

Fujitsu részletes szolgáltatási feltételek

Az Albacomp Services Kft. Fujitsu szerviz-ügyfélszolgálat segítségével közvetített szervizszolgáltatás igénybevételéhez el kell fogadnia az alábbi megállapodási feltételeket:

I. A MEGÁLLAPODÁS KERETEI

Ez a megállapodás az Albacomp saját vagy megbízott szervizközpontja és a szerviz-ügyfélszolgálat (HelpDesk), valamint a szervizközpont illetve szerviz-ügyfélszolgálat ügyfele (továbbiakban ügyfél) között jön létre.

Az Albacomp Services Kft. Magyarországon bejegyzett vállalat, 8000 Székesfehérvár, Mártírok u. 9. telephellyel. (a továbbiakban Albacomp)

Az Albacomp, mint megbízott magyarországi Fujitsu szervizpartner, központi Fujitsu szerviz telephelye: 1139. Budapest Frangepán u. 8-10.

A Fujitsu Technology Solutions Kft. (Korábban Fujitsu Siemens Computers Kft.) telephelye: 1143 Budapest Gizella út 51.-57. (a továbbiakban Fujitsu)

II. MEGÁLLAPODÁS

Jelen megállapodás a szerződő felek státuszát, jogait és a kötelességeit értelmezi a szerviz-szolgáltatási folyamat során. Jelen megállapodás összhangban van az Fujitsu készülékek jótállási jegyén is részletezett korlátozott vagy teljes jótállásával. A szervizszolgáltatás igénybe vételéhez jelen megállapodás feltételeinek elfogadása szükséges. Az ügyfél a szervizszolgáltatás igénybe vételével elismeri, hogy jelen megállapodás feltételeit elolvasta, megértette és elfogadta.

III. AZ ÜGYFÉL INFORMÁCIÓSZOLGÁLTATÁSI KÖTELEZETTSÉGE A SZERVIZSZOLGÁLTATÁS ÉS A TERMÉKREGISZTRÁLÁS SORÁN

Az ügyfél valódi, pontos, aktuális és teljes adatokat használ a Fujitsu termék regisztrációs, vagy a szervizszolgáltatást igénylő formanyomtatványokban, beleértve, de arra nem korlátozva a személyes adatokat, termékkel kapcsolatos (vásárlási) információkat, hibaleírást, a készülék külső és belső állapotának leírását.

Amennyiben a személyi adatokban bármilyen változás történik (cím, telefonszám, ...), az ügyfél haladéktalanul megteszi az adatok frissítését vagy kiegészítését, vagy jelzi a megfelelő ügyfélszolgálat felé azok szükségességét.

Hamis, pontatlan, elavult vagy részlegesen megadott adatok (különös tekintettel a hibaleírásra, illetve a készülék állapotára vonatkozó adatok) esetén az Albacomp fenntartja a jogot, hogy elutasíthassa az ügyfélszolgálaton keresztüli jelenlegi vagy jövőbeni szervizszolgáltatás egészét vagy annak egy részét.

IV. JÓTÁLLÁS IDŐBELI ÉS TERÜLETI HATÁLYA, IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉS

Az Fujitsu a termékeire a Magyar Köztársaság területén, a végfelhasználói vásárlástól számított különböző időtartamú jótállást vállal, a jótállás időtartama annak típusa

készülék garanciajegyén szerepel. Az Fujitsu az EU területén forgalmazott és ott vásárolt készülékek többségére is biztosítja a hazai garanciális szervizszolgáltatást. Az alábbi elérhetőségen részletes, többnyelvű tájékoztatás található a gyártó jótállási feltételeiről, a magyar nyelvű rész a 139. oldalon található.

