

Általános Javítószolgáltatási Feltételek

Az ALBACOMP Services Kft. (székhely: 8000 Székesfehérvár, Mártírok útja 9. a továbbiakban: az "**ALBACOMP**") a jelen Általános Javítószolgáltatási Feltételekben (a továbbiakban: az "**ÁJF**") meghatározottak szerint végez a megrendelő eseti megrendelése alapján karbantartási és javítási szolgáltatásokat.

1. Az ajánlat és a megrendelés

1.1. A szolgáltatás teljesítése – a megrendelés és annak visszaigazolása tartalma függvényében – történhet a megrendelő telephelyén, vagy az ALBACOMP szervizében. A szolgáltatásra vonatkozó jogviszony az ALBACOMP ajánlatának elfogadásával vagy a javító-karbantartó tevékenységre vonatkozó egyedi szerződés felek általi aláírásával jön létre. Az ALBACOMP ajánlata a kibocsátása napjától számított 15 napig érvényes, az ajánlat elfogadásáról szóló írásbeli megrendelői nyilatkozatnak ezen határidőn belül kell visszaérkeznie az ALBACOMP-hoz, ellenkező esetben a javítás teljesítésére vonatkozó megállapodás nem jön létre.

1.2. Az ALBACOMP ajánlatának, a felek között létrejött egyedi szerződésnek az ÁJF minden esetben részét képezi. Az ALBACOMP ajánlatának elfogadásával a megrendelő a jelen ÁJF feltételeit változtatás nélkül elfogadja; amennyiben a megrendelő az ajánlat elfogadásáról szóló nyilatkozatban az ÁJF feltételeitől eltérő kikötéseket fogalmaz meg, a felek között a szerződéses viszony csak az ALBACOMP előzetes, kifejezett elfogadó nyilatkozatával jön létre.

2. Felhasznált anyagok

2.1. Minden alkatrész vagy részegység, melyet az ALBACOMP a javításhoz biztosít, szabványos, új vagy azzal azonos használati értékű.

2.2. Eltérő kikötés hiányában a lecserélt alkatrészek – illetőleg amennyiben a javítás a teljes termék cseréjével történik, úgy a teljes lecserélt termék - külön díj felszámítása nélkül az ALBACOMP tulajdonába kerülnek.

3. Szolgáltatási díj

3.1. A karbantartási és javítási szolgáltatások díja (a továbbiakban: a "Szolgáltatási Díj") – beleértve az árajánlatban megadott Szolgáltatási Díjakat is - az ALBACOMP eseti javító, karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó, mindenkor hatályos ár-és díjtételei alapján kerül megállapításra, és tartalmazza a munkadíjat, az anyagköltséget, a felkészülés és – helyszíni javítás esetén - a kiszállás díját, nem tartalmazza azonban a kellékanyagok (toner, tintapatron stb.) cseréjét, felújítását. A Szolgáltatási Díj megfizetésére a megrendelő köteles. A Szolgáltatási Díj – az ajánlat ellenkező kifejezett kikötése hiányában – annak figyelembe vételével kerül meghatározásra, hogy a lecserélt alkatrészek az ALBACOMP tulajdonába kerülnek. Az ALBACOMP jogosult átalány díj, mint Szolgáltatási Díj alkalmazására. A Szolgáltatási Díj a mindenkor hatályos jogszabály szerint meghatározott általános forgalmi adó összegét nem tartalmazza.

3.2. A megrendelőnek – helyszínen végzett szolgáltatás esetén - a kiszállási díjat minden esetben meg kell fizetnie. Az ALBACOMP felmerült költségeit, a kiszállási díjat és a munkadíjat abban az esetben is köteles a megrendelő az ALBACOMP részére megfizetni, ha a hiba nem javítható, vagy a megrendelő úgy dönt, hogy a szolgáltatás elvégzésére nem tart igényt.

3.3. Az ALBACOMP a szolgáltatás teljesítését a Megrendelő ALBACOMP általi hitelképesség-vizsgálatának eredményétől függővé teheti. Amennyiben a megrendelő hitelképessége nem megfelelő, az ALBACOMP az egyedi szerződés létrehozását megtagadhatja, vagy – amennyiben az egyedi szerződés már létrejött – azt egyoldalú jognyilatkozattal felmondhatja. Az ALBACOMP a szolgáltatás megkezdését vagy teljesítését előleg fizetéséhez vagy a díj és az anyagköltség előre történő megfizetéséhez kötheti.

