

Vállalási Szabályzat

HRP Szerviz Kft. (székhely: 1133. Budapest Véső u. 7; a továbbiakban: a "**szerviz**"), a jelen Vállalási szabályzatban (a továbbiakban: az "**VSZ**") meghatározottak szerint végez a megrendelő eseti megrendelése alapján karbantartási és javítási szolgáltatásokat.

1. Az ajánlat és a megrendelés

1.1.

A szolgáltatás teljesítése - a megrendelés és annak visszaigazolása tartalma függvényében - történhet a megrendelő telephelyén, vagy a HRP Szerviz Kft. telephelyén. A szolgáltatásra vonatkozó jogviszony a szerviz ajánlatának elfogadásával vagy a javító-karbantartó tevékenységre vonatkozó egyedi szerződés felek általi aláírásával jön létre. A szerviz ajánlata a kibocsátása napjától számított 15 napig érvényes, az ajánlat elfogadásáról szóló írásbeli megrendelői nyilatkozatnak ezen határidőn belül kell visszaérkeznie a szervizhez, ellenkező esetben a javítás teljesítésére vonatkozó megállapodás nem jön létre. A megrendelő az ajánlatkérését/visszaigazolását megteheti a szerviz telephelyén, telefonon a 452-4670-es számon, faxon a 452-4672-es számon és a hibabejelentes@hrp.hu e-mail címen. Amennyiben az ügyfél az ajánlat alapján a javítást nem kéri, abban az esetben Bevizsgálási díjat számítunk fel, amelynek mértéke függ a hibabehatárolás idejétől, de minimálisan nettó **3000,-Ft**.

1.2.

A szerviz ajánlatának, a felek között létrejött egyedi szerződésnek az VSZ minden esetben részét képezi. A szerviz ajánlatának elfogadásával a megrendelő a jelen VSZ feltételeit változtatás nélkül elfogadja; amennyiben a megrendelő az ajánlat elfogadásáról szóló nyilatkozatban az VSZ feltételeitől eltérő kikötéseket fogalmaz meg, a felek között a szerződéses viszony csak a szerviz előzetes, kifejezett elfogadó írásos nyilatkozatával jön létre.

2. Felhasznált anyagok

2.1.

Minden alkatrész vagy részegység, melyet a szerviz a javításhoz biztosít, szabványos, új vagy azzal azonos használati értékű.

2.2.

Eltérő kikötés hiányában a lecserélt alkatrészek - illetőleg amennyiben a javítás a teljes termék cseréjével történik, úgy a teljes lecserélt termék (tartozékok, kábelek, leírásokkal együtt) - külön díj felszámítása nélkül a szerviz tulajdonába kerülnek.

3. Szolgáltatási díj

3.1.

A karbantartási és javítási szolgáltatások díja (a továbbiakban: a "**Szolgáltatási Díj**") - beleértve az ajánlatban megadott Szolgáltatási Díjakat is - a szerviz eseti javító, karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó, mindenkori hatályos ár-és díjtételei alapján kerül megállapításra, és tartalmazza a munkadíjat, a felkészülés és - helyszíni javítás esetén - a kiszállás díját, nem tartalmazza azonban az anyagköltséget és a kellékanyagok (toner, tintapatron stb.) cseréjét, felújítását. A Szolgáltatási Díj megfizetésére a megrendelő köteles. A Szolgáltatási Díj - az ajánlat ellenkező kifejezett kikötése hiányában - annak figyelembe vételével kerül meghatározásra, hogy a lecserélt alkatrészek a szerviz tulajdonába kerülnek. A szerviz jogosult átalány díj, mint Szolgáltatási Díj alkalmazására. A Szolgáltatási Díj az ÁFA összegét nem tartalmazza.

3.2.

