

**TMX Mobile Solution Szerviz Kft.**

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

## 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 eseti megrendelése alapján karbantartási és javítási, valamint bevizsgálási (a továbbiakban együttesen: **javítás**) szolgáltatásokat.
2. Az ügyfél elfogadja, és magára kötelezőnek ismeri el a jelen ÁSZF-et.  
A szerviz fenntartja a jogot magának arra, hogy a jelen ÁSZF-et bármikor, az ügyfeleknek 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, elsősorban a III. pontban alkalmazott jogszabályok rendelkezései az irányadók.

## II.

### Közzététel

#### 1. **Jelen ÁSZF megtekinthető:**

- 1.1. az ügyfelek fogadására nyitva álló iStuff hivatalos Apple márkaszervizben (cím: 1134 Budapest Váci út 43., nyitvatartási idő: hétfő-péntek 08:00-16:00)
- 1.2. valamint a [www.tmx.hu](http://www.tmx.hu) weboldalon.

## III.

### Alkalmazott jogszabályok

#### 1. **A szerviz a tevékenysége során a vonatkozó magyar jogszabályokat, elsősorban az alábbi jogszabályokat alkalmazza:**

- 1.1.1. 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 1.1.2. 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról
- 1.1.3. 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

## IV.

### **Készülékek szervizbe szállítása, szervizben való leadása, csomagolása, állapotának rögzítése, átvétele, tárolása**

#### **1. A készülék szervizbe juttatásának lehetőségei**

- 1.1. TMX Mobilfutar szolgáltatás (Kérjük, hogy az igénybevehető gyártók és típusok listáját ellenőrizze a <https://mobilfutar.tmx.hu/igenyles/gyartok> oldalon)
- 1.2. PostaPontok - Huawei, Samsung és Xiaomi gyártók esetén - melyeket az alábbi helyen tud megtekinteni <https://www.tmx.hu/services> az adott gyártónál a tovább gombra kattintva
- 1.3. Átvevő pontok - melyeket az alábbi helyen tud megtekinteni <https://www.tmx.hu/services> az adott gyártónál a tovább gombra kattintva
- 1.4. A készülék vásárlási helyén történő leadás (csak garanciális szervizigény esetében)
- 1.5. Apple termékek esetében személyesen is van lehetőség készülék leadásra a II. pontban feltüntetett iStuff szervizben

#### **2. A készülék csomagolása szervizbe juttatás esetén, állapotának rögzítése és annak átvétele**

- 2.1. A készülék megfelelő csomagolása – a szállítás módjától függetlenül - az ügyfél felelőssége. Kérjük minden esetben biztonságosan, kellő körültekintéssel csomagolja be a készüléket, hogy az a beküldési állapotban érkezen meg a szervizbe (pl. eredeti csomagolásában).
- 2.2. A szerviz és megbízott szervizpartnerei, alvállalkozói nem vállalnak felelősséget a helytelen csomagolásból eredő, a szállítás során keletkezett sérülések miatt.
- 2.3. Kérjük, amennyiben visszaszállításkor az átvett készülék csomagolásán sérülést tapasztal, az átvétel pillanatában vetessen fel egy jegyzőkönyvet a csomagolás állapotáról. A későbbiekben egy esetleges kár esetén csak ezzel tudja igazolni a szállításkori problémát.
- 2.4. Amennyiben a készüléken vagy annak csomagolásán sérülést tapasztal, azt az átvételtől számítottan 24 órás jogvesztő határidőn belül kell az [info@tmx.hu](mailto:info@tmx.hu) email címen jeleznie az ügyfélnek, minden rendelkezésére álló dokumentációval.
- 2.5. Garanciális leadás esetén a készülékkel együtt, a csomagon belül a következő dokumentumokat szükséges elhelyezni:
  - 2.5.1. A készülékhez tartozó vásárlást igazoló számla vagy annak másolata
  - 2.5.2. A készülékhez tartozó megfelelően kitöltött garanciajegy
- 2.6. A szerviz nem köteles vizsgálni, hogy a készülék leadója a készüléket jogszerűen birtokolja-e, e tekintetben a szerviz felelősséget nem vállal.
- 2.7. A készüléken lévő kiegészítők (védőfólia, díszítés, SIM kártya, bővítő kártya, egyéb kiegészítők stb.) a javítás során sérülhetnek, elkeveredhetnek. Ezekért a szerviz felelősséget nem vállal.
- 2.8. A szerviz az általa üzemeltetett iStuff szervizben a készülékek személyes

átvételét a szükséges nyomtatványok és nyilatkozatok (átvételi elismervény, kölcsönkészülékre vonatkozó átvételi lap) aláírása esetén vállalja, ennek elmaradása esetén az átvételt a szerviz megtagadja.