3.4. Az ajánlatban meghatározott Szolgáltatási Díjat az ALBACOMP jogosult egyoldalúan módosítani, jogszabályváltozás, az USD vagy az EUR árfolyamváltozásai, illetve egyéb lényeges körülmény bekövetkeztekor. Az árajánlatban megadott Szolgáltatási Díj tájékoztató jellegű, annak meghatározása a termék hibájának előzetes felmérésére épül. A tényleges Szolgáltatási Díj az ajánlatban megadottól eltérhet, a termék előre fel nem ismerhető hibája, vagy a hibának az előzetes felméréshez képest eltérő oka vagy mértéke nyomán. Amennyiben a tényleges díj az ajánlatban megadottnál képest magasabb, úgy az ALBACOMP a megrendelő kérésére a túllépés okáról írásos kimutatást készít.

3.5. Az ALBACOMP a Szolgáltatási Díj a mindenkor hatályos jogszabály szerint meghatározott általános forgalmi adóval növelt összegéről a számlát a munkalap alapján állítja ki.

3.6. A fizetés módja szervizben történő javítás esetén készpénz vagy bankkártyás fizetés. A fizetés teljesítéséig az ALBACOMP jogosult a kijavított termék visszatartására.

Helyszíni javítás esetén a megrendelő a Szolgáltatási Díjat az ALBACOMP szakembere részére készpénzben köteles átadni.

Az ALBACOMP szerződött partnerei a Szolgáltatási Díjat a szerződésben meghatározott feltételek szerint kötelesek megfizetni.

Fizetési késedelem esetén a megrendelő a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamat megfizetésére köteles.

3.7. Amennyiben a javítás szervizben történik, az eszköznek a szervizbe történő beszállítása és a szolgáltatás teljesítése után annak elszállítása a megrendelőt terheli. Az ALBACOMP értesíti a megrendelőt a szolgáltatás teljesítéséről, és arról, hogy a kijavított terméket a szervizből elviheti. A kijavított terméknek az értesítés elküldésétől számított, 10 naptári napot meghaladó késedelemmel történő átvétele esetén az ALBACOMP naponta bruttó 500,- Ft tárolási költséget érvényesíthet. 60 napot meghaladó átvételi késedelem esetén az ALBACOMP jogosult az eszköz értékesítésére, a megrendelő az eszköz tulajdonjogáról lemond.

3.8. A bevizsgálási díj mértéke bruttó 4 445,- Ft, plotterek esetében bruttó 8 890,- Ft.

4. Jótállás, szavatosság

4.1. Az ALBACOMP az általa felhasznált és beépített alkatrészek gyártási vagy anyaghibáira az alkatrész beépítésétől számított 6 (hat) hónapos jótállást vállal. A fenti jótállás a javító, karbantartó szolgáltatásra, a karbantartás során végzett tevékenységekre, a termékekre vagy annak a beépített alkatrészt tartalmazó részére nem terjeszhető ki. A jótállás nem terjed ki a megrendelő által jogosulatlanul elvégzett karbantartási munkákból eredő hibákra, a megrendelő által biztosított szoftverre, illesztő egységekre és alkatrészekre, engedély nélküli módosításra vagy helytelen használatra, a termék működtetésére a megadott környezeti specifikációkon kívül eső tartományban, illetve a megrendelő által nem megfelelő módon végzett helyszín előkészítési és karbantartási műveletekre.

4.2. Az ALBACOMP a javító, karbantartó szolgáltatásra, amennyiben az a 16/1976. (VI. 4.) MT rendelet hatálya alá tartozik, a hivatkozott rendeletben meghatározott időtartamra vállal jótállást. A jótállási idő kezdő időpontja a szolgáltatás teljesítésének napja.

4.3. Az ALBACOMP a fenti 4.1. alpont szerinti jótállás alapján kizárólag a beszerelt hibás alkatrész kijavítására, vagy hibátlan cserealkatrész biztosítására köteles, ezt meghaladó jótállási vagy (nem fogyasztói szerződés esetén) szavatossági kötelezettség az ALBACOMP-ot nem terheli. Amennyiben a szolgáltatás teljesítése fogyasztói szerződés (Ptk. 685.§ e) pont) keretében történt, úgy a szavatossági jogok tekintetében a Ptk.-nak a fogyasztói szerződésekre vonatkozó szavatossági rendelkezései irányadóak.

4.4. ALBACOMP nyomtatók vonatkozásában az utántöltött/módosított fogyóanyagok (tintapatron, toner) használatából eredő károkért a megrendelő tartozik kizárólagos felelősséggel. Amennyiben a hiba utántöltött/módosított kellékanyagok használata miatt következett be, úgy a hiba kijavítása a jelen 4. pont szerinti jótállás keretében nem követelhető.

