit (6:238.§.), valamint a javítási munka jellegétől függően egyes esetekben a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet, a 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet, illetve a 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet rendelkezéseit kell alkalmazni. Zepter Ungarn Kft. az általa forgalmazott termékeken túl más termék javítását nem vállalja.

1.6. A Megrendelő a Megrendelőlap aláírásával kijelenti, hogy a jelen Vállalási Szabályzat a Megrendelőlap aláírása előtt a rendelkezésére állt, és annak rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek fogadja el.

2.1 Ha a javító-karbantartó munka nem a készülék jótállása vagy szavatossága alapján történik (fizetős javítás):

2.1.1 A Megrendelő és a Zepter Ungarn Kft között a javítási munkára vonatkozó Vállalkozási szerződés a Megrendelőlap Megrendelő általi aláírásával jön létre. A vállalkozási szerződés létrejöttét megelőzően a Zepter Ungarn Kft köteles tájékoztatni a Megrendelőt arról, hogy a

javítási munkára a Zepter Ungarn Kft ügyfélfogadó helyiségében a Megrendelő által hozzáférhető helyen kifüggesztetve megtalálható a cég Szerviz Vállalási Szabályzata. A helyszíni javítási munka esetén a Zepter Ungarn Kft. által a munkát elvégző alkalmazottjánál megtekinthető Vállalási Szabályzat. A Megrendelőlap Megrendelőnél maradó példánya – a helyszíni javítást kivéve – javításra átvett készülék átvételi elismervényéül is szolgál. A Megrendelőlapon fel kell tüntetni:

- a. - a Megrendelő nevét, lakáscímét, és amennyiben van telefonszámát, e-mail címét is
- b. - a javításra átvett készülék típusát, gyári számát, jellegét,
- c. - a javítandó készüléknek a Zepter Ungarn Kft által megállapított és/vagy a Megrendelő által megjelölt hibáját,
- d. - a készülék átvételének időpontját és módját
- e. - a készülék kijavításának várható időpontját,
- f. - a javítási munka várható díját.
- g.- amennyiben igényként merül fel a Megrendelő a készülékének kijavítását árajánlat adásával is kérheti
- h.- az átvett tartozékokat, a készülék állapotára az észrevételeket, elkészülés esetén a kiértékelési igényt, valamint a kisserelt alkatrész elvitelét is rögzíteni kell
- i.- a Megrendelő aláírásával ismeri el, hogy a Zepter Ungarn Kft Vállalási Szabályzata a Megrendelőlap aláírása előtt a rendelkezésére állt, azt elolvasta, és megismerte a cég rezsióradíjait. A kapott információkat, valamint annak rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek fogadja el.

2.1.2 Ha a szolgáltatás elvállalásakor a Zepter Ungarn Kft a készülék kijavításának várható időpontját akár a hiba jellege, akár a javításhoz szükséges alkatrész beszerzésének szükségessége, akár egyéb ok miatt nem tudja a Megrendelővel közölni, akkor azt az időpontot kell megjelölnie a Megrendelőlapon, melyen a készülék kijavításának várható időpontját előreláthatóan közölni tudja a Megrendelővel. Ha a szolgáltatás elvállalásakor nem állapítható meg pontosan, hogy milyen munkák elvégzésére van szükség, a Zepter International Ungarn Kft a várható legmagasabb díj összegét közli a Megrendelővel.

2.1.3. Az előre nem látott és a szolgáltatás elvállalásakor figyelembe nem vett hibákat a Zepter Ungarn Kft külön megrendelés nélkül is jogosult és köteles kijavítani, ha a javítás díja nem haladja meg azt az összeget, amit a megállapodásban, a szolgáltatás várható legmagasabb díjaként meghatároztak.

2.1.4 Ha a munka végzése során a Zepter Ungarn Kft olyan előre nem látott hibát fedez fel, amelynek kijavítására a felek nem állapodtak meg és annak kijavításával a szolgáltatás várható legmagasabb díja a 10.000,-Ft+ÁFA összeget, azaz bruttó 12.700,- Ft-ot vagy azt az összeget, amit a felek a megállapodásban a szolgáltatás várható legmagasabb díjaként meghatároztak meghaladná, köteles a hiba felfedezéséről és az ezzel kapcsolatos munka díjáról a Megrendelőt haladéktalanul értesíteni. Ezt a munkát a Zepter Ungarn Kft csak külön megrendelésre végezheti el.