### **3. Futárral történő szervizbe juttatás általános feltételei**

- 3.1. A javítási igények leadása a [www.tmx.hu](http://www.tmx.hu) weboldalon keresztül lehetséges <https://mobilfutar.tmx.hu/igenyles> oldalon az ott megjelölt gyártókra és típusokra. Amennyiben nem találja az adott gyártó bizonyos készülékét, érdeklődjön az [info@tmx.hu](mailto:info@tmx.hu) címen annak leadhatóságáról.
- 3.2. Az igény leadását követően a szerviz 2-4 munkanapon belül futárt küld az igényen megjelölt címre.
- 3.3. A készülék begyűjtéséről legkésőbb a begyűjtés napján SMS / email / telefonhívás formájában tájékoztatja a futár.

A futár kizárólag hétköznapokon 08:00-17:00 közötti időintervallumban érkezik.

Kérjük a készülék biztonságos csomagolásáról gondoskodjon, hogy az a beküldési állapotban érkezzon meg a szervizbe (pl. eredeti csomagolásában, védőtasakban, térkitöltő anyaggal, stb.).

- 3.4. A szerviz által biztosított futárszolgáltatás (valamint PostaPonton történő leadás) igénybevétele esetén a kárveszély a készülék szervizbe való megérkezésével átszáll a szervizre. Ennek feltétele a megfelelő, biztonságos és kellő körültekintéssel elvégzett csomagolás.
- 3.5. Amennyiben az ügyfél nem a IV.1. pontban említett szervizbe juttatási lehetőséget választja a készülék szervizbe történő eljuttatására, abban az esetben a futárszolgáltatás költségeit – még garancia alá eső termék szervizelése esetén is – az ügyfél viseli.
- 3.6. Garanciális javítás esetén a futárszolgáltatás díjmentes, ez alól kivételt képeznek az Apple gyártó termékei.

### **4. Apple termékek iStuff szervizben való személyes leadása**

- 4.1. A készülék leadáskori állapotát átvételi elismervényen az iStuff szerviz munkatársa rögzíti.
- 4.2. A készüléken lévő kiegészítők (védőfólia, díszítés, SIM kártya, bővítő kártya, egyéb kiegészítők stb.) a javítás során sérülhetnek, elkeveredhetnek. Ezekért a szerviz felelősséget nem vállal.
- 4.3. A szerviz csak az átvételi elismervényen feltüntetett tartozékokért (pl. töltő) vállal felelősséget.
- 4.4. A szerviz a javítás befejeztével az ügyfelet a leadáskor megadott e-mail címen tájékoztatja automatikus üzenetben a készülék átvételének lehetőségéről.
- 4.5. A javítás menetéről a szerviz munkatársai a helyszínen adnak pontos felvilágosítást.

### **5. Át nem vett készülékek tárolása és kezelése**

- 5.1. A javításra átvett készülékre a szervizt illetve alvállalkozóját a Ptk. 6:246.§ alapján kizárólagos jog illeti meg. Amennyiben a javításról, illetve a szerviz által a készülék átvételének lehetőségéről szóló értesítéstől számított 90 (kilencven)

naptári napon belül az ügyfél nem veszi át a készüléket és szervizelés 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. A szerviz az értesítést követő 30. naptól tárolási díjat számít fel minden át nem vett készülékre, aminek mértéke 500 Ft + ÁFA / naptári nap, amelynek megfizetése feltétele a készülék átadásának.

