

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, valamint bevizsgálási (a továbbiakban együttesen: **javítás**) szolgáltatásokat.
2. A megrendelő elfogadja, és magára kötelezőnek ismeri el a jelen ÁSZF-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 irányadók.
4. Az egyedi megállapodásokban és jelen ÁSZF-ben nem rögzített kérdésekben a vonatkozó, elsősorban a III. pontban alkalmazott jogszabályok rendelkezései az irányadók.

II.

Közzététel

1. Jelen ÁSZF
 - az ügyfélfogadásra nyitva álló irodáinkban (cím: 2040 Budaörs, Kinizsi u. 1-3, nyitva tartás hétfő-péntek: 9:30-19:00, szombat: 10:00-14:00, továbbá 1087 Budapest József Krt. 17., nyitva tartás hétfő-péntek 9:00-20:00)
 - valamint a www.tmx.hu oldalon tekinthető meg.

III.

Alkalmazott jogszabályok

A szerviz a tevékenysége során a vonatkozó magyar jogszabályokat, elsősorban az alábbi jogszabályokat alkalmazza:

- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

IV.

Készülékek szervizbe szállítása, csomagolása, állapotának rögzítése, átvétele

1. A készülék szervizbe juttatásának lehetőségei

- 1.1. A készülék szervizbe juttatása személyesen, illetőleg ahol arra a jelen ÁSZF rendelkezései lehetőséget biztosítanak, futárszolgálat (ideértve a „háztól-házig” szolgáltatást is), valamint postapontokon történő leadás útján lehetséges. Az egyes gyártókra vonatkozó futárszolgáltatási feltételeket jelen ÁSZF IV/4-es pontjában részletezzük.
- 1.2. A készülék szervizbe szállítása főszabály szerint az ügyfél felelőssége, azzal, hogy a futárszolgálat igénybevétele, illetve postaponton történő leadás esetén a szervizbe szállításra vonatkozó felelősségre az ÁSZF rendelkezései irányadók.
- 1.3. A készülék megfelelő csomagolása – a szállítás módjától függetlenül - az ügyfél felelőssége. A készüléket minden esetben gondosan be kell csomagolni, akkor is, ha az ügyfél nem vesz igénybe futárszolgáltatást.
- 1.4. A szerviz és megbízott szervizpartnerei, alvállalkozói nem vállalnak felelősséget a helytelen csomagolásból eredő, a szállítás során keletkezett sérülések miatt.
- 1.5. A készülék csomagolásába a következő dokumentumokat szükséges elhelyezni, amennyiben az ügyfél más tájékoztatást nem kap a szerviz munkatársaitól:
 - 1.5.1. A készülékhez tartozó eredeti vásárlást igazoló számla másolata,
 - 1.5.2. A készülékhez tartozó jótállási jegy (jótállási időn belül),

- 1.5.3. A készülékhez tartozó előző javítások javítási jegyzőkönyveinek másolata,
1.5.4. Csomagolási lista (a termékkel estelegesen 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.

- 1.6. A készüléket javításra bárki leadhatja, ha rendelkezik a megfelelő dokumentumokkal. A szerviz nem köteles vizsgálni, hogy a készülék leadója a készüléket jogszerűen birtokolja-e, e tekintetben a szerviz felelősséget nem vállal. A szerviz a készülékek átvételét a szükséges nyomtatványok és nyilatkozatok (munkafelvételi lap, átvételi elismervény, munkalap, kölcsönkészülékre vonatkozó átvételi lap) aláírása esetén vállalja, ennek elmaradása esetén az átvételt a szerviz megtagadhatja.

2. Személyes ügyfélszolgálaton történő leadás

- 2.1. A készüléket személyesen leadni a II. pont szerinti budaörsi (csak Samsung) illetve budapesti (csak Huawei) ügyfélszolgálaton lehetséges, nyitvatartási időben. Ebben az esetben a javítás menetéről a szerviz munkatársai a helyszínen adnak pontos felvilágosítást.
- 2.2. Jótállási időn belül bármely készülék leadható a vásárlás helyén, ahol az értékesítő intézkedik a hibás készülék szervizbejuttatásáról.

