

## Az M2M Rendszerház Kft. / WM Rendszerház Kft.

### Szerviz Vállalási Szabályzata

A **Szerviz Vállalási Szabályzatban** alkalmazott rezióradíjak külön hirdetményben megtalálható a félfogadó helyiségünkben.

1.1 Az M2M Rendszerház Kft. / WM Rendszerház Kft. javítási-karbantartási munkák (a továbbiakban együttesen javítás vagy javítási munka) elvégzését a jelen Szerviz Vállalási Szabályzat alapján vállalja. A jelen szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a magyar Polgári Törvénykönyv, (Ptk.) különösen annak a vállalkozási szerződésre vonatkozó rendelkezéseit (389-401. §), 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.

1.2 A Megrendelő a „**Szerviz átvételi elismervény**” aláírásával kijelenti, hogy a jelen **Szerviz Vállalási Szabályzat** a „**Szerviz átvételi elismervény**” 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 az M2M Rendszerház Kft. / WM Rendszerház Kft. között a javítási munkára vonatkozóan a „**Szerviz átvételi elismervény**” Megrendelő általi aláírásával jön létre a vállalkozási szerződés. A vállalkozási szerződés létrejöttét megelőzően az M2M Rendszerház Kft. / WM Rendszerház Kft. köteles tájékoztatni a Megrendelőt arról, hogy a javítási munkára az M2M Rendszerház Kft. ügyfélfogadó helyiségében a Megrendelő által hozzáférhető helyen kifüggesztve megtalálható a cég **Szerviz Vállalási Szabályzata**. A helyszíni javítási munka esetén az M2M Rendszerház Kft. által a munkát elvégző alkalmazottjánál megtekinthető Vállalási Szabályzat. Megrendelő jogosult áttanulmányozni és az azzal kapcsolatos kérdéseire az M2M Rendszerház Kft. alkalmazottjától választ kapni. A „**Szerviz átvételi elismervény**” Megrendelőnél maradó példánya – a helyszíni javítást kivéve – javításra átvett készülék átvételi elismervényeül is szolgál. A „**Szerviz átvételi elismervény**”-en 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 az M2M Rendszerház Kft. / WM Rendszerház Kft. által megállapított és/vagy a Megrendelő által megjelölt hibáját,
- d. - a készülék átvételének időpontját, a helyszíni javítást kivéve

d. - a készülék kijavításának várható időpontját,

e. - a javítási munka várható díját.

f. - amennyiben igényként merül fel a Megrendelő a készülékének kijavítását árajánlat adásával is kérheti

g. - az átvett tartozékokat, a készülék állapotára az észrevételeket, elkészülés esetén a kiértécsítési igényt, valamint a kiserelt alkatrész elvitelét is rögzíteni kell

h. - a Megrendelő aláírásával ismeri el, hogy az M2M Rendszerház Kft. / WM Rendszerház Kft. **Szerviz Vállalási Szabályzata** a „**Szerviz átvételi elismervény**” aláírása előtt a rendelkezésére állt, kifüggesztve megismerte a cég rezsióradíjait, a beépített anyagokra számlázott anyagigazgatási költség mértékét. A kapott információkat, valamint annak rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek fogadja el.

2.1.2 Ha a szolgáltatás elvállalásakor az M2M Rendszerház Kft. / WM Rendszerház 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 „**Szerviz átvételi elismervény**”-en, mikor a készülék kijavításának várható időpontját előreláthatóan közölni tudja a Megrendelővel.

2.1.3 Ha a szolgáltatás elvállalásakor nem állapítható meg pontosan, hogy milyen munkák elvégzésére van szükség, az M2M Rendszerház Kft. / WM Rendszerház Kft. bevizsgálja a javításra átvett eszközt és árajánlatot ad a szükséges javításra. Ha a Megrendelő nem fogadja el az ajánlatot és javítás nélkül kéri vissza a készülékét, akkor az érvényben lévő **Szerviz árlista szerinti bevizsgálási díjat kell fizetni**. Az ajánlat elfogadása esetén a bevizsgálás díjat nem kell kifizetni.

2.1.4 Ha a munka végzése során az M2M Rendszerház Kft. / WM Rendszerház 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-ot vagy 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 az M2M Rendszerház Kft. / WM Rendszerház Kft. csak külön megrendelésre végezheti el.