## V.

### **Adatvédelem**

#### **1. Adatvédelem és titoktartás**

A szerződés teljesítése és a szerződés feltételeinek későbbi bizonyítása érdekében az ügyfél szükséges személyes adatait a szerviz tárolja, azonban azokat harmadik félnek nem adja át, kivéve, ha a szerződés teljesítésekor a harmadik személy a szerviz alvállalkozójaként vagy megbízójaként működik együtt. Ebben az esetben az ilyen harmadik személyek a szerviz adatfeldolgozóinak minősülnek, akik az adatkezelést kizárólag a szerviz által meghatározott célokra és eszközökkel folytatják. A garanciális 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 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, képek, információk, programok, egyéni beállítások, szabadalmi és szellemi alkotások joga alá tartozó információk, megoldások megőrzése, mentése kizárólag az ügyfél feladata. Ezek a szerviz eljárás során megsérülhetnek, elveszthetnek vagy teszt elvégzése érdekében törlésre kerülhetnek.
- 2.3. 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.
- 2.4. Az adatokkal az ügyfél 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. A szerviz adatkezeléséről bővebb információ a szerviz honlapján elérhető Adatvédelmi Tájékoztatóban érhető el. (link: [Adatvedelmi\\_Tajekoztato\\_Honlap\\_Latogatoknak \(tmx.hu\)](https://www.tmx.hu/Adatvedelmi_Tajekoztato_Honlap_Latogatoknak)).

## VI.

### Javítás

#### 1. Garancia alá eső készülékek javítása

- 1.1. A garanciális készülékek javítása díjmentes.
- 1.2. A garancia semmilyen esetben nem terjed ki a megrendelő által jogosulatlanul elvégzett karbantartási munkákból eredő hibákra, az ügyfél által biztosított szoftverre, illesztő egységekre és alkatrészekre, engedély nélküli módosításra, vagy helytelen, nem rendeltetésszerű használatra, a terméknek a megadott környezeti specifikációkon kívül eső tartományban történő működtetésére, illetve az ügyfél által nem megfelelő módon végzett helyszíni előkészítési és karbantartási műveletekre, valamint az e magatartásokkal okozott károkra.
- 1.3. Amennyiben a készülék garancia időn belül érkezik a szervizbe, de a szervizben bebizonyosodik, hogy a készülék vagy a hiba nem tartozik a garancia keretébe, a szerviz jegyzőkönyvet készít a tapasztaltakról, és javítást nem végez. Tekintettel arra, hogy előfordulhat olyan eset, amikor a felmerült hiba jellege csak a technikusok általi bevizsgálást követően válik egyértelművé, így az a tény, hogy a terméket garanciális javításra vette át a szerviz, nem jelenti automatikusan azt, hogy a készülék javítása jótállási vagy szavatossági javításként – díjmentesen – végezhető el. A készüléken ilyen esetekben a szerviz javítást nem végez az ügyfél visszajelzéséig.
- 1.4. Amennyiben a garancia alá nem tartozó készülék vagy hiba – ideértve a szerviz VI/1.2. és/vagy VI/1.3. pont szerinti megállapítását is - bevizsgálását / javítását kéri az ügyfél, a szerviz a VI/1.2. alpontja szerint jár el az egyedi megállapodásokat kivéve.
- 1.5. A garancia keretében történő javításra beküldött készülék esetén, az átvétel során egyből nem felmérhető, garanciát kizáró károsodások (pl. beázás, illetéktelen szerviz beavatkozás, hardveres vagy szoftveres mechanikai sérülés) beküldéskori rögzítésének hiánya nem zárja ki annak beküldéskori meglétét. Ilyen esetekben a szerviz utólag is felülbíráhatja a garancia jogosságát.
- 1.6. Szervizben történő garanciális javítás esetén az eredeti jótállási időtartam meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.

#### 2. Garancia 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 díjköteles. A szerviz a teljes javítás költségére ajánlatot ad.
- 2.3. Az ajánlat ügyfél általi elfogadása esetén kezdi meg a szerviz a készülék javítását.
- 2.4. Amennyiben a leadott készüléket futárszolgáltatás igénybevételével juttatta el a szervizbe, a szerviz árajánlatában a felhasznált alkatrészen / alkatrészeken és a munkadíjon kívül a logisztikai díj is feltüntetésre kerül.
- 2.5. Elutasított árajánlat esetén a honlapunkon feltüntetett bevizsgálási díj kerül felszámolásra, futárral történő beküldés esetében ezen felül logisztikai díj is számlázásra kerül.

