

TMX Mobile Solution Szerviz Kft

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

TMX Mobile Solution Kft.
Általános Szerződési Feltételek
Készítette: dr. Olasz Balázs Ügyvédi Iroda (1053 Budapest,
Papnövelde u. 8.)

I.

Bevezetés

1./ A **TMX Mobile Solution Szerviz Kft.** (székhely: 2040 Budaörs, Kinizsi utca 2/B., cégjegyzékszám: Cg.13-09-144550, nyilvántartja a Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága, a továbbiakban: szerviz) a jelen általános szerződési feltételekben (továbbiakban: **ÁSZF**) meghatározottak szerint végez az ügyfél/megrendelő eseti megrendelése alapján karbantartási és javítási, bevizsgálási (a továbbiakban: **javítás**) szolgáltatásokat.

2./ A megrendelő elfogadja, és magára kötelezőnek ismeri el et. A szerviz fenntartja a jogot magának arra, hogy a jelen ÁSZF-et bármikor, a Megrendelőnek küldött előzetes értesítés nélkül, módosítsa a megfelelő II. pontban rögzített közzététel mellett.

3./ Jelen ÁSZF-től eltérő egyedi megállapodások esetén az egyedi megállapodásban foglalt rendelkezések az irányadóak.

4./ Az egyedi megállapodásokban és jelen ÁSZF-ben nem rögzített kérdésekben a vonatkozó, különös tekintettel a III. pontban alkalmazott jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

II.

Közzététel

1./ Jelen ÁSZF

- az ügyfélfogadásra nyitva álló irodáinkban (cím: 2040 Budaörs, Kinizsi u. 1-3, nyitva tartás hétfő-péntek: 9:00-19:00, szombat: 1:00-14:00, továbbá 1087 Budapest József Krt. 17., nyitva tartás hétfő-péntek 9:00-20:00)
- valamint a www.tmx.hu oldalon tekinthető meg.

III.

Készülékek szervizbe szállítása, csomagolása, állapotának rögzítése, átvétele

1./A készülék szervizbe juttatásának lehetőségei

1.1./ A készülék szervizbe szállítása és megfelelő csomagolása az ügyfél felelősége. A készüléket minden esetben gondosan be kell csomagolni, akkor is, ha nem vesz igénybe futárszolgáltatást.

1.2./ A szerviz és megbízott szervizpartnerei nem vállalnak felelősséget a helytelen csomagolásból eredő, a szállítás során keletkezett sérülések miatt. A készülék csomagolásába a következő dokumentumokat szükséges elhelyezni, amennyiben az ügyfél más tájékoztatást nem kap:

- A készülékhez tartozó eredeti vásárlást igazoló számla másolata,
- A készülékhez tartozó jótállási jegy (jótállási időn belül),
- A készülékhez tartozó előző javítások javítási jegyzőkönyveinek másolata,
- Csomagolási lista (a termékkel estelegesen beküldött adapter, kiegészítő, stb.).

Ettől eltérő tájékoztatás esetén az ügyfélnek a Tmx munkatársának utasításait kell követnie.

1.3./ A készüléket javításra bárki leadhatja, ha rendelkezik a megfelelő dokumentumokkal, illetve a leadással kijelenti, hogy a készüléket jogszerűen birtokolja. A szerviz a készülékek átvételét a szükséges nyomtatványok és nyilatkozatok aláírása esetén vállalja, ennek elmaradása esetén az átvételt a szerviz megtagadhatja.

2./ Személyes ügyfélszolgálaton történő leadás

A készüléket személyesen leadni II. pont szerinti budaörsi illetve budapesti ügyfélszolgálatunkon lehetséges nyitva tartási időben. A javítás menetéről kollégáink a helyszínen adnak pontos felvilágosítást.

