

E.R.T Service & Logistic Kft.

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A jelen **Általános Szerződési Feltételek** (a továbbiakban: **ÁSZF**) az **E.R.T Service & Logistic Kft.** (székhely: 1149 Budapest, Róna utca 120-122.; Cg.: 01-09-330114; adószám: 13878571-2-42; a továbbiakban: **Szolgáltató** és a Szolgáltató által nyújtott szerviz tevékenységet igénybe vevő ügyfél (a továbbiakban: **Ügyfél**, Szolgáltató és Ügyfél a továbbiakban együttesen: **Felek**) jogait és kötelezettségeit tartalmazza.

## I. Általános tudnivalók

### 1. Az ÁSZF hatálya, elfogadása

Jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Magyarország területén nyújtott minden olyan szerviz szolgáltatásra, amelyet az Ügyfél a [www.theservice.hu](http://www.theservice.hu) weboldalon, vagy személyesen (a szolgáltató székhelyén vagy az átvételi pontokon keresztül) vesz igénybe.

A Honlap használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, melyet a jelen ÁSZF nem tartalmaz, a Honlapon elérhető egyéb tájékoztatások nyújtják.

Őn a készülékadatok elküldésével, illetve a készülék személyes leadásával és a javítás megrendelésével kijelenti, hogy a jelen ÁSZF-et és az annak mellékleteiben meghatározottakat megismerte, elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el.

### 2. Szolgáltató elérhetőségei

- a) Ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségének címe: **1149 Budapest, Róna utca 120-122.;**
- b) Ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségének nyitvatartási ideje: **hétfő-csütörtök: 9.00-17.00, péntek: 9.00-16.00;**
- c) Telefonszáma: **+36-1-599-9877;**
- d) E-mail címe: [info@theservice.hu](mailto:info@theservice.hu);
- e) Honlap: <https://theservice.hu/>

### 3. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

- a) Szolgáltató székhelyén;
- b) Szolgáltató internetes honlapján: <https://theservice.hu/aszf>

### 4. Fogalommeghatározások

**Általános szerződési feltételek:** olyan szerződési feltételek, amelyet alkalmazója a szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatározott, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyaltak meg.

**Átvételi pontok:** a hibás termék leadására és a termék kijavítás utáni visszaszolgáltatására irányuló, harmadik fél üzleteiben nyújtott szolgáltatás helyszíne.

**Ügyfél:** a szerviz szolgáltatást igénybe vevő személy.

**Fogyasztó:** a szerviz szolgáltatást igénybe vevő szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

**Szerződés:** a Szolgáltató és az Ügyfél között, az Ügyfél által megadott adatok, továbbá a jelen ÁSZF alapján létrejött szerződés.

**Termék (készülék):** a Szolgáltató weboldalán feltüntetett, az Európai Unió területén kereskedelmi forgalomba hozott elektronikai eszközök és mobiltelefonok.

**Hiba:** egy Termék bármely anyagbeli vagy tervezési hiányossága, függetlenül a létrejövetelének körülményeitől és súlyosságától.

**Hibás termék:** olyan Termék, amellyel kapcsolatosan a Szolgáltató szervizelési szolgáltatást nyújt.

**Szervizelés:** a honlapon feltüntetett Termékek garanciális vagy nem garanciális javítása.

**Szervízközpont:** a szervizelés helye.

**„Garanciális javítás”:** Hibás termék jótállási és szavatossági körbe tartozó javítása.

**„Nem garanciális javítás”:** Hibás termék jótállási és szavatossági körbe nem tartozó javítása.

**Jótállás:** A jótállás - hétköznapi és közismert nevén „garancia” - azt jelenti, hogy a jótállást nyújtó fél (eladó) a hibás teljesítésért olyképpen felel, hogy a jótállás időtartama alatt felmerült minőségi kifogás esetén a felelősség alól csakis akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után, jellemzően a termék fogyasztó által történő nem rendeltetésszerű használata vagy kezelése miatt keletkezett.

