

# IBCS Hungary Szerviz Vállalási Szabályzat

## 1. Általános adatok

Vállalkozó neve, telephelye: IBCS Hungary Kft., 1135 Budapest, Reitter Ferenc utca 45-49.

Központi telefonszáma: (06-1) 451-60-70

Nyitva tartási idő: munkanapokon 9-17 óráig

## 2. Vállalási feltételek

### 2.1. Felelősségvállalás

Vállalkozó felelősséget vállal a javításra átvett eszközök és tartozékaik állagának megóvására és minden tőle telhetőt megtesz annak érdekében, hogy az eszközt a vállalt határidőn belül megjavítsa. A felelősségvállalás időtartama a cég dolgozója által a szervizrendelésen való átvételtől kezdve a szervizkiadási bizonylaton történő kiadásig terjed.

A javítást kérő Ügyfél (Megrendelő) szavatolja, hogy az IBCS Hungary Kft. részére csak jogszerűen kezelt adatokat ad át.

A Vállalkozó felelőssége nem terjed ki a javításra átadott eszközökön található: felhasználói állományok, felhasználói szoftverek és egyéb beállítások megőrzésére, valamint az akkumulátorok feltöltött állapotának megtartására, vagy azok feltöltésére.

Amennyiben a javításra átadott eszközöknek nem mechanikai hibája van, akkor az eszközök minden esetben – jegyzőkönyv felvétele mellett - szoftveresen törlésre kerülnek. A Vállalkozó felelőssége nem terjed ki a szoftveres törlésből adódó esetleges károkért, Ügyfélkövetelésekért.

A javítást kérő Ügyfél felelőssége: a javításra átadott eszköz szervizbe küldése előtt az eszközön lévő állományok és szoftverek mentéséről gondoskodni, továbbá az eszköz szervizbe küldés előtt az eszközön lévő adatok és szoftverek törléséről gondoskodni!

A javításra átadott eszközön, csak olyan felhasználói állományok lehetnek, amelyek törléséhez a javítást kérő az eszköz átadásával hozzájárul és azok törléséhez a javítást kérő Ügyfél hozzájárulhat.

### 2.2. Az eszközök átvételének feltételei

A vállalási szabályzatban rögzített feltételekkel csak az IBCS által forgalmazott és értékesített eszközöket vesszük át javításra.

Amennyiben a javítást kérő cégnek a vállalkozóval szemben lejárt tartozása van, a javított eszköz kiadására a tartozás rendezését követően kerülhet sor.

Jótállási (garanciális) igény esetén az IBCS által kiállított ép jótállási (garancia) jegy megléte és bemutatása, vagy a vásárlás számlamásolattal történő hiteles igazolása szükséges.

A garancia és a szerződéses javítás érvényesítésének további feltétele az eszközön található azonosító és sorozatszám sérülésmentes, olvasható állapota, megléte.

Karbantartási vagy egyéb IBCS szerződés hatálya alá tartozó javítások igényléséhez a szóban forgó szerződést igazoló regisztrációs lap bemutatása szükséges.

### **3. A javítás menete**

Az IBCS telephelyére javításra beszállított és a fenti átvételi feltételeknek megfelelő eszközöket a szervizben kérjük leadni. Az átvételről bizonylatot állítunk ki. A javítás megkezdésekor munkalap készül, amely végigkíséri az eszközt, egészen a felhasználó részére történő visszaadásáig.

Az IBCS központi szervizében javított „A” kategóriájú eszközök javítási ideje Zebra nyomtatók esetén 5 munkanap, egyéb Zebra (Motorola - Symbol) eszközökre pedig 10 munkanap. A „B” kategóriájú eszközök javítása – melyek a legtöbb esetben alkatrészbeszerzést tesznek szükségessé – az alkatrész beszerzés átfutási idejével hosszabbodik. Külföldi javítás esetén a javítás átlagos ideje 20 munkanap.

#### **3.1. Külföldi javítás**

Külföldi javítás válhat szükségessé:

- egyes garanciális meghibásodások
- a 2004. január 1-je után forgalomba került Symbol–Motorola és Zebra mobil eszközök
- a csak külföldi szakszervizben végezhető javítások
- az itthon gazdaságtalanul elvégezhető javítások, valamint
- tartósan hiányzó alkatrész esetén

Külföldi javítás esetén, a javításra kiküldött eszközön lévő szoftvereket és állományokat a gyártói szerviz is törli.

#### **3.2. Árajánlat és bevizsgálási díj**

Az ügyfél részére a javítás megkezdése előtt minden esetben javítási árajánlatot adunk.

Amennyiben a javítási ajánlat alapján a javítást nem kéri az ügyfél, úgy minden esetben bevizsgálási díjat számítunk fel eszközönként. A bevizsgálási díj a ráfordított idő arányában, a hiba jellegétől és a feladat bonyolultságától függően nettó 3.700 Ft+ÁFA-tól (negyed óra) 7.400 Ft+ÁFA-ig (félóra) terjed, melynek összegét az ajánlatban mindig feltüntetjük.

