

Jelen tájékoztató célja, hogy részletes és átlátható tájékoztatást nyújtson a HTS Group Kft. által biztosított kávéfőző-karbantartási szolgáltatás tartalmáról, igénybevételének feltételeiről, valamint a készülék beküldésére és visszaszállítására vonatkozó szabályokról.

Kérjük, a készülék beküldése előtt figyelmesen olvassa el az alábbiakat!

1. A karbantartási szolgáltatásról

A karbantartási szolgáltatás célja a kávéfőző rendszeres tisztítása, karbantartása, valamint a rendeltetésszerű használat során felhalmozódó szennyeződések, kávémaradványok és vízkőlerakódások eltávolítása, hozzájárulva ezzel a készülék megfelelő működésének fenntartásához és élettartamának meghosszabbításához.

A karbantartás nem minősül hibajavításnak, és a szolgáltatás díja javítási munkát, illetve a szükségessé váló alkatrészek árát nem tartalmazza.

A karbantartási szolgáltatás **nem foglal magában teljes körű műszaki átvizsgálást vagy hibadiagnosztikát**. A karbantartási műveletek elvégzése során ugyanakkor előfordulhat, hogy olyan, szemmel látható vagy a munkavégzés közben észlelhető hibára, kopásra vagy alkatrészproblémára derül fény, amely javítást vagy alkatrészcserét tehet szükségessé.

Ilyen esetben az ügyfelet külön tájékoztatjuk, és a szükséges javításra – amennyiben annak elvégzését vállaljuk – külön árajánlatot adunk. **Javítási munkát vagy díjköteles alkatrészcserét kizárólag az ügyfél előzetes jóváhagyását követően végzünk.**

2. Mit tartalmaz a karbantartási csomag?

A karbantartási szolgáltatás keretében – a készülék kialakításától, típusától és hozzáférhetőségétől függően – az alábbi műveleteket végezzük el:

- a készülék ellenőrizhető működési és teljesítménypontjainak vizsgálata;
- a készülék külső tisztítása;
- a hozzáférhető belső részek tisztítása;
- kivehető főzőegységgel rendelkező készülék esetén a főzőegység eltávolítása és a kávélerakódások alapos eltávolítása;
- a tejhabosító rendszer tisztítása és gőzzel történő higiéniai kezelése, amennyiben ezt a készülék kialakítása lehetővé teszi;
- a hozzáférhető belső vízjáratok, csövek és a vízrendszer vízkőtelenítése az adott készülékhez megfelelő vízkőoldó szer alkalmazásával;
- a hozzáférhető szűrők tisztítása;
- a vízszűrő állapotának ellenőrzése, amennyiben a készülék ilyen szűrővel rendelkezik;

- minden olyan, a karbantartás keretében hozzáférhető és tisztítható alkatrész tisztítása, amely érdemben befolyásolhatja a kávé minőségét vagy ízét;
- a karbantartást követően a készülék alapvető működésének ellenőrzése, amennyiben a készülék állapota ezt lehetővé teszi.

A felsorolt műveletek közül egyes műveletek az adott készüléktípus műszaki kialakítása miatt nem, vagy csak részben végezhetőek el. Ilyen esetben kizárólag a készülék károsítása nélkül, szakszerűen hozzáférhető részek karbantartását végezzük el.

3. Mit NEM tartalmaz a karbantartási csomag?

Különösen fontos, hogy a karbantartás és a javítás két külön szolgáltatás.

A karbantartási csomag díja nem tartalmazza:

- a hibás vagy elhasználódott alkatrészek cseréjét;
- elektromos vagy elektronikai hibák javítását;
- vezérlőpanel, érzékelő, fűtőegység, szivattyú, daráló, motor, szelep vagy más műszaki egység javítását vagy cseréjét;
- tömítések, csatlakozók vagy egyéb alkatrészek cseréjét, ha azok cseréje meghibásodás vagy elhasználódás miatt szükséges;
- törött, repedt vagy sérült burkolati, mechanikai vagy egyéb alkatrészek cseréjét;
- olyan szétszerelést vagy javítási munkát, amely már nem tekinthető a szokásos karbantartási művelet részének;
- a szükségessé váló alkatrészek, kellékanyagok vagy tartozékok árát, kivéve azokat a tisztító- és karbantartó anyagokat, amelyeket a karbantartási csomag kifejezetten magában foglal.

