

## VÁLLALÁSI SZABÁLYZAT

<b>Szolgáltató neve:</b>	BSH Kft.	
<b>Vállalkozás székhelye:</b>	1023 Budapest, Árpád fejedelem útja 26-28.	
<b>Felügyeleti szerv neve:</b>	Budapest, II. kerületi Járás	
	1024 Budapest, Margit krt. 47-49.	
	Tel: +36 (1) 896 2449	
<b>Nyitvatartási idő:</b>	Hétfő-csütörtök	9:00 – 17:00
	Péntek:	9:00 – 15:00

A BSH Kft. javítási-karbantartási munkák (a továbbiakban együttesen javítás vagy javítási munka) elvégzését a jelen Vállalási Szabályzat alapján vállalja. A szabályzat a 78/1987/XII.14./ MT. sz. rendelet a javító-karbantartó szolgáltatások minőségvédelméről szóló 16/1976/VI.4./ M'T'. sz. rendelet módosításáról, illetve a 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet, 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet valamint a javítási munka jellegétől függően a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet, által meghatározott irányelvek figyelembevételével készült.

### A munkavállalás rendje:

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

Nagyháztartási és helyhez kötött készülékek esetében személyes jelentkezés, 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 és FD 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):

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. köteles tájékoztatni a Megrendelőt arról, hogy a javítási munkára a BSH Kft. ügyfélfogadó helyiségében a Megrendelő által hozzáférhető helyen megtalálható a cég Vállalási Szabályzata.

A helyszíni javítási munka esetén a BSH Kft. által a munkát elvégző alkalmazottjánál megtekinthető a Vállalási Szabályzat. Megrendelő jogosult 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 szabályzat I. sz. mellékletében találhatóak.**

**2.1.2** Várható javítási idő:

Márkaszervizünkben az átlagos átfutási idő 1 hét. Amennyiben a megrendelt munka határidőre történő elvégzését előre nem látható, egyéb ok (pl. alkatrészhiány, javítás elvégzéséhez szükséges műszer meghibásodása) akadályozza, azt a szerviz köteles a megrendelővel haladéktalanul, még a teljesítési határidő lejártá előtt közölni.

**2.1.3** Ha szolgáltatás elvállalásakor nem állapítható meg pontosan, hogy milyen munkák elvégzésére van szükség, a szerviz a várható átlagos javítási költség maximumáig jogosult javítani, a díj összegét köteles a megrendelővel közölni. Amennyiben a munka végzése során a szerviz olyan előre nem látott hibát fedez fel, amelynek kijavítására a felek nem állapodtak meg és annak kijavításával a szolgáltatás megrendelésekor közölt összeget, vagy amit a felek a megállapodásban a szolgáltatás várható legmagasabb díjaként meghatároztak meghaladná, köteles a hiba felfedezéséről és az ezzel kapcsolatos munka díjáról a Megrendelőt haladéktalanul értesíteni. Ezt a munkát a szerviz csak külön megrendelésre végezheti el.

**2.1.4** A Megrendelő a szolgáltatás megrendelésekor kérheti a készülék bevizsgálását, ezzel egyidejűleg tételes árajánlatot kérhet a javításról. A szerviznek az árajánlatot három munkanapon belül meg kell adnia. Ha a szolgáltatást nem rendelik meg, az elvégzett vizsgálat díját a Megrendelő viseli. A vizsgálat díja a szabályzat I. sz. mellékletében a bevizsgálási díjtétel. Az ajánlat elfogadása esetén a vizsgálattal érintett körben a munka végzése során felfedezett és az árajánlatban figyelembe nem vett hibát köteles a BSH Kft. díjtalanul kijavítani.

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

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

**2.1.8** A Ptk. 685. § d) pontja szerinti fogyasztó által megrendelt javító-karbantartó szolgáltatások esetében, amennyiben a szolgáltatásnak az általános forgalmi adót és az anyagköltséget is magában foglaló díja a húszszer forintot meghaladja a BSH Kft-t jótállási kötelezettség terheli.