4.5. A megrendelő köteles az ALBACOMP-ot haladéktalanul írásban (levél, távirat, fax) értesíteni, ha a javítás, karbantartás során beépített alkatrész hibáját észleli a jótállás időtartama alatt.

4.6. A megrendelő jótálláson, szavatosságon alapuló igényét csak a javító, karbantartó szolgáltatásra vonatkozó, ALBACOMP által kiállított számla alapján érvényesítheti.

5. Jótálláson kívül eső javítószolgáltatás

5.1. A jótálláson kívül eső javítószolgáltatás körébe tartoznak kivétel nélkül, de nem kizárólagosan az alábbi esetekben igényelt szervizszolgáltatások:

- jótállási idő lejárta után igényelt szervizszolgáltatás,
- ügyfél által okozott szándékos vagy véletlen fizikai vagy egyéb működésbeli meghibásodás,
- helytelen, nem rendeltetésszerű használat miatt bekövetkezett meghibásodás,
- nem megfelelő csomagolásban történő szállítás,
- külső elektromos zavar, baleset, elemi kár vagy egyéb, a vásárlás után keletkezett okból bekövetkezett meghibásodás,
- ügyfél által elvégezhető szoftverfrissítések letöltése és telepítése,
- operációs rendszer, illesztő- és segédprogramok, illetve más futtatható szoftverek újratelepítése,
- számítógép bevizsgálása, szakvélemény kiállítása,
- a szervizközpont által elvégzett adatmentés/vagy visszaállítás.

5.2. A Megrendelő egyetért azzal, hogy a jótálláson kívül eső szervizszolgáltatáshoz kapcsolódó javítási, kezelési és szállítási díjakat, valamint a javításhoz szükséges alkatrészekkel kapcsolatban felmerülő fizetési kötelezettséget a 3.6. pontban meghatározott módon rendezi. A jótálláson kívül igényelt javítás esetén a szervizbe érkezés és bevizsgálás után árajánlat készül, melyet a szervizközpont vagy a szerviz-ügyfélszolgálat eljuttat az ügyfélnek. Az árajánlat elfogadása után a javítás megkezdődik, a bevizsgálási díj levonásra kerül.

5.3. A kizárólag jótálláson kívüli javításra igényelt szervizszolgáltatás esetén a szervizközpontba juttatott készülékek a bevizsgálási díj minden esetben kiszámlázásra kerül, az árajánlat visszautasítása esetén is.

Amennyiben egyazon igényelt szervizszolgáltatás során jótállás keretein belül is történik lényegi (nem szoftveres) javítás, a bevizsgálási és szállítási díjak kiszámlázásától az ALBACOMP eltekinthet.

5.4. Az ALBACOMP nem vállal felelősséget vagy kötelezettséget a jótálláson kívüli javítások elvégezhetőségére vagy azok várható időtartamára.

5.5. Az ALBACOMP és megbízott szervizközpontjai fenntartják a jogot a jótálláson kívüli javítási igény visszautasítására, ha az előreláthatólag egyáltalán vagy részben, vagy záros határidőn belül nem végezhető el.

6. Felelősségkorlátozás

6.1. A terméken tárolt számítástechnikai adatok, programok, beállítások, valamint a szabadalmi vagy szellemi alkotások joga védelme alatt álló információk, megoldások megőrzése, mentése a megrendelő kizárólagos feladata; az ALBACOMP a javító/karbantartó szolgáltatások keretében adatmentési tevékenységet nem végez, és nem vállal felelősséget a felhasználói beállítások módosulásáért, megszűnéséért. Az ALBACOMP nem felel adatvesztéssel vagy adatsérüléssel okozott károkért, továbbá közvetett és következményi károkért, elmaradt haszonért, akkor sem, ha ezek az elvégzett javításra, karbantartásra visszavezethető okból következtek be.

6.2. Az ALBACOMP nem felel továbbá következményi károkért, elmaradt haszonért, használatkieséssel okozott károkért.

6.3. Az ALBACOMP felelőssége közvetlen károkért egyedi megrendelésenként összesen legfeljebb a szolgáltatással érintett terméknek a szolgáltatás teljesítését közvetlenül megelőző időpontban érvényes piaci értéke, vagy tízmillió (10.000.000,-) forint – amelyek a kettő közül a kisebb összeg - értékében korlátozott.