3. Futárral történő szervizbe juttatás általános feltételei

- 3.1. A jótállás hatálya alá tartozó javítási igények leadása a www.tmx.hu web oldalon keresztül az elektronikus megrendelőlap (Megrendelőlap) kitöltésével lehetséges.
- 3.2. A készülék szervizbe juttatása érdekében kizárólag a szerviz által megjelölt és a szerviz által biztosított futárszolgáltatás vehető igénybe. A Megrendelőlap kitöltését és beküldését követően a szerviz 2-4 munkanapon belül futárt küld a Megrendelőlapon megjelölt címre, Önnek ezen időn belül át kell adnia a javítandó Eszközt a futárszolgálat partnere részére, amely azt a szerviznek egy munkanapon belül továbbítja. A Vállalkozás futárszolgálat partnere a Magyar Posta Logisztika Zrt. (székhely: Budapest, Dunavirág u. 2, 1138, postai cím: Magyar Posta Zrt. Ügyfélszolgálati Igazgatóság 3512 Miskolc, telefonszám: 06-1-767-8282, e-mail cím: ugyfelszolgalat@posta.hu), amelyet Ön az Eszköz fenti eljuttatása céljából igénybe vehet.
- 3.2.1. Amennyiben - a IV/1.6. pontra tekintettel - az ügyfél saját maga által választott futárszolgáltatást vesz igénybe, abban az esetben a szerviz nem vállal**

felelősséget a készülék szállításáért, azért teljes egészében az ügyfél tartozik felelősséggel, és viseli a kárveszélyt.

3.2.2.A IV/3.2.1. pont szerint igénybe vett futárszolgáltatás költségeit minden esetben – még jótállás alá eső termék szervizelése esetén is – az ügyfél viseli.

3.3. A szerviz által biztosított futárszolgáltatás (valamint postaponti leadás) igénybevétele esetén a kárveszély a készülék leadásával, futár részére történő átadásával átszáll a szervizre.

3.4. Jótállás alapján történő javítás esetén, minden gyártó és készülék típusnál a futárszolgáltatás díjmentes.

4. Az egyes gyártókra (készüléktípusokra) vonatkozó külön rendelkezések

4.1. Egyes részszolgáltatások (pl. futár, postaponti leadás, stb.) az egyes készülékek esetén a gyártmány függvényében eltérhetnek.

4.2. Jótállás alá eső Lenovo (Idea), illetve Motorola termékek szerviz által történő átvétele a „háztól-házig szolgáltatás” igénybevétele esetén

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

4.2.2. Térítés ellenében végzett javításról további információkat a www.tmx.hu/kapcsolat weboldalon keresztül biztosítunk.

4.3. Jótállás alá eső ASUS termékek szerviz által történő átvétele

4.3.1. Ügyfél a meghibásodást az ASUS weboldalán jelentheti be.
https://eu-rma.asus.com/pickup_europe/pickup.aspx?country=h
Ezt követően ügyfél kap egy visszaigazoló e-mailt az ASUS rendszeréből.
<http://asus-futarrendeles.tmx.hu>

4.3.2. Elektronikus úton történő igény esetén az ügyfél a visszaigazoló e-mailben részletes tájékoztatást kap a futárszolgáltatással kapcsolatban.

4.4. Jótállás alá eső Samsung termékek szerviz által történő átvétele

4.4.1. Posta pontokon történő leadás esetén a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó információkat a posta dolgozói bocsátják az ügyfél rendelkezésére.

4.5. Jótállás alá eső Huawei termékek szerviz által történő átvétele a „háztól-házig” (Door to Door) szolgáltatás igénybevétele esetén

4.5.1. Ügyfél a Huawei Customer Service Center telefonos ügyfélszolgálatán (a (80) 482 934-es telefonszámon) tudja bejelenteni a javítási igényét.