2.1.5 A Megrendelőlap aláírásával a Megrendelő tudomásul veszi, hogy a hiba behatárolásának és megállapításának költségét, a 2.4.7 pont szerinti árajánlat adási díjat akkor is köteles megfizetni, amennyiben utólag a 2.1.4. pont szerinti magasabb javítási díjra vonatkozó árajánlatot nem fogadja el.

2.1.6 Ha az elvégzendő munka előreláthatóan befolyásolja a dolog további használhatóságát, teljesítőképességét, vagy használatának módját, illetőleg ennek időtartamát, a Megrendelőt erről előzetesen tájékoztatni kell. A tájékoztatási kötelezettség - amennyiben feltételei csupán ekkor állapíthatók meg - a munka elvégzése után is terheli a Zepter Ungarn Kft-t

2.1.7 A Megrendelő és a Zepter Ungarn Kft között a javítási munkára vonatkozóan a létre jött Vállalkozási Szerződés a kijavított készülék Megrendelőnek történő visszaadásával és vállalkozási díj megfizetésével szűnik meg.

2.1.8 A Ptk. 8:1.§. (1) 3. pontja szerinti fogyasztó által megrendelt javító-karbantartó szolgáltatások esetében, amennyiben a szolgáltatásnak az általános forgalmi adót és az anyagköltséget is magában foglaló díja a húszezer forintot meghaladja a Zepter Ungarn Kft-t jótállási kötelezettség terheli.

2.1.9 A jótállási határidő a szolgáltatás elvégzése után a készüléknek a Megrendelő vagy megbízottja részére való átadásával, vagy - ha az üzembe helyezést a Zepter Ungarn Kft végzi - az üzembe helyezés napjával kezdődik.

Zepter a javítási munkára és alkatrészekre 1 év jótállást vállal értékhatár nélkül jelen Szabályzat rendelkezései szerint.

2.1.10 A Zepter Ungarn Kft jótállási kötelezettsége nem terjed ki:

- a) a vállalkozási szerződés tárgyát nem képezett, a javítási munkalapon fel nem tüntetett javításokra;
- b) a rendeltetésellenes használatból, illetve harmadik személy szakszerűtlen javításából vagy beavatkozásából eredő hibákra;
- c) a természetes elhasználódásból eredő hibákra,
- d) azon hibákra, amelyek a készülékben a Megrendelőnek történt visszaadás után keletkeztek;
- e) azonos hibajelenség esetén, a más áramkör által okozott hibára;
- f) azokért a hibákért, amelyek abból származnak, hogy a Megrendelő a kötelező kárenyhítési kötelezettségét elmulasztotta, még akkor sem, ha azok eredeti javítási hiányosságokból erednek.

2.1.11 A Zepter Ungarn Kft. törekszik arra, hogy a javítási munkát 30 napos határidőn belül elvégezze.

2.2 A javító-karbantartó munka a készülék jótállása vagy szavatossága alapján történik:

2.2.1 Ha a javítás a készülék jótállása alapján történik, akkor a Ptk. jótállásra vonatkozó rendelkezéseit, illetve a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról rendelkezéseit is megfelelően alkalmazni kell. Ha a forgalmazó e jogszabályokban foglalt rendelkezéseknél a Megrendelőre nézve előnyösebb feltételeket vállalt, akkor ezen előnyösebb feltételeket is alkalmazni kell. Ha a javítás a készülék szavatossága alapján történik, akkor a Ptk rendelkezéseit kell alkalmazni. A fogyasztó jótállási igénye intézésére a 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről rendelkezései az irányadók.

Az adott készülékre vonatkozó jótállási feltételeket a készülékhez mellékelt Jótállási jegy tartalmazza.

A jótállási igény érvényesítéséhez a Megrendelő köteles a termék jótállási jegyét, valamint a vásárlást igazoló számlát a javítás megrendelésével együtt Zepter Ungarn Kft. részére felmutatni, vagy postai úton küldött termék esetében mellékelni.