2.1.5 Ha az elvégzendő javítás előreláthatóan befolyásolja az eszköz 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 az M2M Rendszerház Kft. / WM Rendszerház Kft. -t.

2.1.6 A Megrendelő és az M2M Rendszerház Kft. / WM Rendszerház Kft. között a javítási munkára vonatkozóan a létre jött Vállalkozási Szerződés a kijavított készülék Megrendelőnek történő visszaadásával és vállalkozási díj megfizetésével szűnik meg.

2.1.7 A Ptk. 685. § d) 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 az M2M Rendszerház Kft.-t jótállási kötelezettség terheli.

2.1.8 A jótállás időtartama hat hónap. A jótállási határidő a szolgáltatás elvégzése után a készüléknek a Megrendelő vagy megbízottja részére való átadásával, vagy - ha az üzembe helyezést az M2M Rendszerház Kft. / WM Rendszerház Kft. végzi - az üzembe helyezés napjával kezdődik.

2.1.9 Az M2M Rendszerház Kft. / WM Rendszerház 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) tisztításra;
- f) azonos hibajelenség esetén, a más áramkör által okozott hibára;
- g) azokért a hibákért, amelyek abból származnak, hogy a Megrendelő a kötelező kárenyhítési kötelezettségét elmulasztotta, még akkor sem, ha azok eredeti javítási hiányosságokból erednek.

## **2.2 Ha 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 tartósfogyasztási 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 kifogásának 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.

2.2.2 Az M2M Rendszerház Kft. / WM Rendszerház Kft. a fogyasztó kifogásáról jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti:

- a) a fogyasztó nevét, címét,
- b) a fogyasztási cikk (a továbbiakban: áru) megnevezését, vételárát,
- c) a vásárlás időpontját,
- d) a hiba bejelentésének időpontját,
- e) a hiba leírását,
- f) a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igényt,
- g) a kifogás rendezésének módját.

2.2.3 Ha a kifogás 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 az M2M Rendszerház Kft. / WM Rendszerház Kft. a fogyasztó igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról legkésőbb három munkanapon belül köteles értesíteni a fogyasztót.

2.2.6 Egyebekben, amennyiben jelen **Szerviz 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.

2.2.7 A jótállás alapján javított eszközök visszaküldésének költsége az M2M Rendszerház Kft-t / WM Rendszerház Kft-t terheli.

### **2.3 Ha a javító-karbantartó munka az M2M Rendszerház Kft.-t / WM Rendszerház Kft.-t terhelő jótállás alapján történik**

2.3.1 Ha a javítási munka nem a készülék jótállása vagy szavatossága alapján történik, akkor az M2M Rendszerház Kft. / WM Rendszerház 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 kiállítása vagy a Megrendelő részére történő átadásának elmaradása a jótállási kötelezettségvállalás érvényességét nem érinti.

2.3.3 Az M2M Rendszerház Kft. / WM Rendszerház Kft. a Megrendelő jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti:

- a) a Megrendelő nevét, címét,
- b) a Megrendelő által érvényesíteni kívánt igényt,
- c) az elvégzett javító-karbantartó szolgáltatás megnevezését, díját,
- d) a készülék átadása vagy az üzembe helyezés időpontját,
- e) a hiba bejelentésének időpontját,
- f) a hiba leírását,
- g) a kifogás rendezésének módját.

Ha a kifogás rendezésének módja a Megrendelő igényétől eltér, ennek indokolását a jegyzőkönyvben meg kell adni. Az M2M Rendszerház Kft. / WM Rendszerház Kft. a jegyzőkönyv másolatát a Megrendelőnek köteles átadni. Amennyiben az M2M Rendszerház Kft. / WM Rendszerház Kft. a Megrendelő igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról a Megrendelőt legkésőbb három munkanapon belül köteles értesíteni. Az M2M Rendszerház Kft. / WM Rendszerház Kft. a kijavítás vagy a munka újbóli elvégzésének határidejét a Ptk. 306. §-ának (2) 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 Az M2M Rendszerház Kft. / WM Rendszerház Kft. az eszközt kijavításra elismervény ellenében köteles átvenni. Az elismervényen 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 eszközt átveheti.

