

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A Szellemkép Bt. (székhely: 1142 Budapest, Erzsébet királyné útja 45/D; továbbiakban a „szerviz”), a jelen szerződési feltételekben (továbbiakban: ÁSZF) 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 a Szellemkép Bt. telephelyén. A szolgáltatásra vonatkozó jogviszony a szerviz ajánlatának elfogadásával vagy a javító-karbantartó tevékenységre vonatkozó egyedi szerződés felek általi aláírásával jön létre. A Szellemkép Bt. ajánlati kötöttsége az ajánlat megrendelő által történt átvételének napjától számított 15 (tizenöt) napig érvényes. A megrendelő az ajánlatkérését megteheti személyesen a szerviz telephelyén, telefonon a +3612422274-es számon, a [rendeles@szellemkepbt.hu](mailto:rendeles@szellemkepbt.hu) e-mail címen. Amennyiben az ügyfél az árajánlat alapján a javítást nem kéri, abban az esetben a szerviz bevizsgálási díjat számít fel. Javítás megrendelése esetén a bevizsgálási díj levonásra kerül. Amennyiben alkatrész hiányában nem tudunk árajánlatot adni a fizető megrendelésre, a bevizsgálási díjat a megrendelőnek nem kell kifizetnie.

1.2 A Szellemkép Bt. ajánlatának, a felek között létrejött egyedi szerződésnek a jelen ÁSZF minden esetben részét képezi. A szerviz ajánlatának elfogadásával a megrendelő a jelen ÁSZF feltételeit változtatás nélkül elfogadja. Amennyiben a megrendelő az ajánlat elfogadásáról szóló nyilatkozatban az ÁSZF feltételeitől eltérő kikötéseket fogalmaz meg, a felek között a szerződéses viszony csak a szerviz előzetes, kifejezett elfogadó írásos nyilatkozatával jön létre. A Szellemkép Bt. ilyen tartalmú kifejezett, írásbeli nyilatkozata hiányában az átvett hibás, vagy hibásnak vélt termékek nem minősülnek garanciális javítás céljára átvett ingóságoknak. Tekintettel arra, hogy a hiba felmerülésének ténye ill. a felmerült hiba jellege csak a termék bevizsgálását követően válik egyértelművé, a Szellemkép Bt. azon nyilatkozata, amely szerint a terméket a szerviz garanciális javítás céljára vette át, nem eredményezi és nem jelenti automatikusan azt, hogy a készülék javítása garanciális javításként, díjmentesen fog megtörténni. Továbbá az átvételi nyilatkozat, illetve az abban rögzítettek nem jelentik azt, hogy a hibajegyzék teljes körű, valamennyi hibát, hibaforrást, sérülést tartalmaz. A Szellemkép Bt. a hibajegyzék teljességéért és teljes körűségéért tehát felelősségét kifejezetten kizárja, ezért erre a másik fél kellő alappal nem hivatkozhat, és igényt nem érvényesíthet.

1.3 A Szellemkép Bt. kijelenti, a megrendelő pedig tudomásul veszi, hogy azon garanciális termékeket, melyeket a Szellemkép Bt. nem képes, vagy nem jogosult javítani, a Szellemkép Bt. továbbadja a termék forgalmazójának garanciális ügyintézés céljából. A Szellemkép Bt. erről, valamint az ügyintézés folytató forgalmazó elérhetőségeiről és az ügyintézés időtartalmáról tájékoztatja a megrendelőt.

### Felhasznált anyagok

2.1 Minden alkatrész, vagy részegység, melyet a szerviz a javításhoz biztosít, szabványos, új vagy azzal azonos egyenértékű.

2.2 Eltérő kikötés hiányában a lecserélt alkatrészek - illetőleg amennyiben a javítás a teljes termék cseréjével történik, úgy a teljes lecserélt termék (tartozékok, kábelek, leírásokkal együtt) - külön díj felszámítása nélkül a Szellemkép Bt. tulajdonába kerül.

## **Szolgáltatási díj**

3.1 A karbantartási és javítási szolgáltatások díja (a továbbiakban: a "Szolgáltatási Díj") tartalmazza a munkadíjat és anyagköltséget, a felkészülés és - helyszíni javítás esetén - a kiszállás díját, nem tartalmazza azonban a kellékanyagok ( toner, tintapatron stb.) cseréjét, felújítását illetve az akkumulátorok cseréjét ill. javítását. 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 a Szellemkép Bt. tulajdonába kerülnek. A Szellemkép Bt. jogosult általános díj, mint Szolgáltatási Díj alkalmazására. A Szolgáltatási Díj az ÁFA összegét nem tartalmazza.