A megrendelőnek - helyszínen végzett szolgáltatás esetén - a kiszállási díjat minden esetben meg kell fizetnie. A szerviz felmerült költségeit, a kiszállási díjat és a bevizsgálási díjat abban az esetben is köteles a megrendelő a szerviz részére megfizetni, ha a hiba nem javítható, vagy a megrendelő úgy dönt, hogy a szolgáltatás elvégzésére

nem	tart	igényt.
-----	------	---------

3.3.

A szerviz a szolgáltatás megkezdését vagy teljesítését a Megrendelő szükség szerinti hitelképesség-vizsgálatának eredményétől függően előleg fizetéséhez, vagy a díj és az anyagköltség előre történő megfizetéséhez kötheti.

3.4.

Az ajánlatban meghatározott Szolgáltatási Díjat a szerviz jogosult módosítani, jogszabályváltozás, az USD vagy az EUR jelentős árfolyamváltozásai, illetve egyéb lényeges körülmény bekövetkeztekor. Az ajánlatban megadott Szolgáltatási Díj keretösszeg, annak meghatározása a termék hibájának előzetes felmérésére épül. A tényleges Szolgáltatási Díj az ajánlatban megadottól eltérhet. A termék előre fel nem ismerhető hibája, vagy a hibának az előzetes felméréshez képest eltérő oka vagy mértéke nyomán új ajánlat elfogadása után a vállalási ár növekedhet. Amennyiben a tényleges díj az ajánlatban megadottnál magasabb, úgy a szerviz a megrendelő részére a túllépés okáról írásos kimutatást készít. Ha a Megrendelő azt nem fogadja el, akkor a termék csak olyan mértékben lesz megjavítva, mely mértékről az eredeti ajánlat szólt.

3.5.

A szerviz a Szolgáltatási Díj ÁFA-val növelt összegéről a számlát a munkalap alapján állítja ki.

3.6.

A fizetés módja szervizben történő javítás esetén készpénz vagy banki átutalás. A fizetés teljesítéséig a szerviz jogosult a kijavított termék visszatartására. Helyszíni javítás esetén a megrendelő a Szolgáltatási Díjat a szerviz részére a számla kiállításától számított 8 (nyolc) napon belül köteles banki átutalással megfizetni.

Fizetési késedelem esetén a megrendelő a mindenkorijegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamat megfizetésére köteles.

3.7.

Amennyiben a javítás szervizben történik, az eszköznek a szervizbe történő beszállítása és a szolgáltatás teljesítése után annak elszállítása, szükség esetén szállítási díj megfizetése, a megrendelőt terheli. A szerviz értesíti a megrendelőt a szolgáltatás teljesítéséről, és arról, hogy a kijavított terméket a szervizből elviheti. A kijavított terméknek az értesítés elküldésétől számított, tíz naptári napot meghaladó késedelemmel történő átvétele esetén a szerviz naponta bruttó **200,-Ft** tárolási költséget érvényesíthet. 180 (Egyszáznyolcvan) napot meghaladó átvételi késedelem esetén a szerviz jogosult az eszköz szabad piacon történő értékesítésére. Az értékesítésből befolyt vételárral a Szerviz a felelős őrzés szabályai szerint köteles elszámolni a megrendelő felé azzal, hogy a tárolási díjat jogosult abból levonni.

3.8. Garanciális termék szervizelése esetén, amennyiben a javításra leadott termék nem javítható, úgy a hibás termék automatikusan kicserélésre kerül, amelyről a Szerviz csereigazolást állít ki. Kicserélés esetén a megrendelő a hibás termékre nem tarthat igényt. Megrendelő megértette a Szerviz azon tájékoztatását, hogy kicserélés esetén a hibás termék – adatvédelmi okokból - megsemmisítésre kerül.

4. Jótállás, szavatosság

4.1.