A javítási árajánlat elfogadása esetén a bevizsgálási díjat nem számítjuk fel.

### 3.3. Javítás

A javítás befejezéséről telefonon és/vagy e-mail-ben értesítjük az ügyfeleket.

### 3.4. Eszközök kiadása

Az elkészült eszközöket az ügyfél megbízását hitelesen igazoló személy veheti át a szervizkiadási bizonylaton. A munkalap alapján számla készül, amit a helyszínen készpénzzel vagy amennyiben ez engedélyezett, átutalással kell kiegyenlíteni.

A számla melléklete a munkalap másolata és az átvételt igazoló szervizkiadási bizonylat.

Az általános javítási feltételekbe nem illeszkedő igényeket – pl. máshol vásárolt berendezések javítása, átalánydíj fejében végzett javítások – egyedileg bíráljuk el és külön megállapodás keretében javítjuk.

Abban az esetben, ha a javított eszközt az elkészült javításról küldött értesítéstől számított 10 munkanapon belül nem veszik át, azt a felhasználó költségére visszaküldjük.

## 4. További Általános feltételek

### 4.1. Szállítás

Az eszközök szervizbe, és szervizből történő szállításáról – külön megállapodás hiányában – a javítást kérő gondoskodik.

### 4.2. Kiszállás

Külön kérésre az ügyfelek telephelyén is végzünk javítást. Budapest területén a kiszállási díj 9.000 Ft+ÁFA, Budapest területén kívül pedig 140 Ft/km+ÁFA - de legalább 7.000 Ft+ÁFA – mégpedig az IBCS telephelyétől az ügyfél telephelyéig és visszaúttal számolva.

### 4.3. Fizetési feltételek

A számla mellékleteként átadott munkalap képezi az elszámolás alapját és a számlakiállítás is ez alapján történik.

Ez többek között tartalmazza az eszköz javítására fordított munkaórát és azok díját, a beépítésre került alkatrészek árát. Amennyiben a javítás külföldön történt, a külföldi javítás költsége egy tételben kerül feltüntetésre.

Külön megállapodás hiányában, a javítással kapcsolatban felmerülő költségek megtérítése a javítás megkezdésének pillanatától esedékesek.

### 4.4. Visszavétel

A Vállalkozó által korábban értékesített és az ügyfél számára feleslegessé vált eszközöket és azok tartozékait telephelyünkre beszállítva – a hatályos jogszabályok szerinti kereskedői minőségben és formában – szervizünk díjmentesen átveszi, és mint veszélyes hulladékot kezeli.

Mielőtt a feleslegessé vált eszközeitől megválik, kérjük, hogy gondoskodjon arról, hogy a leadásra szánt eszközeiről és azok adathordozóiról: a fontos állományokat, így a személyes adatokat is tartalmazó állományokat visszaállíthatatlanul törölje le!

## 5. Jótállás

A szervizben végzett javításokra 90 napos, a nettó 20.000 Ft-ot meghaladó értékű beépített fődarabra (alaplap, lézeregység, tápegység) pedig 6 hónap jótállást vállalunk.

A jótállási időkhöz kapcsolatban az alábbi linken nyújtunk tájékoztatást:

<https://ibcs.hu/wp-content/uploads/2017/03/jotallasi-idok-zebra-eszkozok-2017-002.pdf>

Címke és kártyanyomtatók hőfejeinek jótállásos feltételei:

- a fejek nyomtató felületén mechanikai sérülés nem lehet. A jótállás a fej úgynevezett belső „pixel-hibáira” vonatkozik, ami a gyakorlatban a nyomtatási képen hiányként (csíkok formájában) látható.
- a Zebra nyomtató üzemeltetése a gyári adatok alapján, az adott nyomtatóra vonatkozó hőmérsékleti feltételek betartásával történik.

## 6. Adatvédelem

Az IBCS Hungary Kft. adatkezelési tájékoztatóját megtalálja weboldalunkon ( <https://ibcs.hu/adatvedelem/> ), ahol részletesen tájékozódhat adatkezelési irányelveinkről, a kapcsolódó fogalmakról és jogszabályokról, továbbá a személyes adatok kezelésével kapcsolatos jogairól.

A javítással kapcsolatos esetleges panaszával kérjük, forduljon a szerviz vezetőjéhez:

Herter András (06-1) 451-20-83 számon vagy [herter.andras@ibcs.hu](mailto:herter.andras@ibcs.hu) címen,

vagy pedig az ügyfélszolgálati vezetőhöz:

Vajner Tibor (06-1) 451-60-77 számon vagy [vajner.tibor@ibcs.hu](mailto:vajner.tibor@ibcs.hu) címen.

Budapest, 2018. július 03.

**Melis Zoltán**

Ügyvezető igazgató s. k.