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

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

3.4 Az ajánlatban meghatározott Szolgáltatási Díjat a szerviz jogosult módosítani, jogszabályváltozás, a valutaárfolyamok jelentős (2%-ot meghaladó) árfolyamváltozásai, illetve egyéb lényeges körülmény bekövetkeztekor. Az árajánlatban megadott Szolgáltatási Díj keretösszeg, 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 új árajánlat elfogadása után a vállalási ár növekedhet. Amennyiben a tényleges díj az ajánlatban megadottnál képest magasabb, úgy a Szellemkép Bt. a megrendelő részére a túllépés okáról írásos kimutatást készít. Ha a Megrendelő azt nem fogadja el, akkor a termék csak olyan mértékben lesz megjavítva, mely mértékről az eredeti árajánlat szólt.

3.5 A Szellemkép Bt. a Szolgáltatási Díj a mindenkor hatályos jogszabály szerint meghatározott általános forgalmi adóval növelt összegéről a számlát az árajánlat és a munkalap alapján állítja ki.

3.6 A fizetés módja szervizben történő javítás esetén készpénz, bankkártyás fizetés vagy banki átutalás. A fizetés teljesítéséig a szerviz jogosult a kijavított termék visszatartására. Helyszíni és telephelyen történő javítás esetén a megrendelő a Szolgáltatási Díjat a szerviz részére a számla kiállításakor készpénzben köteles megfizetni vagy egyedileg elbírált, előre írásban egyeztetett és a Szellemkép Bt. által elfogadott módon, a számla kiállításától számított 15 (tizenöt) napon belül köteles banki átutalással megfizetni.

3.7 Amennyiben a javítás szervizben történik, az eszköznek a szervizbe történő beszállítása és a szolgáltatás teljesítése után annak elszállítása a megrendelőt terheli. A szerviz értesíti a megrendelőt a szolgáltatás teljesítéséről, és arról, hogy a kijavított terméket a szervizből elviheti. 90 napot meghaladó átvételi késedelem esetén a szerviz jogosult az eszköz értékesítésére, vagy megsemmisítésére,- ezt követően megrendelőnek szervizzel szemben semmiféle igénye nem lehet.

3.8 Garanciális termék szervizelése esetén, amennyiben a javításra leadott termék nem javítható, úgy a hibás termék automatikusan kicserélésre kerül. Kicserélés esetén a megrendelő a hibás termékre nem tarthat igényt. Megrendelő megértette és elfogadja a Szerviz azon tájékoztatását, hogy kicserélés esetén a hibás termék – adatvédelmi okokból – megsemmisítésre kerülhet.

## **Jótállás, szavatosság**

4.1 A Szellemkép Bt. az általa felhasznált és beépített alkatrészekre és a kapcsolódó szolgáltatásokra a javítás összegétől függően jótállást vállal. A fenti jótállás nem vonatkozik az eszköz nem kicserélt alkatrészeire és részegységeire továbbá nem terjed ki a rendeltetés ellenes használatból eredő hibákra, 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 helyszíni előkészítési és karbantartási műveletekre.

4.2 A szerviz a javító, karbantartó szolgáltatásra, amennyiben az a 249/2004(VIII.27) Korm. r. rendelet hatálya alá tartozik, a hivatkozott rendeletben meghatározott időtartamra vállal jótállást. A jótállási idő kezdő időpontja a szolgáltatás teljesítésének napja.

4.3 A Szellemkép Bt. 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 a szervizt 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 A nyomtató művet tartalmazó berendezések 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 a szervizt haladéktalanul írásban (e-mail, levél) 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, szerviz által kiállított számla alapján érvényesítheti.

## **Felelősségkorlátozás**

5.1 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; a szerviz a javító/karbantartó szolgáltatások keretében adatmentési tevékenységet nem végez, és nem vállal felelősséget a felhasználói beállítások módosulásáért, megszűnéséért. A szerviz 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. A Szellemkép Bt. külön térítéses szolgáltatásának keretein belül az ügyfélnek van alkalma az adatmentés lehetőségére.

5.2 A Szellemkép Bt. nem felel továbbá következményi károkért, elmaradt haszonért, használatkieséssel okozott károkért. Igény esetén a részletek külön tájékoztatásban foglaltak szerint kérhetőek.

5.3 A szerviz felelőssége közvetlen károkért egyedi megrendelésenként nem terjed tovább, mint a szolgáltatással érintett terméknek a szolgáltatás teljesítését közvetlenül megelőző időpontban érvényes piaci értéke.

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

5.5 A megrendelő kárigényét a szervizzel szemben – az igényérvényesítés formájától és jogcímétől függetlenül – legfeljebb a kár bekövetkeztétől számított 12 hónapos jogvesztő határidőn belül érvényesítheti.