<http://support.ts.fujitsu.com/hu/support/warranty/index.html>

Jótállási igény érvényesítéséhez kérjük, vegye fel a kapcsolatot a megjelölt Albacomp szerviz-ügyfélszolgálattal. Az Albacomp fenntartja a jogot, hogy a sorozatszám alapján ellenőrizze a készülék eredetiségét. A szerviz-ügyfélszolgálat felkeresésekor kérjük készítse elő a jótállási jegyet és a vásárlási bizonylat másolatát. A gyártói nyilvántartásban lejárt garanciájú, de a garanciajeggyel és számlamásolattal igazolhatóan érvényes garancia esetén a garancia státusz módosításához mindkét dokumentumra szükség van a gyártó képviselőjénél történő érvényes garancia státusz beállításához. A Fujitsu termékek gyártónál nyilvántartott garanciastátuszának ellenőrzésére a Fujitsu honlapon van lehetőség.

<http://support.ts.fujitsu.com/hu/support/warranty/standard.html>

V. ÁLTALÁNOS JÓTÁLLÁSI TÁJÉKOZTATÓ

A Magyar Köztársaság területén értékesített készülékek esetében a hibás teljesítésre (szavatosság), illetve a jótállásra vonatkozóan a Polgári Törvénykönyv (Ptk., 1959. évi IV. Törvény), annak módosításai, valamint a kapcsolódó jogszabályok, elsősorban a 151/2003 (IX.22.) Korm. Rendelet tartalmaznak iránymutatást. A jótállás a fogyasztó törvényből eredő jogait nem érinti.

VI. FELELŐSSÉG KORLÁTOZÁSA, KIZÁRÁSA

A Fujitsu termékek azonosítása gyártási sorozatszáma alapján történik, azonosíthatatlan, vagy sérült sorozatszámú készülékre jótállási igény nem érvényesíthető. Az Albacomp fenntartja a jogot, hogy a sorozatszám alapján ellenőrizze a készülék eredetiségét, és visszautasíthatja a jogtalanul beszerzett készülékek szervizigényének érvényesítését.

Az Fujitsu mobil készülékek akkumulátorára, külső eszközeire, pl. egér, külső billentyűzet hangszóró stb. korlátozott azaz 1 év jótállás vonatkozik..

A vásárláskor mellékelt ajándéktárgyakra (pl. táska, egér) nem vonatkozik jótállás.

Jótállási felelősség nem áll fenn, ha a jótállási javítások elvégzésével megbízott szerviz a beérkezés után a bevizsgáláskor vagy már az átvételkor észleli, hogy a hiba

1. Rendeltetésellenes használat,
2. Szoftveres vagy hardveres átalakítás (bővítés),
3. Szakszerűtlen kezelés vagy szervizelés,
4. Helytelen tárolás,
5. Nem megfelelő csomagolásban történő szállítás,
6. Külső elektromos zavar, baleset, elemi kár vagy egyéb, a vásárlás után keletkezett okból következett be.
7. A fenti jótállási felelősséget kizáró esetekben jelen megállapodás „JÓTÁLLÁSON KÍVÜL ESŐ JAVÍTÓSZOLGÁLTATÁS” pontjának feltételei érvényesek.

VII. JÓTÁLLÁSI IGÉNY ÉRVÉNYESÍTÉSE

1. A jótállási jegyet gondosan őrizze meg. Jótállási igény érvényesítésére a vásárlási bizonylat felmutatásával együtt van lehetőség. A Fujitsu termékeket érintő szavatossági ügyekben az Albacomp nem illetékes amennyiben a nem az Albacomp forgalmazta a terméket.
2. Ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól számított 3 munkanapon belül érvényesít csereigényt, a forgalmazó köteles azt kicserélni, feltéve, ha a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza és nem javítható rövid határidőn belül.
3. Jótállási igény esetén a jótállási idő fennállta alatt forduljon a megjelölt szerviz-ügyfélszolgálatunkhoz, amely iránymutatást ad a hibaelhárítás legcélszerűbb menetéről.
A szervizszolgálat országszerte ingyenes be- és visszaszállítást is vállalhat. Az ingyenes futárszolgálat igénybevétele esetén a javítás kezdetének a javítást végző szervizbe történő tényleges beérkezés ideje, illetve a javítás befejezésének a készre jelentés ideje számít, tehát a javítás időtartamának e két dátum közötti időtartam minősül.
4. Szállításkor ügyeljen a megfelelő biztonságot nyújtó csomagolásra, erősen javasolt az eredeti csomagolás használata (részletesen lásd VIII. pont: CSOMAGOLÁS, SZERVIZBE SZÁLLÍTÁS).

