BSH H Á Z T A R T Á S I K É S Z Ü L É K K E R E S K E D E L M I K F T

Szerviz **VÁLLALÁSI SZABÁLYZAT**

Szolgáltató neve: *BSH Kft.*

Vállalkozás székhelye: *1023 Budapest, Árpád fejedelem útja 26-28.*

Felügyeleti szerv neve: *Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály (cím: 1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b., Tel: +36 (1) 450-2598*

Személyes átvételi pont nyitvatartási idő: *Hétfő-csütörtök 9:00 – 17:00, Péntek: 9:00 – 15:00*

Telefonos elérhetőség nyitvatartása: *Hétfő-Péntek: 8:00- 17:00*

A BSH Kft. javítási-karbantartási munkák (a továbbiakban együttesen javítás vagy javítási munka) elvégzését a jelen Vállalási Szabályzat alapján vállalja. A szabályzat a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet, a 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet, valamint a javítási munka jellegétől függően a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet által meghatározott előírásoknak megfelelően készült.

A munkavállalás rendje:

Kisháztartási készülékek esetében (10kg alatti gépek) személyes megrendelés nyitvatartási időben.

Nagyháztartási és helyhez kötött készülékek esetében emailen, vagy telefonon történő bejelentkezéssel.

1.1 A szolgáltatás elvállalásakor:

- az átvett készülékről **Átvételi elismervényt** adunk át az Ügyfélnek,

- helyszíni javítás esetén **munkalapot állítunk ki**, melyen a következő adatoknak feltétlenül szerepelni kell, és amelynek hitelességét az Ügyfél aláírásával igazolja:

 Megrendelő neve, címe és telefonszáma – ahol elérhető, szükséges egyeztetés céljából,

 a javítandó készülék E-Nr, FD és Z-nr száma.

 a javításkor a készülékkel átvett tartozékok

 a készülék átvételének időpontja.

1.2 A Megrendelő az átvételi elismervény vagy helyszíni javítás esetén a munkalap aláírásával kijelenti, hogy a jelen Vállalási Szabályzat az aláírása előtt a rendelkezésére állt, és annak rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek fogadja el.

2.1 Ha a javító-karbantartó munka nem a készülék jótállása vagy szavatossága alapján történik (fizetős javítás):

BSH Kft. H-1023 Budapest, Árpád fejedelem útja 26-28 Telefon: Bankszámlaszám:
Postacím: H-1536 Budapest, Pf.: 329. (36)-80-200-201 Citibank Rt. 10800007-44547004
A cég a Fővárosi Bíróság mint Cégbíróság 01-09-269033 sz. cégjegyzékében van nyilvántartva.

2.1.1 A Megrendelő és a BSH Kft. között a javítási munkára vonatkozóan az átvételi elismervény vagy helyszíni javítás esetén a munkalap Megrendelő általi aláírásával jön létre a vállalkozási szerződés.

A vállalkozási szerződés létrejöttét megelőzően a BSH Kft. tájékoztatja a Megrendelőt arról, hogy a javítási munkára a BSH Kft. ügyfélfogadó helyiségében a Megrendelő által hozzáférhető helyen megtalálható a cég Vállalási Szabályzata, helyszíni javítási munka esetén pedig a BSH Kft. által a munkát elvégző alkalmazottjánál tekinthető meg a Vállalási Szabályzat. Megrendelő jogosult a Vállalási Szabályzatot áttanulmányozni és az azzal kapcsolatos kérdéseire a BSH Kft. alkalmazottjától választ kapni. Az átvételi elismervény Megrendelőnél maradó példánya – a helyszíni javítást kivéve – a javításra átvett készülék átvételi elismervényéül is szolgál.

A Vállalási Szabályzatban meghatározott díjtételeink a Vállalási Szabályzat I. sz. mellékletében találhatóak.

2.1.2 Várható javítási idő:

Márkaszervizünkben a várható átfutási idő 2 hét. Amennyiben a megrendelt munka határidőre történő elvégzését előre nem látható, egyéb ok (pl. alkatrészhiány, javítás elvégzéséhez szükséges műszer meghibásodása) akadályozza, a szerviz törekszik a Megrendelővel azt haladéktalanul közölni.