3./ Futárral történő szervizbe juttatás

3.1./ Garanciális Lenovo (Idea) illetve Motorola termékek háztól-házig szolgáltatás útján a szerviz által történő átvétele

3.1./a. Ügyfél a lenovo@tmx.hu e-mail címen keresztül tud futárt rendelni és teljes körűen informálódni.

- 3.1./b. Garanciális javítás esetén az háztól-házig szolgáltatás díjmentes.
3.1./c Tértéses javításról további információkat a www.tmx.hu/kacsolat weboldalon keresztül biztosítunk.

3.2./ Garanciális ASUS termékek szerviz által történő átvétele

- 3.2./a Ügyfél bejelenti a meghibásodást ASUS weboldalán.
https://eu-rma.asus.com/pickup_europe/pickup.aspx?country=h
Ezt követően ügyfél kap egy visszaigazoló e-mailt ASUS rendszeréből.
<http://asus-futarrendeles.tmx.hu>
- 3.2./b Elektronikus úton történő igény esetén az ügyfél részletes tájékoztatást kap a futárszolgáltatással kapcsolatban.

3.4./ Garanciális Samsung termékek szerviz által történő átvétele

- 3.4./a. II. pontban leírtak szerint lehetséges.
3.4./b. Posta pontokon történő leadás esetén a szolgáltatáshoz szükséges információkat a posta dolgozói

3.5./ Garanciális Huawei termékek Door to Door szolgáltatás útján a szerviz által történő átvétele

- 3.5./a Ügyfél a Huawei Customer Contact Center telefonos ügyfélszolgálatán tudja bejelenteni a javítási igényét.
3.5./b Futárszolgálat költségeit térítéses javítás esetén egyéni szerződés alapján az ügyfél viseli.

3.5/ Garanciális GoPro termékek szerviz által történő átvétele

- 3.5./a Ügyfél bejelenti a meghibásodást az alábbi linkek keresztül:

<https://goo.gl/forms/dX4vhdSPOFV9IkLf1>

Ezt követően futárt küldünk e termékért az ügyfél által megjelölt időpontban.

3.6/ Garanciális CAT és KODAK termékek szerviz által történő átvétele

- 3.6./a Ügyfél bejelenti a meghibásodást a gyártó ügyfélszolgálatán, akik futárt küldenek a készülékért:
https://www.catphones.com/en_gb/contact/

A készülék beszállítása díjmentes, a visszaküldése díjköteles.

3.7/ Garanciális Xiaomi termékek szerviz által történő átvétele

Ügyfél bejelenti a meghibásodást az alábbi felületen:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfrP9CLZf6J2Ds2xsnnI-VMLsPJIKJnc9Ki3gQUe25OVZcDQA/viewform> ezután futárt küldünk a készülékért.

4./ A készülék állapotának rögzítése

4.1./ A készülék átvételkori állapotát jegyzőkönyvben/átvételi elismervényben a szerviz a készülék szervizbe érkezésekor/átadásakor rögzíti.

4.2./ A készülék külső állapotát a szerviz a szervizbe érkezéskor minden esetben scannert, vagy kamerát használva kép formátumban rögzíti.

4.3./ A készüléken az átvételkor, szervizbe érkezéskor található kiegészítők (védőfólia, díszítés, egyéb kiegészítők) a javítás során sérülhetnek, elveszhetnek. Ezért a szerviz felelősséget nem vállal. A szerviz csak az egyedi megállapodás szerint szabályosan átvett tartozékokra vállal felelősséget.

4.4./ A javításra átvett készülékre a szervizt illetve a megbízottját kézizálogjog illeti meg. Amennyiben a javításról illetve az átvételről szóló értesítéstől számított 90 naptári napon belül az ügyfél nem veszi át a készüléket, abban az esetben a szerviz a zálogjog érvényesítése útján jogosult a készüléket saját céljára felhasználni vagy kereskedelmi forgalomban értékesíteni és az igazolt jogos költségeit a befolyt összegből kiegyenlíteni.