6.4. A megrendelő a jelen ÁJF-ben rögzített felelősségkorlátozó kikötéseket az ALBACOMP által alkalmazott díjtételekre (munkadíj, anyagköltség) és az információs technikai ágazatra jellemző szakmai szokásokra tekintettel fogadja el.

6.5. A megrendelő kárigényét az ALBACOMP-pal szemben – az igényérvényesítés formájától és jogcímétől függetlenül - a kár bekövetkeztétől számított 18 hónapos jogvesztő határidőn belül érvényesítheti.

6.6. A NEM az eredeti gyári csomagolásban átvett készülékek esztétikai állapotának megóvásáért az ALBACOMP minden tőle elvárhatót megtesz, de azért felelősséget vállalni nem tud.

6.7. Működésképtelen készülékeknél az ALBACOMP minőségi reklamációt nem fogad el a készülék korábbi állapotával kapcsolatban, mivel az nem volt ellenőrizhető.

7. Vis major

7.1. Az ALBACOMP nem felel olyan késedelemért vagy egyéb szerződésszegésért, mely rajta kívül álló okok vagy vis major következménye.

7.2. Vis major esetén az ALBACOMP által vállalt teljesítési határidő meghosszabbodik a vis major esemény időtartamával. Hatvan (60) napot meghaladó tartamú vis major esetén az ALBACOMP jogosult az egyedi szerződést azonnali hatállyal felmondani.

8. Egyéb rendelkezések

8.1. A megrendelő – helyszíni javítás esetén - köteles biztosítani az ALBACOMP szakemberei részére a hibás berendezéshez, rendszerhez való hozzáférést, valamint a munkavégzés műszaki környezeti feltételeit. A megrendelő minden elvárhatót köteles megtenni az ALBACOMP szakembereinek biztonsága és egészségének megóvása érdekében azon időtartam alatt, míg az ALBACOMP szakemberek a megrendelő telephelyén tevékenykednek. A megrendelő biztosítja egy képviselőjének jelenlétét abban a helységben, ahol a javító, karbantartó munka folyik, illetve ahol a berendezés található.

8.2.. A szolgáltatások teljesítésének időszaka: hétfőtől péntekig 8.00-17.00 óráig. Az ALBACOMP a szolgáltatásokat az azok teljesítéséhez szükséges, szakmailag ésszerű idő alatt, a szolgáltatási időszakon belül teljesíti. Külön díj fejében van lehetőség a szolgáltatási időszakon kívüli időben a szolgáltatások igénybe vételére.

8.3. Az ÁJF-ben nem szabályozott kérdésekben az 1959. évi IV. törvény (Ptk.) és az egyéb hatályos jogszabályok rendelkezései alkalmazandóak. Amennyiben az ÁJF valamely rendelkezése eltérést nem engedő jogszabályi rendelkezést sért, az ilyen feltétel helyett a kötelező jogszabály rendelkezései irányadóak.

8.4. A felek között felmerülő jogviták eldöntésére – hatáskör függvényében - a Székesfehérvári Városi Bíróság kizárólagosan illetékes.

9. Csomagolás, Szervizbe Szállítás

A készülék szervizbe szállítása és megfelelő csomagolása az ügyfél felelőssége. A megfelelő ügyfélszolgálat mindenkorai tájékoztatásával egyezően egyes szervizpartnerek ingyenes futárszolgáltatást kínálhatnak. A szervizbe szállítás során vegye figyelembe a következő feltételeket:

9.1. A készüléket minden esetben gondosan be kell csomagolni, akkor is, ha nem vesz igénybe futárszolgáltatást. A biztonságos és terméket védelmező csomagolás biztosítása az ügyfél felelőssége.

9.2. A becsomagolásához az eredeti gyári, vagy azzal egyező minőségű és biztonságot nyújtó csomagolás (doboz) használata célszerű. A készülékek mellé ajándékként adott vagy külön beszerzett hordtáska nem számít megfelelő csomagolásnak. Kiemelten ügyelni kell készülék éleinek és sarkainak kiemelt védelmére, valamint a dobozban a készülék habzivaccsal vagy más rugalmas térkitöltő anyaggal kipárnázására.

9.3. Az Albacomp és megbízott szervizpartnerei nem vállalnak felelősséget a helytelen csomagolásból eredő, a szállítás során keletkezett sérülések miatt.

9.4. Az Albacomp csak teljes termékre vállal jótállási vagy azon kívül eső szervizszolgáltatást (lásd 10. pont: Jogosulatlan beküldés). A termék részének, részegységének szervizközpontba juttatása nem lehetséges. Minden esetben a teljes terméket, ám kiegészítők (táska, egér, autós tartó, töltő, stb.) nélkül juttassa el a szervizközpontba. A készülék adapterét, tápegységét (ha van ilyen) csak abban az esetben csomagolja a készülék mellé, ha az ügyfélszolgálat ilyen tájékoztatást nyújtott, illetve a hiba jellege az adapterrel, tápegységgel összeköthető.