A szerviz az általa felhasznált és beépített alkatrészek gyártási vagy anyaghibáira az alkatrész beépítésétől számított 6 (hat) hónapos jótállást vállal. A fenti jótállás a termék azon részére mely részt a javító, karbantartó szolgáltatás nem érintett, tehát a javítás, karbantartás során végzett tevékenységen kívül eső részre, a termékre vagy annak a beépített alkatrészt tartalmazó egyéb részére nem terjeszthető ki. A jótállás nem terjed ki a megrendelő által jogosulatlanul elvégzett karbantartási munkákból eredő hibákra, a megrendelő által biztosított szoftverre, illesztő egységekre és alkatrészekre, engedély nélküli módosításra vagy helytelen használatra, a termék működtetésére a megadott környezeti specifikációkon kívül eső tartományban, illetve a megrendelő által nem megfelelő módon végzett helyszín előkészítési és karbantartási műveletekre.

4.2.

A szerviz a javító, karbantartó szolgáltatásra, amennyiben az a 16/1976. (VI. 4.) MT rendelet hatálya alá tartozik, a hivatkozott rendeletben meghatározott időtartamra vállal jótállást. A jótállási idő kezdő időpontja a szolgáltatás teljesítésének napja.

4.3.

A szerviz a fenti 4.1 alpont szerinti jótállás alapján kizárólag a beszerelt hibás alkatrész kijavítására, vagy hibátlan cserealkatrész biztosítására köteles, ezt meghaladó jótállási vagy (nem fogyasztói szerződés esetén) szavatossági kötelezettség a szerviz-t nem terheli. Amennyiben a szolgáltatás teljesítése fogyasztói szerződés (Ptk. 685.§ e) pont) keretében történt, úgy a szavatossági jogok tekintetében a Ptk.-nak a fogyasztói szerződésekre vonatkozó szavatossági rendelkezései irányadók.

4.4.

A nyomtatók vonatkozásában az utántöltött/módosított fogyóanyagok (tintapatron, toner) használatából eredő károkért a megrendelő tartozik kizárólagos felelősséggel. Amennyiben a hiba utántöltött/módosított kellékanyagok használata miatt következett be, úgy a hiba kijavítása a jelen 4. pont szerinti jótállás keretében nem követelhető.

4.5.

A megrendelő köteles a szerviz-t haladéktalanul írásban (levél, távirat, fax, e-mail) értesíteni, ha a javítás, karbantartás során beépített alkatrész hibáját észleli a jótállás időtartama alatt.

4.6.

A megrendelő jótálláson, szavatosságon alapuló igényét csak a javító, karbantartó szolgáltatásra vonatkozó, a szerviz által kiállított számla alapján érvényesítheti.

5. Felelősségkorlátozás

5.1.

A terméken tárolt számítástechnikai adatok, programok, beállítások, valamint a szabadalmi vagy szellemi alkotások joga védelme alatt álló információk, megoldások megőrzése, mentése a megrendelő kizárólagos feladata; a szerviz nem vállal felelősséget a felhasználói beállítások módosulásáért, megszűnéséért. A szerviz nem felel adatvesztéssel vagy adatsérüléssel okozott károkért, továbbá közvetett és következményi károkért, elmaradt haszonért, akkor sem, ha ezek az elvégzett javításra, karbantartásra visszavezethető okból következtek be.

5.2.

A szerviz nem felel továbbá következményi károkért, elmaradt haszonért, használatkieséssel okozott károkért.

5.3.

A szerviz felelőssége közvetlen károkért egyedi megrendelésenként összesen legfeljebb a szolgáltatással érintett terméknek a szolgáltatás teljesítését közvetlenül megelőző időpontban érvényes piaci értéke.

5.4.

A megrendelő a jelen VSZ-ben rögzített felelősségkorlátozó kikötéseket a szerviz által alkalmazott díjtételekre (munkadíj, anyagköltség) és az információs technikai ágazatra jellemző szakmai szokásokra tekintettel fogadja el.

5.5.

A megrendelő kárigényét a szervizzel szemben - az igényérvényesítés formájától és jogcímétől függetlenül - a kár bekövetkeztétől számított 18 hónapos jogvesztő határidőn belül érvényesítheti.

5.6.