A megrendelő a jótállási igényét a számla / munkalappal együtt érvényesítheti a 249/2004.(VIII.27.) Korm. rendelete szerint. **(II. sz. melléklet)**

**2.1.10** A BSH Kft. jótállási kötelezettsége nem terjed ki:

- a) a vállalkozási szerződés tárgyát nem képezett, a javítási munkalapon fel nem tüntetett javításokra;
- b) a Megrendelő által rendelkezésre bocsátott anyagból, illetve a Megrendelő külön kérésére elvégzett javításból eredő hibákra.  
(Megrendelő külön kérésére elvégzett javítást pedig úgy kell tekinteni, hogy azzal a szerviz, mint célszerűtlen és/vagy szakszerűtlen utasítással nem értett egyet és erre a Megrendelő figyelmét felhívta.)
- c) a rendeltetésellenes használatból, illetve harmadik személy szakszerűtlen javításából vagy beavatkozásából eredő hibákra;
- d) a természetes elhasználódásból eredő hibákra,
- e) azon hibákra, amelyek a készülékben a Megrendelőnek történt visszaadás után keletkeztek;
- f) tisztításra, karbantartásra, dugulás elhárításra;
- g) azonos hibajelenség esetén, a más áramkör által okozott hibára;

- h) azokért a hibákért, amelyek abból származnak, hogy a Megrendelő a kötelező kárenyhítési kötelezettségét elmulasztotta, még akkor sem, ha azok eredeti javítási hiányosságokból erednek.

**2.2** Ha a javító-karbantartó munka a készülék jóállása vagy szavatossága alapján történik, akkor a Ptk. jóállásra vonatkozó rendelkezéseit, illetve a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartósfogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jóállásról rendelkezéseit is megfelelően alkalmazni kell.

A fogyasztó kifogásának intézésére a 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jóállási igények intézéséről rendelkezései az irányadók.

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

- a) a fogyasztó nevét, címét,
- b) a fogyasztási cikk (a továbbiakban: áru) megnevezését, vételárát,
- c) a vásárlás időpontját,
- d) a hiba bejelentésének időpontját,
- e) a hiba leírását,
- f) a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igényt,
- g) a kifogás rendezésének módját.

Ha a kifogás rendezésének módja a fogyasztó igényétől 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 igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról legkésőbb három munkanapon 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 30 napig díjtalanul tárolja. Az elkészülés időpontjáról 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** Amennyiben Megrendelő a készülék kijavítását nem kéri, vagy annak javíttatásáról nem nyilatkozik, az árajánlat megtételének időpontjától számított a 30 napos díjtalan tárolás. Ha ennek leteltéig Megrendelő nem jelentkezik, vagy nem gondoskodik készüléke elszállításáról, 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.

**2.3.3** A Megrendelő külön, írásban történő kérésére 30 napon túl, napi 500 Forint + ÁFA tárolási díj ellenében azt raktározzuk mindaddig, amíg a tárolási költség a készülék árát el nem éri. Ezután a készüléket az előbbieken írtak szerint megsemmisítjük vagy értékesítjük.

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

## Adatvédelem

- 3.1.** BSH Kft számára, valamint üzletmenete bonyolításához fontos, hogy megvédjük, és bizalmasan kezeljük az Ön személyes adatait, összhangban az országoknak a titoktartási, adatvédelmi és adatbiztonsági törvényeivel.  
Adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („Adatvédelmi Törvény”) szerint kezeljük.
- 3.2.1.** Az átvételi elismervény / munkalapon rögzített adatokat a javításhoz használjuk, a javítás idejéig tároljuk.
- 3.2.2.** 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 nyilatkozatának 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 II. kerület Önkormányzat Jegyzője*

Cím: 1024 Budapest, Mechwart liget 1.  
Telefon: +36 1 346-5428  
E-mail: [jegyzo@masodikkerulet.hu](mailto:jegyzo@masodikkerulet.hu)

### *Budapest II. kerületi Járás*

Cím: 1024 Budapest, Margit krt. 47-49.  
Telefonszám: +36 1 896 2449

### *Békkéltető Testülethez*

A jelen szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a magyar Polgári Törvénykönyv, (Ptk.) különösen annak a vállalkozási szerződésre vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni.

Budapest, 2017.09.01.

Varga Dániel  
Vevőszolgálat vezető