**Kellékszavatosság:** A kötelezett a termék hibájáért (pontosabban: a vásárláskor a termékben már meglévő hiba-ok miatt bekövetkező hibáért) kellékszavatossági felelősséggel tartozik.

**Termékszavatosság:** vállalkozás által fogyasztónak eladott termék hibája (pontosabban: a vásárláskor a termékben már meglévő hiba-ok miatt bekövetkező hibája) esetén a fogyasztó követelheti a kötelezettől, hogy a termék hibáját javítsa ki.

**Szervízdíj:** „nem garanciális javítás” esetén a szervizelésért számla ellenében fizetendő díjtétel.

**Bevizsgálási díj:** „nem garanciális javítás” esetén kiszámlázásra kerülő díjtétel, ha az Ügyfél a bevizsgálást követően megállapított díjtétel szerinti szervizelésre nem tart igényt, a díjtétel kiszámlázásra kerül azokban az esetekben is, ha a „garanciális javításra” leadott készülék esetében megállapításra kerül, hogy a Hibás termék javítása nem jótállási és szavatossági körbe tartozik.

**Logisztikai díj:** „nem garanciális javítás” esetén kiszámlázásra kerülő díjtétel, ha az Ügyfél a bevizsgálást követően megállapított díjtétel szerinti szervizelésre nem tart igényt, a díjtétel kiszámlázásra kerül azokban az esetekben is, ha a „garanciális javításra” leadott készülék esetében megállapításra kerül, hogy a Hibás termék javítása nem jótállási és szavatossági körbe tartozik.

## 5. Jogszabályok

Az ÁSZF-ben hivatkozott jogszabályok, továbbá a Szerződésre és a Szolgáltatásra egyébként vonatkozó jogszabályok:

- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”);
- az általános adatvédelmi rendelet (2016/679/EU rendelet; „GDPR”);
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („Infotv.”);

- az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló **151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet**;
- az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló **249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet**;
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény („**Elkertv.**”);
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény („**Fttv.**”);
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi XCL. törvény („**Fvtv.**”);
- a fogyasztó és a Vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet („**Fvkr**”);
- a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény („**Tpvt.**”);

## II. Hibás termék szervízbe szállítása, csomagolása, állapotának rögzítése, átvétele

### 1. A hibás termék szervízbe juttatásának lehetőségei

A termék szervízbe juttatása történhet személyesen, illetve futárszolgálat (háztól-házig szolgáltatás) igénybevételével. Személyesen történő leadásra a Szolgáltató székhelyén (1149 Budapest, Róna utca) és az átvételi pontokon van lehetőség.

Az egyes szervizelt termékekről, illetve azok leadási lehetőségeiről a <https://theservice.hu/szolgaltatasok/> oldalon talál bővebb tájékoztatást.

A futárszolgálattal történő leadásról a <https://theservice.hu/haztol-hazig-szolgalatas/> oldalon tájékozódhat.

Ez utóbbi esetben Önnek a készülékadatok megadása során a küldés véglegesítése előtt folyamatosan lehetősége van az Ön által bevitt adatok módosítására. Felhívjuk a figyelmét, hogy az Ön felelőssége, hogy a megadott adatok pontosan kerüljenek bevitelre, hiszen ezek alapján kerül számlázásra a javítás, illetve szállításra a készülék.

A készülék szervízbe szállítása főszabály szerint az Ügyfél felelőssége, azzal, hogy a futárszolgálat igénybevétele esetén a szervízbe szállításra vonatkozó felelősségre az ÁSZF rendelkezései az irányadók.

### 2. A készülék csomagolása

A háztól-házig szolgáltatás igénybevétele esetén a készülék megfelelő csomagolása minden esetben az Ügyfél felelőssége. A szolgáltató által megkívánt csomagolással kapcsolatos követelményekről a <https://theservice.hu/haztol-hazig-szolgaltatas/> oldalon tájékozódhat.