2.1.3 A bevizsgálási díjat a Megrendelő köteles előre megfizetni. A bevizsgálás után a pontos hiba feltárás és a javítási költség meghatározása után a BSH Kft. vagy az általa megbízott Szerviz árajánlatot küld Megrendelőnek, amelyet Megrendelő elfogadhat. A Megrendelő írásbeli elfogadása után Szerviz elvégzi a javítást. Amennyiben a javítás során előre nem látott további költség merül fel, arról a Szerviz új ajánlatot készít, mely új ajánlat Megrendelő írásbeli elfogadása után végzi el a Szerviz a szükséges javítási munkát. A javítás elvégzése után Megrendelő köteles a javított készüléket legfeljebb 2 héten belül átvenni, és a javítási díjat az árajánlatban szereplő összeg alapján megfizetni. A készülék visszaadásának feltétele az árajánlat szerint kiállított számla Megrendelő általi teljesítése.

2.1.4 Ha az elvégzendő munka előreláthatóan befolyásolja a dolog további használhatóságát, teljesítőképességét, vagy használatának módját, illetőleg ennek időtartamát, a BSH Kft. erről a Megrendelőt előzetesen tájékoztatja. A tájékoztatási kötelezettség - amennyiben feltételei csupán ekkor állapíthatók meg - a munka elvégzése után is terheli a BSH Kft-t.

2.1.5 A Megrendelő és a BSH Kft. között a javítási munkára vonatkozóan létrejött Vállalkozási Szerződés a kijavított készülék Megrendelőnek történő visszaadásával és a vállalkozási díj megfizetésével szűnik meg.

2.1.6 A Ptk. 8:1. § (1) bekezdés 3. pontja szerinti fogyasztó (a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy) által megrendelt javító-karbantartó szolgáltatások esetében, amennyiben a szolgáltatásnak az általános forgalmi adót és az anyagköltséget is magában foglaló díja a húszezer forintot meghaladja, a BSH Kft-t jótállási kötelezettség terheli.

BSH Kft. H-1023 Budapest, Árpád fejedelem útja 26-28 Telefon: Bankszámlaszám:
Postacím: H-1536 Budapest, Pf.: 329. (36)-80-200-201 Citibank Rt. 10800007-44547004
A cég a Fővárosi Bíróság mint Cégbíróság 01-09-269033 sz. cégjegyzékében van nyilvántartva.

A megrendelő a jótállási igényét a jótállási jeggyel / bizonylattal érvényesítheti a 249/2004.(VIII.27.) Korm. rendelet szerint.

2.1.7 A BSH Kft. csak a saját technikusa által biztosított és beépített alkatrészekkel dolgozik és azokra vállal jótállást.

2.1.8 A BSH Kft. jótállási kötelezettsége nem terjed ki:

a) a vállalkozási szerződés tárgyát nem képező, a javítási munkalapon fel nem tüntetett javításokra;

(A Megrendelő külön, célszerűtlen és/vagy szakszerűtlen kérésére elvégzett javítást úgy kell tekinteni, hogy azzal a BSH Kft./Szerviz, mint célszerűtlen és/vagy szakszerűtlen utasítással nem értett egyet és erre a Megrendelő figyelmét felhívta, azt kizárólag a Megrendelő kockázatára végezte el.)

b) a rendeltetésellenes használatból, illetve harmadik személy szakszerűtlen javításából vagy beavatkozásából eredő hibákra;

c) a természetes elhasználódásból eredő hibákra,

d) azon hibákra, amelyek a készülékben a Megrendelőnek történt visszaadás után keletkeztek;

e) tisztításra, karbantartásra, dugulás elhárításra;

f) azonos hibajelenség esetén, a más áramkör által okozott hibára;

g) azokért a hibákért, amelyek abból származnak, hogy a Megrendelő a kármegelőzési, kárelhárítási és kárenyhítési kötelezettségét elmulasztotta, még akkor sem, ha azok eredeti javítási hiányosságokból erednek.

2.2 Ha a javító-karbantartó munka a készülék jótállása vagy szavatossága alapján történik, akkor a Ptk. jótállásra vonatkozó rendelkezéseit, illetve az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet rendelkezéseit is megfelelően alkalmazni kell.

A fogyasztó kifogásának intézésére a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet rendelkezései az irányadók.