A szerviz a termék átvételéről elismervényt ad a megrendelő részére, amellyel a Szerviz igazolja a készülék átvételét és a megbízás elfogadását. A szerviz csak az elismervényen szereplő termékért és az elismervényen feltüntetett tartozékokért vállal felelősséget.

5.7.

A szerviz a terméket az átvételi elismervény eredeti példájának ellenében adja ki. (így igazolja a megrendelő a termék tulajdonjogát). A terméket a megrendelőnek jogában áll átvételkor kipróbálni. A termék átvétele a munka elvégzésének igazolását jelenti.

6. Vis major

6.1.

A szerviz nem felel olyan késedelemért vagy egyéb szerződésszegésért, mely rajta kívül álló okok vagy vis major következménye.

6.2.

Vis major esetén a szerviz által vállalt teljesítési határidő meghosszabbodik a vis major esemény időtartamával. Hatvan (60) napot meghaladó tartamú vis major esetén a szerviz jogosult az egyedi szerződést azonnali hatállyal felmondani.

7. Egyéb rendelkezések

7.1.

A megrendelő - helyszíni javítás esetén - köteles biztosítani a szerviz szakemberei részére a hibás berendezéshez, rendszerhez való hozzáférést, valamint a munkavégzés műszaki környezeti feltételeit. A megrendelő minden elvárhatót köteles megtenni a szerviz szakembereinek biztonsága és egészségének megóvása érdekében azon időtartam alatt, míg a szerviz szakemberek a megrendelő telephelyén tevékenykednek. A megrendelő biztosítja egy képviselőjének jelenlétét abban a helységben, ahol a javító, karbantartó munka folyik, illetve ahol a berendezés található.

7.2.

A szolgáltatások teljesítésének időszaka: hétfőtől péntekig 8.00-17.00 óráig. A szerviz a szolgáltatásokat az azok teljesítéséhez szükséges, szakmailag ésszerű idő alatt, a szolgáltatási időszakon belül teljesíti. Külön díj fejében van lehetőség a szolgáltatási időszakon kívüli időben a szolgáltatások igénybe vételére.

7.3.

Az VSZ-ben nem szabályozott kérdésekben az 1959. évi IV. törvény (Ptk.) és az egyéb hatályos jogszabályok rendelkezései alkalmazandók. Amennyiben az VSZ valamely rendelkezése eltérést nem engedő jogszabályi rendelkezést sért, az ilyen feltétel helyett a kötelező jogszabály rendelkezései irányadók.

7.4.

A megrendelő a vevőszolgálaton található Vásárlók Könyvében tehetnek észrevételt a szerviz munkájáról, a szolgáltatás minőségéről.

7.5.

A felek között felmerülő jogviták eldöntésére - hatáskör függvényében - a Pesti Központi Kerületi Bíróság és a Fővárosi Bíróság kizárólagosan illetékes.

8. Jognyilatkozat

A jótállási kötelezettség teljesítése során a hibás termékekről esetlegesen a HRP Szerviz Kft. tudomására jutott személyes adatokat, üzleti titkokat a társaság nem kezeli, nem őrzi meg, azok törlésre kerülnek és a szerviz gondoskodik róla, hogy harmadik, illetéktelen személy azokat ne ismerhesse meg. A szerződés teljesítése és a szerződés feltételeinek későbbi bizonyítása érdekében a fogyasztó szükséges adatait a HRP Szerviz Kft. tárolja, azonban azokat harmadik félnek nem adja át, kivéve, ha a szerződés teljesítésekor a harmadik fél a szerviz alvállalkozójaként vagy megbízójaként (a HRP Szerviz Kft, márkaszervize az adott terméknek) működik együtt. Ebben az esetben az alvállalkozók a szerviz által átadott személyes adatokat semmilyen módon nem jogosultak megőrizni, felhasználni, illetve további személyeknek átadni. A személyes adatok kezelésekor az Adatvédelmi Törvénynek megfelelően jár el a HRP Szerviz Kft.