Sem a szolgáltató, sem az általa igénybe vett futárszolgálat nem vállal felelősséget a nem megfelelő csomagolásból eredő károkért.

A becsomagolt termékhez **garanciális javítás** esetén szükséges mellékelni a következő dokumentumokat, amennyiben az Ügyfél más tájékoztatást nem kap a szerviz munkatársaitól:

- a készülék vásárlását igazoló számla másolata;
- a készülékhez tartozó jótállási jegy;
- a készülékhez tartozó előző javítások javítási jegyzőkönyveinek másolata;
- csomagolási lista (a termékkel esetlegesen beküldött adapter, kiegészítő stb.)

A becsomagolt termékhez **nem garanciális javítás** esetén szükséges mellékelni a következő dokumentumokat, amennyiben az Ügyfél más tájékoztatást nem kap a szerviz munkatársaitól:

- a készülékhez tartozó előző javítások javítási jegyzőkönyveinek másolata;
- csomagolási lista (a termékkel esetlegesen beküldött adapter, kiegészítő stb.)

A szerviz munkatársaitól kapott eltérő tájékoztatás esetén az ügyfélnek a szerviz munkatársának utasításait kell követnie. Az ügyfél jogosult a szerviz munkatársa utasításainak írásos megerősítését kérni, amelyet a szerviz elektronikus levél formájában biztosít az ügyfél részére.

A szerviz nem köteles vizsgálni, hogy a készüléket leadó személy jogszerűen birtokolja-e az általa leadni kívánt készüléket, amennyiben a javításhoz szükséges dokumentumok rendelkezésre állnak, úgy a szerviz jogosult átvenni bevizsgálásra, illetve javításra a készüléket. A szerviz a készüléket a szükséges nyomtatványok és nyilatkozatok kitöltése és aláírása (weboldalon történő leadás esetén a pipálás) esetén veszi át, ellenkező esetben jogosult a készülék átvételét megtagadni.

### 3. A készülék állapotának rögzítése, a készülék átadás-átvétele

Személyes leadás esetén a készülék átvételkori állapotának rögzítésére az átvételi jegyzőkönyvben kerül sor, a készülék átvételekor.

Futárszolgálat igénybevételével történő leadás esetén az ügyfélnek következő elérhetőségen van lehetőség a készülék állapotának rögzítésére:

<https://theservice.hu/fizetos-javitas/>

<https://theservice.hu/garancialis-javitas-urlap/>

A Szolgáltató nem vállalja a készülék javítását, ha a készülék memóriájában tárolt és a hátlapon lévő IMEI nem azonos, vagy a gyári IMEI címke hiányzik, vagy sérült, a gyártói utasítás értelmében.

A termék külső állapotát a Szolgáltató a termék szervizelés helyszínére érkezésekor minden esetben képi formátumban rögzíti.

A javításra átadott készüléken elhelyezett és a javításhoz nem szükséges tartozékok esetében (mint például védőfólia, tok, díszítés stb.), melyek a bevizsgálás, illetve javítás során megsérülhetnek nem állapítható meg a Szolgáltató felelőssége, csak az egyedi megállapodás alapján, szabályosan átvett tartozékok esetében felel a Szolgáltató.

A szolgáltató a készülék javításának befejeztével az Ügyfelet az átvételi jegyzőkönyvön, illetve a honlapon megadott telefonszámra küldött SMS-ben, illetve e-mailben értesíti a készülék átvehetőségéről.

A szolgáltató a javított készülék átadása során nem köteles a készülék tulajdonjogát vizsgálni, azonban a készülék átvételére csak az átvételi jegyzőkönyv birtokában vagy ennek hiánya esetén a személyazonosság igazolása mellett kerülhet sor.

A készülék meghatalmazott útján is átvehető, ehhez szabályszerű meghatalmazás bemutatása és a meghatalmazott személyazonosságának igazolása szükséges.