2.2.1 A BSH Kft. a fogyasztó kifogásáról jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti

a) a fogyasztó nevét, címét,

b) a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát,

c) a szerződés vállalkozás általi teljesítésének időpontját,

d) a hiba bejelentésének időpontját,

BSH Kft. H-1023 Budapest, Árpád fejedelem útja 26-28 Telefon: Bankszámlaszám:
Postacím: H-1536 Budapest, Pf.: 329. (36)-80-200-201 Citibank Rt. 10800007-44547004
A cég a Fővárosi Bíróság mint Cégbíróság 01-09-269033 sz. cégjegyzékében van nyilvántartva.

e) a hiba leírását,

f) szavatossági vagy jótállási igénye alapján a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot,

g) a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát, ha a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nyilatkozni tud.

Ha a kifogás rendezésének módja a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogtól eltér, ennek indokolását a jegyzőkönyvben meg kell adni.

2.2.2 A jegyzőkönyv másolatát a fogyasztónak át kell adni.

2.2.3 Ha a BSH Kft. a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – 8 napon belül köteles értesíteni a fogyasztót. ***(II. sz. melléklet)***

A szolgáltatás elkészülte után

2.3.1 Az elkészült készülékeket a BSH Kft. a javítás befejezése után 2 hétig díjtalanul tárolja. Az elkészülés időpontjáról a Megrendelőt SMS-ben értesítjük. Az értesítések meg nem kapása (téves adatszolgáltatás vagy elérhetetlenség miatt) a határidőt nem befolyásolja. Ha ezen idő alatt a Megrendelő a készüléket nem veszi át, akkor azt a BSH Kft. jogosult a Megrendelő előzetes értesítése nélkül megsemmisíteni. Ilyen esetben a BSH Kft. a vállalkozási díjigényén túl a megsemmisítés költségeit is jogosult a Megrendelővel szemben érvényesíteni, különös tekintettel azon készülékekre, melyek megsemmisítésük esetén veszélyes hulladéknak minősülnek.

2.3.2 A Megrendelő külön, írásban történő kérésére 2 héten túl, napi 1000 Forint + ÁFA tárolási díj ellenében azt raktározzuk további maximum 30 naptári napig. Ezután BSH Kft. jogosult a Megrendelő előzetes értesítése nélkül a készüléket megsemmisíteni.

2.3.3 Az elkészült készülék házhozszállítása 30 napon belül egyedi megállapodás alapján, Budapesten és Pest-megyében ***(I. sz. melléklet)*** kérhető.

Adatvédelem

3.1. A BSH Kft. számára fontos, hogy megvédjük és bizalmasan kezeljük az Ön személyes adatait, összhangban a titoktartási, adatvédelmi és adatbiztonsági jogszabályokkal.

Adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („Adatvédelmi Törvény”) és az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 (2016. április 27.), a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló rendelete („GDPR”) szerint kezeljük.

BSH Kft. H-1023 Budapest, Árpád fejedelem útja 26-28 Telefon: Bankszámlaszám:
Postacím: H-1536 Budapest, Pf.: 329. (36)-80-200-201 Citibank Rt. 10800007-44547004
A cég a Fővárosi Bíróság mint Cégbíróság 01-09-269033 sz. cégjegyzékében van nyilvántartva.

3.2.1. Az átvételi elismervényen / munkalapon rögzített adatokat a javításhoz és a kötelezettségeink teljesítéséhez használjuk. Az adatokat a vállaltirányítási rendszerben tároljuk, és a GDPR szabályoknak megfelelően kezeljük.

3.2.2. A BSH Kft. nem gyűjt Önről semmilyen, a személyével kapcsolatba hozható információt (pl.: név, cím, telefonszám vagy e-mail cím ("személyes adatok")), hacsak Ön önként úgy nem dönt, hogy azt számunkra átadja. Ezen adatokat a BSH Kft. adatvédelmi tájékoztatójának megfelelően kezeljük. ***(III. sz. melléklet)***

A szolgáltatással szemben felmerült kifogás, panasz esetén fordulhat:

BSH Kft. Szervizvezető

1023 Budapest, Árpád fejedelem útja 26-28.

Tel: 06 80 200 201

BSH Kft. Vevőszolgálatvezető

1023 Budapest, Árpád fejedelem útja 26-28.

Tel: 06 80 200 201

Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály

cím: 1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b.,

Tel: +36 (1) 450-2598

Fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

A jelen szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.), különösen annak a vállalkozási szerződésre vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni.

Budapest, 2026.04.27

Fried Balázs

Vevőszolgálat vezető