A karbantartási szolgáltatás díja különösen nem tartalmazza az esetlegesen szükségessé váló új vízszűrő árát.

Amennyiben a karbantartás során megállapítjuk, hogy a vízszűrő cseréje indokolt, erről az ügyfelet tájékoztatjuk.

4. Mi történik, ha a karbantartás során hibát találunk?

A karbantartási folyamat során előfordulhat, hogy olyan hiba vagy elhasználódás válik felismerhetővé, amely a készülék megfelelő működését akadályozza vagy a későbbiekben meghibásodást okozhat.

1. a karbantartást a műszakilag indokolt és biztonságosan elvégezhető mértékig elvégezzük;
2. dokumentáljuk vagy jelezzük az észlelt problémát;
3. tájékoztatjuk az ügyfelet a javítás szükségességéről;
4. amennyiben a javítást vállaljuk, külön árajánlatot készítünk;
5. a javítást kizárólag az ügyfél árajánlatra adott jóváhagyását követően végezzük el.

A készülék karbantartásra történő beküldése önmagában nem jelent felhatalmazást javításra vagy díjköteles alkatrészcsereire!

Amennyiben az ügyfél a külön javítási árajánlatot nem fogadja el, a készüléket – az elvégzett karbantartási szolgáltatás elszámolása mellett – javítás nélkül küldjük vissza.

Ha a készülék állapota miatt a karbantartás részben vagy egészben nem végezhető el – például a készülék nem kapcsolható be, súlyosan sérült, jelentős szivárgást mutat, vagy olyan meghibásodás áll fenn, amely mellett a további működtetés nem biztonságos –, erről az ügyfelet tájékoztatjuk.

5. A karbantartás nem garantálja a meglévő hibák megszűnését

A karbantartás elsősorban megelőző és állagmegóvó szolgáltatás.

Ennek megfelelően a karbantartás:

- nem jelent teljes körű hibadiagnosztikát;
- nem garantálja valamennyi rejtett vagy időszakosan jelentkező hiba felismerését;
- nem garantálja egy már hibás készülék működőképességének helyreállítását;
- nem jelenti valamennyi kopóalkatrész automatikus cseréjét;
- nem garantálja, hogy a készülék a karbantartást követően meghatározott ideig meghibásodás nélkül működik.

Ha egy működési problémát kizárólag szennyeződés vagy vízkőlerakódás okozott, előfordulhat, hogy az a karbantartás eredményeként megszűnik. Ez azonban nem változtatja a szolgáltatás jellegét javítási szolgáltatássá.

6. A készülék beküldése

A karbantartásra szánt kávéfőzőt az ügyfél küldi el részünkre.

Az ügyfél szabadon választhatja meg az általa igénybe venni kívánt futárszolgálatot vagy más fuvarozót.

A készülék hozzánk történő eljuttatásának megszervezése és – eltérő tájékoztatás hiányában – annak költsége az ügyfelet terheli.

Beküldési cím:

HTS Group Kft.

1183 Budapest, Gyömrői út 79-83.

Tel.: 061/733-3222

E-mail: ugyfelszolgalat@htsgroup.hu

Kérjük, a készüléket semmilyen esetben ne küldje utánvétes küldeményként, utánvétes csomagot nem áll módunkban átvenni!

7. A készülék megfelelő csomagolása

A készüléket minden esetben olyan csomagolásban kell feladni, amely a kávéfőző méretének, súlyának és sérülékenységének megfelelő védelmet biztosít.

Lehetőség szerint javasoljuk az eredeti gyári csomagolás használatát. Ha ez már nem áll rendelkezésre, megfelelő méretű, erős kartondobozt és elegendő ütésállapító töltőanyagot szükséges használni.

Feladás előtt kérjük:

- ürítse ki a víztartályt;
- ürítse ki a kávébábtartályt;
- távolítsa el a zacstartály és cseptálca tartalmát;
- lehetőség szerint ürítse ki a tejtartályt és egyéb folyadéktartályokat;
- a kivehető, könnyen sérülő tartozékokat külön, megfelelően rögzítve csomagolja;
- a készüléket úgy rögzítse a dobozban, hogy szállítás közben ne tudjon jelentősen elmozdulni.