### **III. Adatvédelem**

#### **1. Adatkezelés**

Az Ügyfél adatait a szerviz az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (a továbbiakban: „GDPR”) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A Szolgáltató adatkezelési tájékoztatója elérhető a Szolgáltató székhelyén, átvételi pontokon, illetve a <https://theservice.hu/adatvedelem/> oldalon.

#### **2. Adatvédelem és titoktartás**

A Szolgáltató az Ügyfél adatait a GDPR 6. cikk (1) bekezdése alapján, azaz szerződés teljesítése céljából kezeli az Ügyfélnek nyújtott tájékoztatás, az ajánlatadás, a garanciális és nem garanciális javítások, valamint a háztól-házig szolgáltatás során.

#### **3. A készüléken tárolt adatok**

**A Szolgáltató a készüléken található adatok védelme érdekében nem vállal adatmentést.**

**A szervizelésre átadott készülék memória tartalma, a készüléken tárolt adatok (információk, programok, egyéni beállítások stb.) megőrzése, mentése kizárólag az Ügyfél feladata, a Szolgáltató ezen adattartalom kapcsán semmilyen felelősséget nem vállal, az adatok a szervizelés során megsérülhetnek, elveszthetnek. A Szolgáltató az adatvesztéssel, adatsérüléssel okozott károkért még abban az esetben sem felel, ha a kár bekövetkezése a szervizelésre vezethető vissza.**

### **IV. Kellékszavatosság, termékszavatosság, jótállás**

Jelen általános szerződési feltételek ezen pontja a 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet 9. § (3) bekezdése felhatalmazása alapján a 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet 3. számú melléklete alkalmazásával készült, hogy tájékoztatást nyújtson Önnek arról, hogy a termék garanciális hibája esetén milyen jogok illetik meg, azokkal hogyan élhet.

### **Kellékszavatosság**

#### **Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?**

Ön a kötelezett hibás teljesítése esetén a kötelezettel szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

#### **Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?**

Ön – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

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

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

#### **Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?**

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított 1 éves (fogyasztó esetében 2 éves) elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti.

Ha a fogyasztó és a Vállalkozás közötti szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak; egy évnél rövidebb elévülési határidő ebben az esetben sem köthető ki érvényesen.

#### **Kivel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét?**

Ön a kötelezettel szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

#### **Milyen egyéb feltétele van kellékszavatossági jogai érvényesítésének?**

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

Használt termékek esetén alapesetben az általános szabályoktól eltérően alakulnak a szavatossági, jótállási jogok. A használt termékek esetében is beszélhetünk hibás teljesítésről, azonban figyelembe kell venni azokat a körülményeket, amelyek alapján az Ügyfél bizonyos hibák előfordulására számíthatott. Az avulás folytán ugyanis egyes hibák jelentkezői egyre gyakoribbakká válnak, amelyek következtében azt, hogy egy használt termék ugyanolyan minőséggel rendelkezhet, mint egy újonnan vásárolt, nem lehet feltételezni. Ennek alapján az Ügyfél csak az olyan hiányosságok tekintetében érvényesítheti a szavatossági jogait, amelyek a használatból eredő hibákon felüliek, és azoktól

függetlenül keletkeztek. Ha a használt termék hibás és erről a Fogyasztó a vásárláskor tájékoztatást kapott, az ismert hiba vonatkozásában a Szolgáltatónak nincs felelőssége.

### **Termékszavatosság**

#### **Milyen esetben élhet Ön a termékszavatossági jogával?**

Ingó dolog (termék) hibája esetén a fogyasztó termékszavatossági igényt érvényesíthet.

#### **Milyen jogok illetik meg Önt termékszavatossági igénye alapján?**

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

#### **Milyen esetben minősül a termék hibásnak?**

A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

#### **Milyen határidőben érvényesítheti Ön termékszavatossági igényét?**

Termékszavatossági igényét a fogyasztó a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

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

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

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

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

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

### **Jótállás**

#### **Milyen esetben élhet Ön a jótállási jogával?**

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján a Vállalkozás jótállásra köteles a rendelet 1. számú mellékletében felsorolt tartós fogyasztási cikkek (pl.: műszaki cikkek, szerszámok, gépek), valamint az ott meghatározott körben azok tartozékai és alkotórészei (a továbbiakban – jelen pontban – együtt fogyasztási cikként hivatkozva) eladása esetén.