2.3.5 A jótállás alapján javított eszközök visszaküldésének költsége az M2M Rendszerház Kft-t terheli.

## **2.4 Közös szabályok a javító-karbantartó munka végzésére**

2.4.1 Az átvétel során nem észlelt károsodások (beázás, szakszerűtlen, vagy illetéktelen személy által történt javítás, vagy szoftver művelet és egyes mechanikai sérülések) rögzítésének hiánya nem zárja ki azok átvételkori meglétét. Amennyiben a szervizelés során az M2M Rendszerház Kft. / WM Rendszerház Kft. ilyen károsodást tapasztal, a javítást visszautasítja és fenntartja a jogot a készülék garanciájának megvonására. A garancia megvonása esetén a bevizsgálási díjat ki kell fizetni.

2.4.2 Mechanikai sérülést szenvedett eszközök, még abban az esetben is, ha külső sérülés nem látható rajtuk és a készülék működőképes, a szoftver frissítés során működésképtelenné válhatnak a belső - integrált áramkörök - sérülése következtében. Ilyenkor alkatrész csere válik szükségessé, ami térítés köteles művelet.

2.4.3 A készülék(ek) memóriatartalma a szervizelés során megsérülhet, vagy elveszhet. Az ebből eredő kárért az M2M Rendszerház Kft. / WM Rendszerház Kft. a felelősséget nem vállalja.

2.4.4 Az M2M Rendszerház Kft. / WM Rendszerház Kft. 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.

2.4.5 A javításra átvett készülékre az M2M Rendszerház Kft.-t / WM Rendszerház Kft.-t, illetve megbízottját kézi zálogjog illeti meg. Az elkészülés időpontját az átvételi jegyzőkönyv tartalmazza, de a készülék elkészültéről Megrendelőt telefonon, SMS-ben vagy e-mail-ben értesítjük. Az értesítések meg nem kapása (téves adatszolgáltatás vagy elérhetetlenség miatt) a határidőt nem befolyásolja. Amennyiben a kiadási határidőtől számítva 90 naptári nap elteltével az ügyfél nem viszi el a megjavított készüléket, az M2M Rendszerház Kft. / WM Rendszerház Kft. a zálogjog érvényesítése útján jogosult a megjavított készüléket saját céljaira felhasználni, vagy kereskedelmi forgalomban értékesíteni és fennálló követeléseit a befolyt összegből kiegyenlíteni.

2.4.6 Amennyiben Megrendelő a készülék kijavítását nem kéri, vagy annak javíttatásáról nem nyilatkozik, az árajánlat megtételének időpontjától számítódik a 90 napos díjtalan tárolás. Ha ennek leteltéig Megrendelő nem jelentkezik, vagy nem gondoskodik készüléke elszállításáról, akkor azt az M2M Rendszerház Kft. / WM Rendszerház Kft. a zálogjog érvényesítése útján jogosult a megjavított készüléket saját céljaira felhasználni, vagy kereskedelmi forgalomban értékesíteni és fennálló követeléseit a befolyt összegből kiegyenlíteni

2.4.7 A javításra átvett készüléket a Megrendelő átvételi elismervény példánya és a tulajdonos személyi igazolványa bemutatása esetén adható ki. Amennyiben a készüléket a Megrendelő megbízottja veszi át, szabályos meghatalmazás és személyi igazolvány bemutatása szükséges.

2.4.8 A nem Magyarországra eladott eszközök magyarországi használatra való átprogramozása során a készülék működésképtelenné válhat. Ilyenkor alkatrészcsere válik szükségessé, ami térítés köteles művelet, ha a készülék nem rendelkezik garancia jeggyel, és legalább az eredeti számláról készült másolattal.

2.4.3 Amennyiben a javítási munka minőségével kapcsolatban az M2M Rendszerház Kft. / WM Rendszerház Kft. és a Megrendelő közt vita merülne fel, a Megrendelő a Békéltető Testülethez fordulhat.

2.4.4 Ha a Megrendelő az M2M Rendszerház Kft. / WM Rendszerház Kft. teljesítését a szerződésszegésről tudva elfogadja, a szerződésszegésből igényt utóbb csak akkor támaszthat, ha erre irányuló jogait a készülék átvételekor írásban fenntartotta.

Budapest, 2020. február 25.

***Tárnok Péter***  
Ügyvezető igazgató

***Kormos Béla***  
Ügyvezető igazgató