4.5./ A szerviz a javítás befejeztével az ügyfelet az eltérő megállapodás hiányában a megadott telefonszámon értesíti a készülék átvételének lehetőségéről. Az átvétel csak az – egyénileg leadott készülék esetén – az aláírt átvételi elismervény vagy az átvételi elismervényen szereplő személlyel egyezőség érdekében a személyazonosság igazolása mellett lehetséges. Az átvétel meghatalmazott útján szabályszerű (legalább teljes bizonyító erejű) meghatalmazással és a személyazonosság igazolása mellett lehetséges. A szerviz a készülék tulajdonjogát nem vizsgálja. Az átvétel ezen módjától csak és kizárólag az eltérő megállapodás esetén az abban foglalt feltételek betartása mellett lehet eltérni.

IV.

Adatvédelem

1./ Adatvédelem és titoktartás

A szerződés teljesítése és a szerződés feltételeinek későbbi bizonyítása érdekében az ügyfél szükséges adatait a szerviz tárolja, azonban azokat harmadik félnek nem adja át, kivéve, ha a szerződés teljesítésekor a harmadik fél a szerviz alvállalkozójaként vagy megbízójaként működik együtt. A jótállási kötelezettség teljesítése során a hibás termékekről esetlegesen a szerviz tudomására jutott személyes adatokat, üzleti titkokat a szerviz nem kezeli, nem őrzi meg, azok törlésre kerülnek, és a szerviz gondoskodik róla, hogy harmadik, illetéktelen személy azokat ne ismerhesse meg.

2./ Adatok mentése

2.1./ A szerviz az ügyfelek adatainak védelme érdekében nem vállal adatmentést, még térítés ellenében sem.

2.2./ A szerviznek átadott készülék memória tartalma, a készülékén tárolt adatok, információk, programok, egyéni beállítások, szabadalmi és szellemi alkotások joga alá tartozó információk, megoldások megőrzése, mentése kizárólag a megrendelő feladata. Ezek a szerviz eljárás során megsérülhetnek, elveszhetnek.

2.3./ A szerviz nem vállal felelősséget a javítás, karbantartás alatt bekövetkező esetleges módosulásokra, információvesztésre.

2.4./ A szerviz nem felel az adatvesztéssel, adatsérüléssel okozott károkért, továbbá közvetett vagy következményi károkért, haszonvesztésért, még akkor sem, ha ennek bekövetkezése az elvégzett javításra, karbantartásra vezethető vissza.

2.5./ Az adatok tulajdonával a megrendelő rendelkezik, a szerviz ezen adatokat, harmadik félnek nem adja át.

3./ Adatkezelés

Az ügyfél adatait a szerviz az Európai Unió 2016/679 Rendelete (GDPR) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

V.

Javítás

1./ Garanciális készülékek javítása

1.1./ A garanciális javítás díjmentes.

1.2./ Amennyiben a készülék garanciálisan érkezik a szervizbe, de a szervizben bebizonyosodik, hogy a készülék vagy a hiba nem garanciális, a szerviz jegyzőkönyvezés mellett javítást nem végez.

1.3./ Amennyiben a nem garanciális készülék vagy hiba bevizsgálását/javítását kéri az ügyfél, a szerviz az egyedi megállapodásokat kivéve a jelen pont 2./ alpontja szerint jár el, amennyiben az ügyfél a javításra árajánlatot kíván kérni, annak a mellékelt *díjtáblázat* szerinti költségét köteles viselni.

1.4./ A garanciális javításra beküldött készülék esetén, az átvétel során egyből nem felmérhető, garanciát kizáró károsodások (pl. beázás, illetéktelen szerviz beavatkozás, hardveres vagy szoftveres mechanikai sérülés) beküldés kori rögzítésének hiánya nem zárja ki annak beküldés kori meglétét. Ebben az esetben a szerviz utólag is felülbíráhatja a garancia jogosságát.