5.6 A NEM az eredeti, gyári csomagolásban átvett készülékek esztétikai állapotának megóvásáért a szerviz minden tőle elvárhatót megtesz, de azért felelősséget vállalni nem tud. Valamint az ebből adódó, szállítás során megsérült és így beérkezett termékekre sem tud felelősséget vállalni.

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

5.8 A szerviz a termékről átvételi elismervényt ad a megrendelő részére, amellyel a szerviz igazolja a készülék átvételét és a megbízás elfogadását. A szerviz csak az elismervényen szereplő termékért és a feltüntetett tartozékokért vállal felelősséget.

5.9 A szerviz a terméket az átvételi elismervény eredeti példánya ellenében adja ki ( a megrendelő az átvételi elismervény eredeti példányával igazolja a termékre vonatkozó tulajdonjogát.).

## **Vis major**

6.1 A Szellemkép Bt. nem felel olyan késedelemért vagy egyéb szerződésszegésért, mely rajta kívül álló okok vagy vis major következménye.

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

## Egyéb rendelkezések

7.1 A megrendelő – helyszíni javítás esetén - köteles biztosítani a szerviz szakemberei részére a hibás berendezéshez, rendszerhez való hozzáférést, valamint a munkavégzés műszaki környezeti feltételeit. A megrendelő minden elvárhatót köteles megtenni a szerviz szakembereinek biztonsága és egészségének megóvása érdekében azon időtartam alatt, míg a szerviz 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.

7.2 A szolgáltatások teljesítésének időszaka: hétfőtől- péntekig 9.00-17.00 óráig ebédszünet: 13:00-13:30ig. A szerviz a szolgáltatásokat az azok teljesítéséhez szükséges, szakmailag ésszerű idő alatt, a szolgáltatási időszakon belül teljesíti.

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

7.4 A felek között felmerülő jogviták eldöntésére a Megyei (fővárosi) Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület eljárását is kezdeményezheti.

7.5 Nem vállalhatunk jótállást a nálunk vásárolt, alkatrészre vagy tartozékra ha azt a vásárló szétszedte, beépítette, beforrasztotta, megrongálta, és mindezeknek a jelei jól érzékelhetőek.

**A hibás beépítés miatt bekövetkezett károkért felelősséget nem vállalunk.**

7.6 Garanciális reklamációt **a vásárlást igazoló számlával** tudunk elfogadni. A nálunk vásárolt alkatrésznek és tartozéknak **14 napig** fizetjük vissza a vételárát vagy cseréljük ki Önöknek.

**A fentiek figyelembevételével!**

7.7 Amennyiben a keresett alkatrész nincs készleten, abban az esetben megrendeljük 50% előleg befizetése után amely fizethető a szervizben személyesen vagy előre utalással.

## Csomagolás, Szervizbe Szállítás

8. A készüléket minden esetben gondosan be kell csomagolni, akkor is, ha nem vesz igénybe futárszolgáltatást. Amennyiben nem áll rendelkezésre csomagoló anyag azt a szerviz felé jelezni kell.

8.1 A szerviz és megbízott szervizpartnerei nem vállalnak felelősséget a helytelen csomagolásból eredő, a szállítás során keletkezett sérülések miatt.

8.2 A készülék csomagolásába a következő dokumentumokat szükséges elhelyezni, amennyiben az ügyfél más tájékoztatást nem kap az ügyfélszolgálattól:

- 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.

## **Adatvédelmi és titoktartási nyilatkozat**

9.1 A szerződés teljesítése és a szerződés feltételeinek későbbi bizonyítása érdekében a fogyasztó 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. Megrendelő hozzájárul az Átvételi elismervényben rögzített adatainak a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez.

9.2 Adatfeldolgozás: a Szellemkép Bt. külön külső adatfeldolgozót nem vesz igénybe az adatokat személyesen használja.

9.3 Jogérvényesítés: A felhasználó jogérvényesítési lehetőségeit az A vtv., valamint az 1959. évi IV. tv. (Ptk.) alapján bíróság előtt gyakorolhatja, továbbá bármilyen személyes adattal kapcsolatos kérdésben kérheti az adatvédelmi biztos segítségét is. Bármilyen, adatkezeléssel kapcsolatos kérdéssel, észrevétellel ezen túlmenően kereshetők az adatkezelő munkatársai is az [info@szellemkepbt.hu](mailto:info@szellemkepbt.hu) e-mail címen. 1.4 Email cím megadásával hozzájárulok, hogy a Szellemkép Bt. (1142 Budapest, Erzsébet királyné útja 45/d) mint adatkezelő az általam megadott adatokat kezeleje, és elégedettség mérés céljából felhasználja. A regisztráció során megadott személyes adatok a 2011 CXII tv. Alapján kizárólag a meghatározott célra és a szükséges mértékben használhatja fel.