Amennyiben a Megrendelő az iratokkal nem rendelkezik, úgy az iratokat kikérheti Zepter Ungarn Kft.-től személyesen, vagy meghatalmazottja útján.

2.2.2 A Zepter Ungarn Kft a fogyasztó kifogásáról jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti

- a) a fogyasztó nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez,
- b) a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát,
- c) a szerződés vállalkozás általi teljesítésének időpontját,
- d) a hiba bejelentésének időpontját,
- e) a hiba leírását,
- f) szavatossági vagy jótállási igénye alapján a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá
- g) a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.

2.2.3 Ha a jótállási igény rendezésének módja a fogyasztó igényétől eltér, ennek indokolását a jegyzőkönyvben meg kell adni.

2.2.4 A jegyzőkönyv másolatát a fogyasztónak át kell adni.

2.2.5 Ha a Zepter Ungarn Kft a fogyasztó igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról legkésőbb öt munkanapon belül köteles értesíteni a fogyasztót.

2.2.6 Egyebekben, amennyiben jelen Vállalási Szabályzat, jogszabály vagy a forgalmazó jótállási feltételei másként nem rendelkeznek a 2.1 pont rendelkezéseit a készülék jótállása vagy szavatossága alapján végzett javító-karbantartó munka esetén is megfelelően alkalmazni kell.

2.3 A javító-karbantartó munka a Zepter Ungarn Kft-t Szervizét terhelő jótállás alapján történik

2.3.1 Ha a javítási munka nem a készülék jótállása vagy szavatossága alapján történik, akkor a Zepter Ungarn Kft. a 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról rendelkezései szerint jótállást vállal.

2.3.2 A Megrendelő jótállási igényét a jótállási jeggyel érvényesítheti. A jótállási jegy szabálytalan kiállítás vagy a Megrendelő részére történő átadásának elmaradása a jótállási kötelezettségvállalás érvényességét nem érinti.

2.3.3 A Zepter Ungarn Kft a Megrendelő jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti

- a) a fogyasztó nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez,
- b) a Megrendelő által érvényesíteni kívánt igényt,
- c) az elvégzett szolgáltatás megnevezését, díját,
- d) a dolog átadása vagy az üzembe helyezés időpontját,
- e) a hiba bejelentésének időpontját,
- f) a hiba leírását,
- g) a jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasítása esetén annak indokát, továbbá
- h) az arról szóló tájékoztatást, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

Ha az igény rendezésének módja a Megrendelő igényétől eltér, ennek indokolását a jegyzőkönyvben meg kell adni. A Zepter Ungarn Kft a jegyzőkönyv másolatát a Megrendelőnek köteles átadni. Amennyiben a Zepter Ungarn Kft a Megrendelő igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról a Megrendelőt legkésőbb öt munkanapon belül igazolható módon értesíti. A Zepter Ungarn Kft a kijavítás vagy a munka újbóli elvégzésének határidejét a Ptk. 6:159. § (4) bekezdésére figyelemmel köteles megállapítani és a Megrendelőt a vállalt határidőről a bejelentéskor, vagy ha Megrendelő igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, akkor három munkanapon belül tájékoztatni.

2.3.4 A Zepter Ungarn Kft a dolgot kijavításra jegyzőkönyv ellenében köteles átvenni. A jegyzőkönyvben fel kell tüntetni a Megrendelő nevét és címét, a készülék azonosításához szükséges adatokat, a készülék átvételének idejét és azt az időpontot, amikor a Megrendelő a kijavított dolgot átveheti.

2.3.5. Amennyiben a hiba nem tartozik a jótállás hatálya alá, úgy a Megrendelő köteles a termék Zepter Ungarn Kft. részére történő megküldésével, és a Megrendelő részére történő visszaküldéssel felmerülő postai költségek viselésére és megtérítésére Zepter Ungarn Kft. részére.