2./ Nem garanciális készülék vagy hiba javítása

2.1./ A nem garanciális készülékek javítását a szerviz térítés ellenében végzi, amelyet a mellékelt *díjtáblázat* tartalmaz.

2.2./ A javítás ajánlat adásának díját a mellékelt *díjtáblázat* tartalmazza. A megrendeléstől számított öt (5) munkanapon belül a szerviz a javítás költségére és a javítási időre ajánlatot ad. Az ajánlat ügyfél általi elfogadása esetén kezdi meg a szerviz a készülék javítását. Az ügyfél a személyes leadás esetén a javítást azonnal megrendelheti, ebben az esetben ez a megrendelés a javítási díj és határidő elfogadását is jelenti.

2.3./ A szerviz a javítás közben – az átadáskor rögzített hibákon kívül – észlelt, felmerült egyéb hibákról, problémákról minden esetben az ügyféllel egyeztet. Ezeket külön megrendelés alapján végzi el.

2.4./ Bizonyos típusú készülékek esetén, azok speciális felépítéséből adódóan a szerviz nem vállal garanciát a készülék leadáskori külső és belső állapotának illetve működésének megtartásáért. Ezt az ügyfél részére a leadáskor a szerviz jelzi.

3./ A javítás határideje

3.1./ A szerviz törekszik a tizenöt (15) napon belüli javításra, de a kijavítás lehetséges idejét nagyban befolyásolhatják olyan körülmények, amelyekre a szerviznek nincsen ráhatása.

Ezek a körülmények adódhatnak a termék adottságaiból vagy a hiba jellegéből kifolyólag, de előfordulhat az is például, hogy a termék kijavításához olyan alkatrész beszerzésére van szükség, amelyet a gyártó csak késedelemmel tud leszállítani. A szerviz a jelentős késedelemről és annak okáról az ügyfelet értesíti.

3.2./ Amennyiben a készülék feloldása egyedi biztonsági kód, feloldó minta stb. alkalmazásával lehetséges, ennek meg nem adása illetve helytelen megadása okán történő javítási késedelemért a szerviz nem vállal felelősséget.

3.3./ Amennyiben a készülék nem javítható, arról a szerviz igazolást ad ki és erről a IV./ pont 5./ alpontjának megfelelően értesíti az ügyfelet.

3.4./ A javítási folyamata aktuális állását az ügyfél a szerviz II./ pont 1./ alpontja szerinti webcímen ellenőrizheti.

4./ Felhasznált anyagok

4.1./ Minden alkatrész, vagy részegység, melyet a szerviz a javításhoz biztosít, szabványos, új vagy azzal azonos, egyenértékű.

4.2./ eltérő kikötés hiányában a lecserélt alkatrészek külön díj felszámítása nélkül a szerviz tulajdonába kerülnek.

VI.

Kölcsönkészülék igénybevétele

1./ A szerviz nem köteles a javítás idejére cserekészüléket biztosítani. A cserekészülék kiadása a gyártó a pillanatnyi készletétől függ. Nem minden gyártó biztosít cserekészüléket a javítás idejére.

2./ Amennyiben az ügyfél igényel cserekészüléket, köteles azért felelősséget vállalni, az esetlegesen abban okozott kárt megtéríteni. Az átadott cserekészülék és az ahhoz tartozó tartozékok (akkumulátor, hálózati töltő stb.) elvesztése, ellopása, megsemmisülése vagy használhatatlanná válása esetén az ügyfél köteles az átvételi elismervényen feltüntetett cserekészülék vagy tartozék értékét megtéríteni. Amíg ez nem történik meg, abban az esetben a szerviz a javításra leadott készülék kiadását megtagadhatja.

VII.

Vis maior

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

1.2./ 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.

VIII.

Panaszok, jogviták

A szerviz a szóbeli és írásbeli panaszokat a II. pont 1./ alpontjával megegyező módon közzétett panaszkezelési szabályzat szerint kezeli.

Budapest, 2018.09.01.