- 2.6. Külső behatásra keletkezett sérülések esetén (pl. kijelző sérülése), a bevizsgálási folyamat során előfordulhat, hogy a készülék sérülésének mértéke tovább romlik. A készülékek speciális felépítéséből adódóan a szerviz nem tud garanciát vagy szavatosságot vállalni a készülék leadáskori külső és belső állapotának, illetve működésének megtartásáért.
- 2.7. A javítás vagy bevizsgálás költségeit a visszaküldéskor kell megfizetnie az ügyfélnek a futár részére. A futárszolgálat adott helyszíni szolgáltatásainak függvényében ez az összeg készpénzben vagy bankkártyával egyenlíthető ki.
- 2.8. A szerviz az általa elvégzett munkára – amennyiben az a 249/2004. (VIII. 27.) Kormányrendelet hatálya alá tartozik – a hivatkozott rendeletben meghatározott 6 hónapos időtartamra garanciát vállal. Ez a 6 hónapos garancia nem vonatkozik a termék azon részére, amit a szerviz munkája nem érintett. Ugyancsak nem terjeszthető ki a 6 hónapos garancia a javítás vagy karbantartás során végzett tevékenységen kívül eső részekre, a teljes termékre, vagy annak a beépített alkatrészt tartalmazó egyéb részére. Ennek a határidőnek az elmulasztása jogvesztéssel jár. Ez a jótállási idő a készülék Ügyfél részére történő átadásával kezdődik.

### **3. Javítás határideje**

- 3.1. A szerviz minden esetben törekszik a tizenöt (15) napon belüli javításra. A javítás idejét nagyban befolyásolhatják olyan körülmények, amelyekre a szerviznek nincsen ráhatása. Ezek a körülmények adódhatnak a termék adottságaiból vagy a hiba jellegéből, de előfordulhat, hogy a termék javításához olyan alkatrész beszerzésére van szükség, amelyet a gyártó csak késedelemmel tud szállítani. A szerviz a jelentős késedelemről és annak okáról az igény bejelentőjét automatikus email formájában értesíti.
- 3.2. Amennyiben a szervizeléshez szükséges feloldó kód, biztonsági kód vagy egyéb funkciók (pl. a Find My iPhone funkció) kikapcsolása nem történik meg a szervizbe küldés előtt, az ennek okán történő javítási késedelemért a szerviz nem vállal felelősséget.
- 3.3. A javítási folyamat aktuális státuszát az ügyfél a szerviz honlapján tudja nyomon követni a <https://mobilfutar.tmx.hu/nyomonkovetes> menüben. A nyomonkövetéshez szükséges adatok az igényleadáskor, az ott megadott email címre kerülnek kiküldésre automatikus email formájában személyes leadás és futárszolgálat megrendelés esetén egyaránt.
- 3.4. A javítási folyamat aktuális státuszára 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 felhasznál, szabványos, új vagy azzal azonos, egyenértékű.
- 4.2. Az igény bejelentésekor történő eltérő jelzés /nyilatkozat hiányában, a lecserélt alkatrészek külön díj felszámítása nélkül a szerviz tulajdonába kerülnek fizetős javítások esetén.

## VII.

### **Kölcsönkészülék igénybevétel**

1. Ügyfeleinknek a II. pont szerinti iStuff szervizben van lehetősége kölcsönkészüléket igényelni bérleti díj ellenében a javítás idejére.
2. A szerviz nem köteles a javítás idejére kölcsönkészüléket biztosítani.
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, ügyféltől való ellopása, megsemmisülése vagy használhatatlanná válása esetén az ügyfél köteles az átvételi elismervényen feltüntetett kölcsönkészülék vagy tartozék értékét megtéríteni. Amíg ez nem történik meg, addig a szerviz a javításra leadott készülék kiadását megtagadja.

## 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 fogadja és kezeli.

Budaörs, 2024.03.01.