9.5. Az Albacomp nem tehető felelőssé a készülékkel beküldött, de nem a készülékhez tartozó egyéb kiegészítők (beleértve, de nem kizárólagosan: memóriakártyák, optikai lemezek, egyéb adattároló eszközök tartalmuktól függetlenül, más gyártó bővítő egységei, memória- vagy merevlemez bővítés, stb.) épségéért és ügyfélhez való visszakerüléséért.

9.6. A készülék csomagolásába a következő dokumentumokat szükséges elhelyezni, amennyiben az ügyfél más tájékoztatást nem kap az ügyfélszolgálatától:

- Eredeti vásárlást igazoló számla másolata,
- Jótállási jegy (jótállási időn belül),
- Előző javítások javítási jegyzőkönyveinek másolata,
- Csomagolási lista (a termékkel estelegesen beküldött adapter, kiegészítő, stb.).

Ettől eltérő ügyfélszolgálati tájékoztatás esetén az ügyfélnek az ügyfélszolgálat utasításait kell követnie.

9.7. Az Albacomp felhívja az ügyfél figyelmét, hogy futárszolgálat igénybevétele esetén a küldéshez használt csomagolást a csomag szervizbe érkezése után újrahasznosíthatják. A megjavított készülék visszaszállításkor új csomagolást kaphat, melyet az ügyfél –megőrzés után - felhasználhat esetleges további szállítási célokra.

9.8. Futárszolgáltatás igénybe vétele esetén a készülék, javítás után futárszolgálattal kerül visszajuttatásra az ügyfélhez. A visszaszállítás során esetleg felmerülő problémákat az ügyfél legkésőbb 48 órán belül jelzi az Albacomp szerviz-ügyfélszolgálatnak, illetve a futárszolgáltatást végző cég felé.

10. A SZERVIZ- ÉS FUTÁRSZOLGÁLTATÁS JOGOSULATLAN IGÉNYBE VÉTELE (JOGOSULATLAN BEKÜLDÉS)

10.1. Futárszolgáltatással egybekötött szervi szolgáltatásra csak az alábbi esetek teljesülése esetén jogosult egy termék:

- a. A terméknek érvényes kiadott Munkalap hivatkozási számmal kell rendelkeznie, mely az Albacomp szerviz-ügyfélszolgálatán keresztül, igényelhető.
- b. A munkalap szám érvényességi ideje 15 nap, ennek elteltével új Munkalap szám igénylése szükséges.
- c. Az Albacomp csak az alábbi Albacomp termékekre vállal futárszolgáltatással egybekötött szervizszolgáltatást. Más Albacomp termékekkel, vagy külön vásárolt kiegészítők vagy bővítések esetében forduljon kereskedőjéhez.
 - Albacomp gyártású Alba Pack garancia kiterjesztéssel rendelkező készülékek.
- d. Az Albacomp csak teljes termékre vállal jótállási vagy azon kívül eső szervizszolgáltatást (lásd 9./4. pont).

10.2. Az 1-es pontnak megfelelően a szerviz- és futárszolgáltatás jogosulatlan igénybe vételének (jogosulatlan beküldés) számít:

- a. Érvénytelen vagy hiányzó Munkalap számmal beküldés,
- b. Érvényes Munkalap szám kiadását követő 15. nap utáni beküldés,
- c. Érvényes Munkalap számmal beküldésre nem jogosult Albacomp termék beküldése,
- d. Érvényes Munkalap számmal nem teljes Albacomp termék (csak termék részének, részegységének) beküldése.

3. A futárszolgáltatás Munkalap szám nélküli igénybe vétele a futárszolgáltatás mindenkori díjával egyező fizetési kötelezettséget von maga után, mely a szervizközpont részéről az ügyfél felé a javításra beküldött készüléken elvégzett javítás nélkül is kiszámlázásra kerül. Az Albacomp fenntartja a jogot, hogy megtagadja a jogosulatlanul beküldött készülékek jótállás keretein belüli javítását.

4. Az ügyfél kötelessége feltüntetni a Munkalap hivatkozási számot a készülék csomagolásán. Az Albacomp nem tehető felelőssé a szervizközpontba fel nem tüntet Munkalap számmal érkezett csomagolású készülékek javításának késlekedése vagy felfüggesztése miatt.