4.5.2. Futárszolgálat költségeit térítéses javítás esetén egyéni szerződés alapján az ügyfél viseli.

4.6. Jótállás alá eső GoPro termékek szerviz által történő átvétele

4.6.1. Ügyfél a meghibásodást az alábbi linkek keresztül jelentheti be:

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

Ezt követően futárt küldünk e termékért az ügyfél által megjelölt időpontban. Az el és visszaszállítási időpontot, munkanapokon 08:00 és 17:00 óra közötti időszakra lehetséges igényelni. Amennyiben nincs pontos időpont megadva, úgy a futár a fenti időszakban bármikor érkezhethet.

4.7. Jótállás alá eső CAT és KODAK termékek szerviz által történő átvétele

4.7.1. Ügyfél a meghibásodást a gyártó ügyfélszolgálatán jelentheti be. A készülékért a gyártó küld futárt:

https://www.catphones.com/en_gb/contact/

A készülék beszállítása díjmentes, a visszaküldése díjköteles.

4.8. Jótállás alá eső Xiaomi termékek szerviz által történő átvétele

4.8.1. Ügyfél a meghibásodást az alábbi felületen jelentheti be:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfrP9CLZf6J2Ds2xsnnI-VMLsPJIKJnc9Ki3gQUe25OVZcdQA/viewform>

Ezután futárt küldünk a készülékért.

5. A készülék állapotának rögzítése, a készülék átadás-átvétele

5.1. A készülék átvételkor állapotát jegyzőkönyvben/átvételi elismervényben a szerviz a készülék szervizbe érkezésekor/átadásakor rögzíti.

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

5.3. 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.

- 5.4. A javításra átvett készülékre a szervizt illetve alvállalkozóját a Ptk. 6:246.§ alapján kézizálogjog illeti meg. Amennyiben a javításról illetve a szerviz által a készülék átvehetőségről szóló értesítéstől számított 90 (kilencven) naptári napon belül az ügyfél nem veszi át a készüléket és szerviz díját és költségeit nem fizeti meg, abban az esetben a szerviz a zálogjog érvényesítése keretében jogosult a készüléket saját céljára felhasználni vagy kereskedelmi forgalomban értékesíteni és az igazolt jogos költségeit a befolyt összegből kiegyenlíteni, míg az esetlegesen fennmaradó összeget az ügyfél részére kiadni.
- 5.5. 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, illetve a birtoklás jogszerűségét nem vizsgálja. Az átvétel e módjától csak és kizárólag az eltérő megállapodás esetén az abban foglalt feltételek betartása mellett lehet eltérni.

V.

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 módosulásokért, információvesztésért.
- 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.

VI.

Javítás

1. Jótállás alá eső készülékek javítása

- 1.1.A jótállással érintett készülékek javítása díjmentes.
- 1.2.Amennyiben a készülék jótállási időn belül érkezik a szervizbe, de a szervizben bebizonyosodik, hogy a készülék vagy a hiba nem tartozik a jótállás keretébe, a szerviz jegyzőkönyvvezés mellett javítást nem végez.
- 1.3.Amennyiben a jótállás alá nem tartozó – ideértve a szerviz VI/1.2. pont szerinti megállapítását is - készülék vagy hiba bevizsgálását/javítását kéri az ügyfél, a szerviz az egyedi megállapodásokat kivéve a jelen pont 2. alpontja szerint jár el
- 1.4.A jótállás keretében történő javításra beküldött készülék esetén, az átvétel során egyből nem felmérhető, jótállást kizáró károsodások (pl. beázás, illetéktelen szerviz beavatkozás, hardveres vagy szoftveres mechanikai sérülés) beküldéskori rögzítésének hiánya nem zárja ki annak beküldéskori meglétét. Ebben az esetben a szerviz utólag is felülbíráhatja a jótállás jogosságát.