2.4 Közös szabályok a javító-karbantartó munka végzésére

2.4.1 Az elkészült készülékeket a Zepter Ungarn Kft a javítás befejezése után 30 napig díjtalanul tárolja. Az elkészülés időpontját az átvételi jegyzőkönyv tartalmazza, de a készülék elkészültéről Megrendelőt telefonon vagy e-mail-ben értesítjük. A sikertelen értesítés (téves adatszolgáltatás vagy elérhetetlenség miatt) a határidőt nem befolyásolja. Ha ezen idő alatt a Megrendelő a készüléket nem veszi át, akkor azt a Zepter Ungarn Kft a készüléket felelős őrzésbe veszi, és a 2.4.7 pont szerinti napi tárolási díjat számít fel Megrendelővel szemben. 90 nap tárolást követően Zepter Ungarn Kft. előzetes, 8 napos határidőt tartalmazó írásbeli értesítést követően a készüléket megsemmisíti. Ilyen esetben a Zepter Ungarn Kft a vállalkozási díjigényén túl a megsemmisítés költségeit is jogosult a Megrendelővel szemben érvényesíteni, különös tekintettel azon készülékekre, melyek megsemmisítésük esetén veszélyes hulladéknak minősülnek. Megrendelő a szabályszerű megsemmisítés esetén Zepter Ungarn Kft-vel szemben díjat, kártérítést vagy költséget nem jogosult semmilyen körülmények között érvényesíteni.

2.4.2 Amennyiben Megrendelő a készülék kijavítását nem kéri, vagy annak javíttatásáról nem nyilatkozik, az árajánlat megtételének időpontjától számítható a fenti 30 napos díjtalan tárolás. Ha ennek leteltéig Megrendelő nem jelentkezik, vagy nem gondoskodik készüléke elszállításáról, akkor Zepter Ungarn Kft. írásbeli értesítést követően a készüléket felelős őrzésbe veszi, és a 2.4.7 pont szerinti napi tárolási díjat számítja fel Megrendelővel szemben. 90 nap tárolást követően Zepter Ungarn Kft. előzetes, 8 napos határidőt tartalmazó írásbeli értesítést követően a készüléket megsemmisíti. Ilyen esetben a Zepter International Ungarn Kft a vállalkozási díjigényén túl a megsemmisítés költségeit is jogosult a Megrendelővel szemben érvényesíteni, különös tekintettel azon készülékekre, amelyek megsemmisítésük esetén veszélyes hulladéknak minősülnek.

2.4.3 Zepter Ungarn Kft. a kopó-fogyó alkatrészekre jótállást nem vállal.

2.4.4 A Megrendelő köteles tisztítási díjat fizetni, amennyiben javításra átadott termék alkalmatlan a javításra, annak nem higiénikus vagy szennyezett állapota miatt. A rendkívül szennyezett termékek átvételét a szerviz jogosult megtagadni vagy egyedi árajánlatot adni a tisztításra.

2.4.5 Amennyiben a javítási munka minőségével kapcsolatban a Zepter Ungarn Kft és a Megrendelő közt vita merülne fel, a Megrendelő az illetékes Békéltető Testülethez fordulhat.

2.4.6 Ha a Megrendelő a Zepter Ungarn Kft teljesítését a szerződésszegésről tudva elfogadja, a szerződésszegésből igényt utóbb csak akkor támaszthat, ha erre irányuló jogait a készülék átvételekor írásban fenntartotta.

2.4.7 Díjak

Javítási bruttó rezsióradíj	bruttó 5000,- Ft
Árajánlat adásának díja	bruttó 5000,- Ft
Tárolási díj	bruttó 1270,- Ft/nap
Tisztítási díj	bruttó 5000,- Ft

Amennyiben a megrendelő panasza alaptalannak bizonyult, azaz a bejelentett hiba nem áll fenn, a Megrendelő köteles megtéríteni a 2.1.5. pont szerinti hiba behatárolás költségét.

2.5. Egyéb

2.5.1. Alkatrész értékesítés: Zepter Ungarn Kft. elérhetővé teszi a fogyasztók részére egyes alkatrészek – szakszerviz közreműködését nem igénylő – megvásárlását. Az elérhető alkatrészek listája és fogyasztói árait a Szervizben kifüggesztett hirdetmény tartalmazza.

Budapest, 2018. április 1.

A jelen dokumentum letölthető formában elérhető: <https://www.zeptermagazin.hu/zepter-szerviz/informaciok/>