A nem megfelelő csomagolásból vagy a választott fuvarozó szállítási tevékenységéből eredő sérülések tekintetében a felelősséget minden esetben az alkalmazandó jogszabályok, illetve az adott fuvarozási jogviszony szabályai alapján kell megítélni.

Javasoljuk, hogy a feladás előtt készítsen fényképeket a készülék állapotáról és annak becsomagolásáról.

8. Milyen tartozékokat kell beküldeni?

Kérjük, alapvetően csak azokat a tartozékokat küldje el, amelyek a készülék működésének ellenőrzéséhez vagy az adott karbantartási művelethez szükségesek.

Tejrendszerrel rendelkező készülék esetén kérjük a tejtartályt, tejcövet vagy egyéb, a tejrendszerhez tartozó alkatrészt is mellékelni, ha annak tisztítását is kéri.

Felesleges tartozékokat, poharakat, csészéket, kávéscsomagokat, mérőkanalakat és más, a karbantartáshoz nem szükséges tárgyakat kérjük, ne küldjön.

A beküldött tartozékokat célszerű tételesen feltüntetni a megrendelésen.

9. A készülék beérkezése és állapotának ellenőrzése

A küldemény átvételekor, illetve a karbantartás megkezdése előtt ellenőrizhetjük a készülék külső állapotát.

Amennyiben a küldeményen vagy a készüléken látható szállítási sérülést, hiányt vagy egyéb rendellenességet tapasztalunk, azt lehetőség szerint dokumentáljuk, és szükség esetén felvesszük a kapcsolatot az ügyféllel.

A készülék átvétele önmagában nem jelenti annak igazolását, hogy a készülék hibamentes vagy sérülésmentes állapotban érkezett be.

10. Karbantartási határidő

A karbantartási szolgáltatást legfeljebb 15 munkanapon belül végezzük el.

Kávéfőzők esetében arra törekszünk, hogy a karbantartás a készülék hozzánk történő beérkezésétől számított 2–5 munkanapon belül elkészüljön.

A 2–5 munkanapos időtartam célként vállalt, várható feldolgozási idő, nem garantált teljesítési határidő.

A szolgáltatási idő számítása a készülék tényleges, azonosítható beérkezésétől kezdődik.

Amennyiben a megrendelési adatok hiányosak, az ügyféllel egyeztetés szükséges, javítási árajánlat jóváhagyására várunk, alkatrész beszerzésére van szükség vagy más, az ügyfél közreműködését igénylő körülmény merül fel, az ebből eredő várakozási idő a szolgáltatás tényleges befejezését meghosszabbíthatja. A megrendelt karbantartási csomag a vásárlás napjától számított 15 hónapon belül használható fel.

11. Főszezon teljesítési idő

November 1. után a megnövekedett megrendelésszám miatt a szokásos 2–5 munkanapos feldolgozási időnél hosszabb karbantartási időre kell számítani.

A szolgáltatásra vonatkozó általános, legfeljebb 15 munkanapos teljesítési határidőt ettől függetlenül alkalmazzuk, kivéve, ha az ügyféllel ettől eltérően állapodunk meg, vagy a teljesítést az ügyféllel történő egyeztetés, javítási árajánlat elfogadása, alkatrészbeszerzés vagy más olyan körülmény akadályozza, amely nem része az alap karbantartási folyamatnak.

12. Éves karbantartási megrendelési határidő

Az adott évben karbantartásra szánt készülékeket legkésőbb november 25-ig tudjuk karbantartásra felvenni. A november 25-i határidő a karbantartási igény leadására vonatkozik. A november 25-ig leadott megrendelések esetén a készüléknek **legkésőbb november 30-ig be kell érkeznie** hozzánk.

Javasoljuk, hogy a készülék feladását ne hagyja az utolsó napokra, különösen a november 1-jétől kezdődő főszezon időszakban, amikor hosszabb feldolgozási idővel kell számolni.