VIII. CSOMAGOLÁS, SZERVIZBE SZÁLLÍTÁS

Az Albacomp a Fujitsu mobil termékekre, érvényes garancia esetén, ingyenes futárszolgálatot biztosít a megrendelőinek.

Ennek igénybevételéhez megfelelő csomagolásra és a garanciális ügyintézéshez szükséges érvényes dokumentumokra van szükség. A szervizbe szállítás során vegye figyelembe a következő feltételeket:

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.
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 habszivaccsal vagy más rugalmas térkitöltő anyaggal kipárnázására.
3. Az Albacomp és megbízott szervizpartnerei nem vállalnak felelősséget a helytelen csomagolásból eredő, a szállítás során keletkezett sérülések miatt.
4. Az Albacomp csak teljes termékekre vállal jótállási vagy azon kívül eső szervizszolgáltatást (lásd IX. pont: JOGOSULATLAN BEKÜLDÉS). A termék részének, részegységének szervizközpontba juttatása nem lehetséges. Minden esetben a teljes terméket, ám kiegészítőket (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 a adapterrel, tápegységgel összeköthető.

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.
6. A készülék csomagolásába a következő dokumentumokat szükséges elhelyezni, amennyiben az ügyfél más tájékoztatást nem kap az ügyfélszolgálattól:
 - a. Eredeti vásárlást igazoló számla olvasható másolata,
 - b. Jótállási jegy (jótállási időn belül, előírás szerint kitöltött garanciajegy),
 - c. Előző javítások javítási jegyzőkönyveinek másolata, lehetőség szerint,
 - d. Csomagolási lista (a termékkel estelegesen beküldött adapter, kiegészítő, stb.).

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

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.
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.

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

1. Futárszolgáltatással egybekötött szervizszolgáltatásra 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 Fujitsu termékekre vállal ingyenes Futárszolgálattal igénybe vehető szervizszolgáltatást. Más Fujitsu termékek, vagy külön vásárolt kiegészítők vagy bővítések esetében az ilyen eszközöknek a szervizbe juttatásáról az ügyfélnek saját költsége terhére kell gondoskodnia. Az Albacomp mivel a Fujitsu (Fujitsu-Siemens)

CRT és LCD önálló kijelzők javítására nincs feljogosítva, ezért ezek javítását nem vállalja.

- d. Az Albacomp csak teljes termékre vállal jótállási vagy azon kívül eső szervizszolgáltatást (lásd VIII.4. pont).
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 Fujitsu termék beküldése,
 - d. Érvényes Munkalap számmal nem teljes Fujitsu termék (csak termék részének, részegységének) beküldése.
 3. A futárszolgáltatás Munkalap szám nélküli igénybe vétele a futárszolgáltatás mindenkor 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.

X. SZOFTVEREK ÉS ADATOK

1. Az Albacomp semmilyen garanciát nem vállal a futtatható szoftverek működésével és a felhasználói adatokkal kapcsolatban.
2. Jótállási vagy szavatossági igény nem érvényesíthető a szoftverekkel vagy szoftverhasználattal kapcsolatos hibákra, elégtelenségekre, képességekre vagy hiányokra, beleértve (de arra nem korlátozva) a vírusfertőzés vagy más kártékony szoftver okozta károkra, vagy adatvesztésre.
3. Az Albacomp és megbízott szervizközpontjai nem felelnek semmilyen adatvesztésért, amely a készüléken tárolt adatok, programok, vagy információk körében a javítás vagy szállítás során fellép. Az ügyfél felelőssége a készüléken tárolt adatokról biztonsági másolat készítése szervizbe küldés előtt.
4. A meghibásodás miatt, illetve a javítás vagy szállítás során elveszett adatok, programok, hordozható adattároló eszközök (memóriakártya, optikai lemezek stb.) pótlására nincs lehetőség.