## **Önt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?**

### **Jótállási jogok**

A Fogyasztó a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján főszabályként kijavítási és a „Jótállási igény kezelésével kapcsolatos szabályok” pontban felsorolt esetekben kicserélési és pénz visszatérítési igénnyel élhet jótállási igényként a terméket értékesítő Vállalkozás felé.

A Fogyasztó a kijavítás iránti igényét választása szerint a Vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a Vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.

### **Érvényesítési határidő**

A jótállási igény a jótállás időtartama alatt érvényesíthető, a jótállás időtartama a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet szerint:

- a) 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,
- b) 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- c) 250 000 forint eladási ár felett három év.

E határidők elmulasztása jogvesztéssel jár, azonban a fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a Fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.

A jótállási határidő a fogyasztási cikk Fogyasztó részére történő átadásakor indul, vagy ha az üzembe helyezést a Vállalkozás, vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

Ha a Fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezetteti üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

### **Jótállási igény kezelésével kapcsolatos szabályok**

A kijavítás kezelésekor a Vállalkozásnak törekedni kell arra, hogy a kijavítást 15 napon belül elvégezze. A kijavításra nyitva álló határidő a fogyasztási cikk átvételekor indul.

Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a Vállalkozás a Fogyasztót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról.

Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a Vállalkozás részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a Fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a Vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a Vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat nyolc napon belül a Fogyasztó részére visszatéríteni.

Fogyasztó az ÁSZF elfogadásával hozzájárul, hogy számára a tájékoztatást elektronikus úton vagy a Fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon is megvalósulhasson.

### **Amennyiben a Vállalkozás nem tudja a fogyasztási cikket 30 napon belül kijavítani:**

ha a Fogyasztó ehhez hozzájárult, számára a kijavítás teljesíthető későbbi határidőben, vagy

amennyiben a Fogyasztó nem járul hozzá a kijavítás későbbi teljesítéséhez, vagy ezzel kapcsolatban nem nyilatkozott, számára a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül ki kell cserélni, vagy

amennyiben a Fogyasztó nem járul hozzá a kijavítás későbbi teljesítéséhez, vagy ezzel kapcsolatban nem nyilatkozott, de a fogyasztási cikk cseréjére sincs lehetőség, a fogyasztási cikk számláján, vagy nyugtáján szereplő eladási árat kell számára a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül visszatéríteni.

Amennyiben a fogyasztási cikk 4. alkalommal hibásodik meg a Fogyasztó jogosult:

a Vállalkozás felé kijavítási igényel fordulni, vagy

a kijavítási igény helyett a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés b) pontja alapján a vételár arányos leszállítását kérni a Vállalkozástól, vagy

a kijavítási igény helyett a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés b) pontja alapján a fogyasztási cikket A Vállalkozás költségére kijavítani vagy mással kijavíttatani, vagy

amennyiben a Fogyasztó ezen jogaival (kijavítás, árleszállítás és mással kijavíttatás a Vállalkozás költségére) nem él, vagy ezekkel kapcsolatban nem nyilatkozott, számára 8. napon belül a fogyasztási cikket ki kell cserélni, ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a fogyasztási cikk számláján, vagy nyugtáján szereplő eladási árat kell nyolc napon belül visszatéríteni számára.

#### **Kivételek**

A „Jótállási igény kezelésével kapcsolatos szabályok” pont alatt írt előírások az elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motorkerékpárra, segédmotoros kerékpárra, személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, utánfutós lakókocsira, utánfutóra, valamint a motoros vízi járműre nem vonatkoznak.

Ezen termékek esetében is köteles törekedni azonban a Vállalkozás arra, hogy a kijavítási igényt 15 napon belül teljesítse.

Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a Vállalkozás a Fogyasztót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról.

#### **Mi a viszonya a jótállásnak más szavatossági jogokkal?**

A jótállás a szavatossági jogok (termék és kellékszavatosság) mellett érvényesül, alapvető különbség az általános szavatossági jogok és a jótállás között, hogy a jótállás esetén a fogyasztónak kedvezőbb a bizonyítási teher.

A 151/2003 Korm. Rendelet szerinti kötelező jótállás alá eső rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket – a járművek kivételével – az üzemeltetés helyén kell megjavítani. Ha a kijavítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a Vállalkozás, vagy – a javítószolgáltatónál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén – a javítószolgálat gondoskodik.

A Vállalkozás vállalása a kötelező jótállás időtartama alatt nem tartalmazhat a fogyasztóra nézve olyan feltételeket, amelyek hátrányosabbak azoknál a jogoknál, amelyeket a kötelező jótállás szabályai biztosítanak. Ezt követően azonban az önkéntes jótállás feltételei szabadon állapíthatóak meg,

azonban a jótállás ebben az esetben sem érintheti a fogyasztó jogszabályból eredő -így köztük a kellékszavatosságon alapuló jogainak fennállását.

Három munkanapon belüli csereigény

Webáruházon keresztüli értékesítés esetén is érvényesül a három munkanapon belüli csereigény intézménye. Három munkanapon belüli csereigényt a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alá tartozó tartós fogyasztási cikkek esetében lehet érvényesíteni, amely szerint, ha a 3 munkanapon belül érvényesíti valaki a csereigény intézményét, akkor a Vállalkozásnak ezt úgy kell értelmeznie, hogy a termék az eladáskor már hibás volt és minden további nélkül a terméket ki kell cserélnie.

### **Mikor mentesül a Vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?**

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

Felhívjuk a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Önt a jótállásból fakadó jogok a szavatossági jogosultságoktól függetlenül megilletik.

**Kellékszavatossági, termékszavatossági és jótállási igény nem érvényesíthető párhuzamosan a termék ugyanazon hibája miatt.**

## **V. Javítás**

### **1. Jótállás alá eső készülékek javítása**

A jótállással érintett készülékek javítása díjmentes.

A készüléknek a garanciális kijavítással/kicseréléssel érintett részére a jótállási idő/kellékszavatossági igény elévülése újból kezdődik.

Garanciális javításra beküldött készülék esetén az Ügyfél tudomásul veszi, hogy az átvétel során nem felmérhető, jótállást kizáró károsodások (beázás, illetéktelen szerviz beavatkozás - hardveres, szoftveres -, mechanikai sérülés, FRP- reaktiváció zár feloldása) beküldéskori rögzítésének hiánya nem zárja ki azok beküldéskori meglétét. Ebben az esetben a Szolgáltató utólag is felülbíráhatja a jótállás jogosságát és indokolt esetben a Gyártó szabályainak megfelelően visszautasíthatja azt. Ha a bevizsgálás során megállapítást nyer, hogy a termék jótállás körében nem kezelhető és az ügyfél árajánlatot kér a térítés ellenében történő javításra, az árajánlat visszautasítása esetén a bevizsgálás költsége és a - szervizközpontban történő termékleadás kivételével – a logisztikai költség is az Ügyfelet terheli.

Amennyiben a jótállás alá nem tartozó készülék vagy hiba bevizsgálását/javítását kéri az Ügyfél, a Szolgáltató az V. 2. pont szerint jár el.

### **2. Jótállás alá nem tartozó készülék vagy hiba javítása**

A jótállás alá nem tartozó készülékek javítását a Szolgáltató térítés ellenében végzi.