A november 25. után leadott megrendeléseket, illetve a november 30. után beérkező készülékeket az adott évi karbantartási időszakban már nem áll módunkban fogadni. **A készülékek átvétele a következő év január 5. napjától indul újra.**

13. Mi történik, ha javítás is szükséges?

Ha a karbantartás során javítást igénylő hibát találunk, a javítás várható költségéről külön árajánlatot adunk.

Az árajánlat – az adott esettől függően – tartalmazhatja:

- a szükséges alkatrész vagy alkatrészek árát;
- a javítás munkadíját;
- egyéb szükséges anyagköltséget;
- valamint az esetleges további szállítási vagy egyéb költséget.

A javítást csak az ügyfél jóváhagyása után kezdjük meg.

Az ügyfél az árajánlat elfogadására nem köteles.

Az árajánlat elutasítása esetén a készüléken javítást nem végzünk, és azt – az addig elvégzett és megrendelt karbantartási szolgáltatás figyelembevételével – visszaküldjük.

Amennyiben a karbantartási szolgáltatás a készülék állapota miatt nem kerül elvégzésre, abban az esetben a hatályos árlista alapján bevizsgálási díj kerül felszámolásra.

14. Az árajánlat elfogadását követően feltároló további hibák

Bizonyos meghibásodások csak a készülék szétszerelése, a hibás alkatrész eltávolítása vagy a javítás megkezdése után válnak felismerhetővé.

Ha az eredeti árajánlathoz képest további, érdemi többletköltséget okozó javítás válik szükségessé, arról az ügyfelet ismételten tájékoztatjuk, és a többletmunkát az ügyfél jóváhagyása nélkül nem végezzük el.

15. Alkatrészek és vízszűrő

A karbantartási csomag ára a szükségessé váló cserealkatrészek árát nem tartalmazza.

Ez vonatkozik többek között:

- a vízszűrőre;
- tömítésekre;
- szelepekre;
- csövekre;
- főzőegység-alkatrészekre;
- darálóalkatrészekre;
- szivattyúra;
- fűtőegységre;
- érzékelőkre;
- elektronikai alkatrészekre;
- valamint bármely más, cserére szoruló alkatrészre.

Amennyiben egy alkatrész cseréje a készülék további biztonságos vagy megfelelő működéséhez szükséges, a csere elvégzése előtt egyeztetünk az ügyféllel.

16. Erősen szennyezett vagy elhanyagolt készülékek

A karbantartási csomag a rendeltetésszerű használat mellett kialakuló, szokásos mértékű szennyeződések eltávolítására szolgál.

Amennyiben a készülék állapota a szokásos karbantartást lényegesen meghaladó munkát igényel – például extrém kávélerakódás, penészesedés, jelentős tejmaradvány, idegen anyag, kártevő vagy egyéb rendkívüli szennyeződés miatt –, fenntartjuk a lehetőségét annak, hogy a munkát csak külön egyeztetés és külön díjazás mellett vállaljuk, vagy higiéniai, munkavédelmi vagy műszaki okból a szolgáltatás elvégzését megtagadjuk.

Ilyen esetben a továbbiakról minden esetben előzetesen tájékoztatjuk az ügyfelet.

17. Korábban javított, módosított vagy hiányos készülékek

Kérjük, lehetőség szerint előzetesen jelezze, ha a készüléket korábban javították, átalakították, nem gyári alkatrészrel szerelték, vagy a készülék bármely alkatrésze hiányzik.

Nem tudunk felelősséget vállalni olyan, már a beérkezés előtt fennálló hibákért vagy sérülésekért, amelyek korábbi szakszerűtlen javításból, átalakításból, rendeltetésellenes használatból vagy idegen alkatrész alkalmazásából erednek.

Ez természetesen nem érinti a vállalkozás jogszabály alapján fennálló felelősségét az általa ténylegesen elvégzett munkáért.

18. A készülék visszaküldése

Az elkészült készülékeket GLS futárszolgálattal küldjük vissza az ügyfél által a megrendelés során megadott szállítási címre.

A visszaküldés díja: A GLS mindenkor díjszabásának megfelelő összeg, mely az ügyfél által fizetendő

A visszaküldés megkezdése előtt az ügyfél felelőssége, hogy a megadott név, telefonszám, e-mail-cím és szállítási cím pontos és aktuális legyen.

