

MSI részletes szolgáltatási feltételek

Az MSI szerviz-ügyfélszolgálat segítségével közvetített szervizszolgáltatás igénybevételéhez el kell fogadnia az alábbi megállapodási feltételeket:

I. A MEGÁLLAPODÁS KERETEI

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

Az ALBACOMP Services Kft. (megbízott magyarországi MSI szervizközpont) Magyarországon bejegyzett vállalat, 8000 Székesfehérvár, Mártírok u. 9. telephellyel.

II. MEGÁLLAPODÁS

Jelen megállapodás az ügyfél státuszát, jogait és a kötelességeit értelmezi a szerviz-szolgáltatási folyamat során. Jelen megállapodás összhangban van az MSI 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 az MSI termékregisztrációs 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 MSI fenntartja a jogot, hogy elutasíthassa az ügyfélszolgálaton keresztül jelenlegi vagy jövőbeni szervizszolgáltatás egészét vagy annak egy részét.

IV. JÓTÁLLÁS IDŐBELI ÉS TERÜLETI HATÁLYA, IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉS

Az MSI notebook, AIO, NetTop termékekre a Magyar Köztársaság területén az MSI a végfelhasználói vásárlástól számított 12, illetve 24 hónap jótállást vállal. Az egyes típusok pontos jótállási idejéről érdeklődjön kereskedőjénél. 2010.03.01.-től minden ilyen termékre a jótállás időtartama 24 hónapra változik. Ez vonatkozik a 2010.03.01. előtt eladott készülékekre is.

Jótállási igény érvényesítéséhez kérjük, vegye fel a kapcsolatot a megjelölt szerviz-ügyfélszolgálattal. Az MSI fenntartja a jogot, hogy a sorozatszám alapján ellenőrizze a készülék eredetiségét. A szerviz-ügyfélszolgálat felkeresésekor kérjük, készítse elő a jótállási jegyet és a vásárlási bizonylatot.

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

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

Az MSI készülékek akkumulátorára 12 hónap jótállás vonatkozik.

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

A notebookok kijelzője akkor tekinthető pixelhibásnak, ha legalább 6 világos vagy 6 sötét hibás képpont található rajta, vagy egy 15 mm sugarú körben legalább 3 pixelhiba van. Javítás módja: TFT LCD panel csere.

Jótállási felelősség nem áll fenn, ha a kereskedő, vagy a jótállási javítások elvégzésével megbízott szerviz bizonyítja, 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. SZAVATOSSÁGI, JÓTÁLLÁSI IGÉNY ÉRVÉNYESÍTÉSE

1. A jótállási jegyet gondosan őrizze meg. Szavatossági vagy jótállási igény érvényesítésére a vásárlási bizonylat felmutatásával együtt van lehetőség.
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 rendeltetészerű használatot akadályozza és nem javítható rövid határidőn belül.
3. Jótállási igény esetén a jótállási idő alatt forduljon a megjelölt szerviz-ügyfélszolgálathoz, amely iránymutatást ad a hibaelhárítás legcélszerűbb menetéről. Amennyiben a telefonos hibaelhárítás nem eredményes, a notebookot az MSI megbízott szervizpartneréhez kell szállítani. A szervizszolgálat országszerte ingyenes be- és visszaszállítást is vállalhat. Szállításkor ügyeljen a megfelelő biztonságot nyújtó csomagolásra, erősen javasolt az eredeti csomagolás használata (részletesen lásd VIII. pont: CSOMAGOLÁS, SZERVIZBE SZÁLLÍTÁS).
4. Amennyiben a javítás vagy csere nem teljesíthető indokolt idő alatt, indokolt értékcsökkenés, és a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül, a fogyasztó árszállítást kérhet. Amennyiben javításra vagy cserére nincs lehetőség, a fogyasztó elállhat a szerződéstől.

VIII. 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:

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 MSI és megbízott szervizpartnerei nem vállalnak felelősséget a helytelen csomagolásból eredő, a szállítás során keletkezett sérülések miatt.
4. Az MSI csak teljes termékre 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 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.
5. Az MSI 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 bővítőegységei, 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 ügyfélszolgáltatótól:
 - a. Eredeti vásárlást igazoló számla másolata,
 - b. Jótállási jegy (jótállási időn belül),
 - c. Előző javítások javítási jegyzőkönyveinek másolata,
 - d. Csomagolási lista (a termékkel estelegesen beküldött adapter, kiegészítő, stb.).

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

7. Az MSI 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 MSI szerviz-ügyfélszolgálatnak, illetve a futárszolgáltatást végző cég felé.

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

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 MSI szerviz-ügyfélszolgálatán keresztül igényelhető.
 - b. A munkalap szám érvényességi ideje 15 nap, ennek elteltével új Munkalap szám igénylése szükséges.
 - c. Az MSI csak az alábbi MSI termékekre vállal szervizszolgáltatást. Más MSI termékekkel, vagy külön vásárolt kiegészítők vagy bővítések esetében forduljon kereskedőjéhez.
 - MSI márkájú notebookok
 - MSI Net Top készülékek (kivéve Titán)
 - MSI AIO készülékek
 - d. Az MSI csak teljes termékekre 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 MSI termék beküldése,
 - d. Érvényes Munkalap számmal nem teljes MSI termék (csak termék részének, részegységének) beküldése.
3. A futárszolgáltatás Munkalap szám nélküli igénybe vétele a futárszolgáltatás mindenkorijával egyező fizetési kötelezettséget von maga után, mely a szervizközpont részéről az ügyfél felé a javításra beküldött készüléken elvégzett javítás nélkül is kiszámlázásra kerül. Az MSI 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 MSI nem tehető felelőssé a szervizközpontba fel nem tüntet Munkalap számmal érkezett csomagolású készülékek javításának késlekedése vagy felfüggesztése miatt.

X. SZOFTVEREK ÉS ADATOK

1. Az MSI 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 MSI 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 javítószolgáltatás 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 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 MSI Member oldalon illetve a <http://msi.com> 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 futárszolgálatnak 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 visszatartása esetén is.

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

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

Az MSI 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.

XII. KÁRIGÉNY

Az MSI 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 MSI-n kívüli okokból következik be, még akkor sem, ha az MSI-t 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