A javítási ajánlat önmagában is díjköteles (bevizsgálási díj). A bevizsgálástól számított 3 napon belül a Szolgáltató a javítás költségére és a javítási időre ajánlatot ad. A Szolgáltató az ajánlat Ügyfél általi

elfogadása esetén kezdi meg a készülék javítását. Abban az esetben, ha az Ügyfél a személyes leadást választja lehetősége van azonnal megrendelni a javítást, ebben az esetben úgy kell tekinteni, hogy az Ügyfél a javítási díjat és a javítási határidőt is elfogadja.

A Szolgáltató a javítás közben, az átadáskor rögzített hibákon kívül észlelt, felmerült egyéb hibákról, problémákról minden esetben az Ügyféllel egyeztet a megadott elérhetőségén. Az így észlelt hibák kijavítását a Szolgáltató külön megrendelés alapján végzi.

Ha a szolgáltatásnak az általános forgalmi adót és az anyagköltséget is magában foglaló díja a húszezer forintot meghaladja, a Szolgáltatót jótállási kötelezettség terheli. A javított vagy cserélt alkatrész tekintetében jótállásból eredő jogokat a készülék tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül. A javított vagy cserélt alkatrész tekintetében a jótállás időtartama hat hónap és e határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

### **A javítás határideje:**

A javítás során a Szolgáltatónak törekedni kell arra, hogy a kijavítást 15 napon belül elvégezze. A kijavításra nyitva álló határidő a készülék átvételekor indul. Felmerülhetnek olyan körülmények, amelyek a 15 napos javítási időt meghosszabbíthatják, ezek adódhatnak a termék adottságaiból vagy a hiba jellegéből, de előfordulhat, hogy olyan alkatrész beszerzése indokolt, melyet a gyártótól csak késedelemmel lehet beszerezni. Ha a javítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a Szolgáltató az Ügyfelet tájékoztatni köteles a javítás várható időtartamáról, a megadott elérhetőségén.

A Szolgáltató nem esik késedelme, ha azért telik le eredménytelenül a javítási határidő, mert az Ügyfél a készülék feloldására szolgáló kódot nem, vagy nem helyesen adta meg vagy egyéb őt terhelő kötelezettséggel késedelembe esik.

Amennyiben a bevizsgálást követően megállapítást nyer, hogy a készülék nem javítható, erről a Szolgáltató igazolást állít ki és értesíti az ügyfelet.

A javítási folyamat aktuális állását az Ügyfél a <https://www.theservice.hu/munkalapok/> oldalon követheti nyomon az átvételi jegyzőkönyv sorszámának megadásával. A javítási folyamat aktuális állására vonatkozó információ a weboldalon kizárólag tájékoztató jellegű, az a Szolgáltatóra nézve semmilyen kötelezettséget nem teremt.

### **3. Felhasznált anyagok**

Minden alkatrész, vagy részegység, melyet a Szolgáltató a javításhoz biztosít, szabványos, új vagy azzal azonos, egyenértékű.

Eltérő kikötés hiányában a lecserélt alkatrészek külön díj felszámítása nélkül a szerviz tulajdonába kerülnek.

## **VI. Díjszabás**

A nem garanciális javítások esetében a szervizelés díja a Szolgáltató eseti javító, karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó, mindenkor hatályos ár-és díjtételei alapján kerül megállapításra. A

Szolgáltató jogosult üzletpolitikai okokból az árak módosítására, azzal, hogy az árak módosítása nem terjed ki a módosítást megelőzően átvett készülékek bevizsgálására/javítására.

#### **VII. Vis maior**

A Szolgáltató nem felel olyan késedelemért vagy egyéb szerződésszegésért, amely rajta kívül álló okok vagy vis maior következménye.

Vis maior esetén a Szolgáltató által vállalt teljesítési határidő meghosszabbodik a vis maior esemény időtartamával. A 60 napot meghaladó tartamú vis maior esetén a Szolgáltató, illetve az Ügyfél jogosult az szerződést azonnali hatállyal felmondani.

#### **VIII. Panaszok, jogviták**

A Szolgáltató a szóbeli és írásbeli panaszokat a panaszkezelési szabályzata szerint kezeli.

Kelt: Budapest, 2021. február 08.