A futárszolgálat által végzett tényleges kézbesítés időtartama nem része a karbantartás 2–5 munkanapos várható munkavégzési idejének.

19. Sikertelen kézbesítés

Amennyiben a GLS a készüléket az ügyfélnek az ügyfél érdekkörében felmerült okból – például hibás cím, a küldemény át nem vétele vagy a futár értesítéseinek figyelmen kívül hagyása miatt – nem tudja kézbesíteni, és a küldemény visszaérkezik hozzánk, az ismételt kiszállítás költsége az ügyfelet terhelheti.

Az esetleges ismételt feladás előtt az ügyféllel egyeztetünk.

20. Szállítás közbeni károk

A készülék hozzánk történő beküldésekor az ügyfél által választott fuvarozóval létrejövő fuvarozási jogviszonyra annak feltételei irányadók.

Ha a készülék sérülten érkezik hozzánk, kérjük figyelembe venni, hogy a szállítás közben keletkezett kár nem minősül a karbantartási szolgáltatás hibás teljesítésének.

A készülék általunk történő visszaküldésével kapcsolatban felmerülő szállítási probléma esetén kérjük, hogy az ügyfél azt a lehető leghamarabb jelezze részünkre, és a csomagolást, valamint a készülék állapotát a kárigény rendezéséig őrizze meg.

21. Átvétel után tapasztalt probléma

Kérjük, hogy a visszaérkező készüléket átvétel után lehetőség szerint mielőbb ellenőrizze.

Ha úgy véli, hogy a probléma az általunk elvégzett karbantartási vagy – külön megrendelés esetén – javítási munkával áll összefüggésben, kérjük, vegye fel velünk a kapcsolatot az alábbi elérhetőségek egyikén:

E-mail: ugyfelszolgalat@htsgroup.hu vagy panasz@htsgroup.hu

Telefon: 061/733-3222

A fogyasztót megillető, jogszabályon alapuló kellékszavatossági, jótállási vagy egyéb fogyasztói jogokat jelen tájékoztató nem korlátozza.

22. A szolgáltatás lemondása

A fogyasztó a karbantartási szolgáltatást a készülék beküldése előtt bármikor lemondhatja.

A készülék beküldését követően, de **a karbantartás megkezdése előtt** a szolgáltatás szintén lemondható. Ebben az esetben a készüléket karbantartás nélkül visszaküldjük, a felmerült szállítási költségek pedig a fogyasztót terhelik.

A karbantartás megkezdését, elvégzését követően a szolgáltatás már nem mondható le.

23. Ügyfél nyilatkozata

A szolgáltatás megrendelésével az ügyfél kijelenti, hogy megismerte és elfogadja a jelen fogyasztói tájékoztatóban foglalt feltételeket, különösen azt, hogy:

- a karbantartási csomag nem javítási szolgáltatás;
- a karbantartási díj nem tartalmazza a javítást és a szükségessé váló alkatrészek árát;
- javítást kizárólag külön árajánlat és annak ügyfél általi elfogadása alapján végzünk;
- a 2–5 munkanapos karbantartási idő célként vállalt, várható időtartam, míg a szolgáltatás általános teljesítési határideje legfeljebb 15 munkanap;
- november 1-jétől a főszezoni terhelés miatt hosszabb feldolgozási idő fordulhat elő;
- karbantartási megrendelést adott év november 25-ig veszünk fel;
- a készülék hozzánk történő szakszerű becsomagolásáról és feladásáról az ügyfél gondoskodik;
- A megrendelt karbantartási csomag a vásárlás napjától számított 15 hónapon belül használható fel;
- a készüléket a szolgáltatás teljesítését követően GLS futárszolgálattal küldjük vissza.

24. Szolgáltató adatai

Szolgáltató neve: HTS Group Kft.

Székhely: 2220 Vecsés Fő út 195/B. 3.23.

Levelezési / szervizcím: 1183 Budapest Gyömrői út 79-83.

Cégjegyzékszám / nyilvántartási szám: 13-09-133560

Adószám: 13843359-2-13

E-mail: ugyfelszolgalat@htsgroup.hu

Telefonszám: 061/733-3222

Panasz: panasz@htsgroup.hu

Weboldal: www.htsgroup.hu