2. Jótállás alá nem tartozó készülék vagy hiba javítása

- 2.1.A jótállás alá nem tartozó készülékek javítását a szerviz, térítés ellenében végzi.
- 2.2.A javítási ajánlat önmagában is díjköteles. 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 egy email formájában. Az így észlelt hibák kijavítását a szerviz külön megrendelés alapján végzi el.

2.4.Külső behatásra keletkezett sérülések esetén (pl. Kijelző sérülés), a bevizsgálási folyamat során a készülék sérülésének mértéke tovább romolhat a szétszerelés közben. 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, írásban jelzi, azzal, hogy a vonatkozó jelzés megadása esetén az ügyfél a megrendeléssel ezt a körülményt elfogadja.

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 késsedelemmel tud leszállítani. A szerviz a jelentős késsedelemről 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 késsedelemért 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 folyamat aktuális állását az ügyfél a szerviz II./ pont 1./ alpontja szerinti webcímen ellenőrizheti, a Munkalap keresés menüpont alatt a készülék IMEI száma és a szervies munkalapszám megadásával. A munkalapszámot a személyes leadáskor az átvételi elismervényen feltüntetésre kerül, nem személyes leadás esetén (futárszolgálat, posta, vásárlás helye) a munkalapszámot az info@tmx.hu e-mail címen kérheti meg. A javítási folyamat aktuális állására vonatkozó információ a weboldalon kizárólag tájékoztató jellegű, az a szervizre nézve kötelezettséget nem jelent

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.

VII.

Kölcsönkészülék igénybevétele

1. Ügyfeleinknek a személyes ügyfélszolgálatainkon, a II. pont szerinti budaörsi (csak Samsung) illetve budapesti (csak Huawei) szervizpontjainkon, van lehetősége kölcsönkészüléket igényelni a javítás idejére.
2. A szerviz nem köteles a javítás idejére kölcsönkészüléket biztosítani. Kölcsönkészülék biztosításának lehetősége a gyártó pillanatnyi készletétől függ, amelyről a szerviz a megrendelés felvételekor az ügyfél igénybejelentése esetén tájékoztatást ad. Nem minden gyártó biztosít kölcsönkészüléket a javítás idejére.
3. Amennyiben az ügyfél igényel kölcsönkészüléket, köteles azért felelősséget vállalni, az esetlegesen abban okozott kárt megtéríteni. Az átadott kölcsönkészülék és az ahhoz tartozó tartozékok (akkumulátor, hálózati töltő stb.) elvesztése, ellopása, megsemmisülése vagy használhatatlanná válása esetén az ügyfél köteles az átvételi elismervényen feltüntetett kölcsönkészülék vagy tartozék értékét megtéríteni. Amíg ez nem történik meg, abban az esetben a szerviz a javításra leadott készülék kiadását megtagadhatja.

VIII.

Vis maior

1. A szerviz nem felel olyan késedelemért vagy egyéb szerződésszegésért, amely rajta kívül álló okok vagy vis maior következménye.
2. Vis maior esetén a szerviz által vállalt teljesítési határidő meghosszabbodik a vis maior esemény időtartamával. Hatvan (60) napot meghaladó tartamú vis maior esetén a szerviz, illetve az ügyfél jogosult az egyedi szerződést azonnali hatállyal felmondani.

IX.

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. Alulírott jelen ASZF aláírásával kijelentem, hogy felek annak valamennyi pontját és feltételét egyedileg megtárgyalták, azokat a szerződéskötést megelőzően megismertem. Kijelentem, hogy a TMX Mobile Solution Szerviz Kft. tájékoztatott az ÁSZF azon feltételeiről, melyek a szokásos szerződési gyakorlattól, a szerződésre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen, vagy valamely korábban, a felek között alkalmazott kikötéstől eltérnek, és hogy ezen feltételeket az ÁSZF aláírásával kifejezetten elfogadom.

Budapest, .

.....