XI. JÓTÁLLÁSON KÍVÜL ESŐ JAVÍTÓSZOLGÁLTATÁS

A jótálláson kívül eső javítószerelés körébe tartoznak kivétel nélkül de nem kizárólagosan az alábbi esetekben igényelt szervizszolgáltatások:

1. Jótállási idő lejártá után igényelt szervizszolgáltatás,

2. Ügyfél által okozott szándékos vagy véletlen fizikai vagy egyéb működésbeli meghibásodás,
3. Helytelen, nem rendeltetésszerű használat miatt bekövetkezett meghibásodás (például, de nem kizárólagosan tápcsatlakozó, USB, LAN csatlakozó törése),
4. Nem megfelelő csomagolásban történő szállítás,
5. Külső elektromos zavar, baleset, elemi kár vagy egyéb, a vásárlás után keletkezett okból bekövetkezett meghibásodás,
6. Ügyfél által elvégezhető szoftverfrissítések (beleértve az Fujitsu oldalon illetve a <http://support.ts.fujitsu.com/hu/support/downloads.html> oldalon keresztül letölthető állományok) letöltése és telepítése,
7. Operációs rendszer, illesztő- és segédprogramok, illetve más futtatható szoftverek újratelepítése,
8. A szervizközpont által esetleg vállalt adatmentés vagy –visszaállítás.

Az ügyfél egyetért azzal, hogy a jótálláson kívül eső szervizszolgáltatáshoz kapcsolódó szállítási, kezelési és javítási díjakat, valamint a javításhoz szükséges alkatrészekkel kapcsolatban felmerülő fizetési kötelezettséget a szervizközpont által megjelölt módon rendezi. A jótálláson kívül igényelt javítás esetén a szervizbe érkezés és bevizsgálás után jegyzőkönyv és árajánlat készül, melyet a szervizközpont vagy a szerviz-ügyfélszolgálat eljuttat az ügyfélnek. Az árajánlat elfogadása esetén az ügyfél részére a szervizközpont számlát állít ki, amit a visszaküldéskor a futárszolgáltatásnak kell kifizetni.

A kizárólag jótálláson kívüli javításra igényelt szervizszolgáltatás esetén a futárszolgáltatással szervizközpontba juttatott készülékekre a szállítási és 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 szállítási és bevizsgálási díjak kiszámlázásától az Albacomp eltekinthet.

Az Albacomp nem vállal felelősséget vagy kötelezettséget a jótálláson kívüli javítások elvégeztetőségére vagy azok várható időtartamára.

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.

Az Albacomp Általános Javítószolgáltatási Feltételek az alábbi címen érhetők el.

http://www.albacomp.hu/index.php?pg=menu_8328

XII. KÁRIGÉNY

Az Albacomp nem tehető felelőssé semmilyen, véletlen, speciális, közvetett vagy közvetlen kárért, amely a profit elmaradásában illetve az üzletmenetben bekövetkezik, továbbá semmilyen késedelemért vagy meghibásodásért, ami az Albacompon kívüli

okokból következik be, még akkor sem, ha az Albacompot ilyen károk lehetőségéről előzetesen tájékoztatták.

XIII. TOVÁBBI KITÉTELEK

Jelen megállapodás kapcsán felmerülő per esetén az illetékes bíróság a szervizszolgálat területe szerint illetékes körzeti vagy területi bíróság.