

Fogyasztói tájékoztató - Konvektor karbantartási szolgáltatás

Jelen tájékoztató célja, hogy részletes és átlátható tájékoztatást nyújtson a HTS Group Kft. által biztosított konvektor karbantartási szolgáltatás tartalmáról, igénybevételének feltételeiről, valamint a helyszíni munkavégzés szabályairól.

Kérjük, a karbantartási szolgáltatás igénybevétele előtt figyelmesen olvassa el az alábbiakat!

1. A karbantartási szolgáltatásról

A karbantartási szolgáltatás célja a konvektor rendszeres tisztítása, a karbantartás körébe tartozó biztonsági és működési pontok ellenőrzése, valamint a készülék rendeltetésszerű és biztonságos működésének támogatása.

A szolgáltatás helyszíni kiszállással történik. A karbantartást munkatársunk az ügyfél által megadott címen végzi el.

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 során ugyanakkor észlelhetővé válhat olyan hiba, kopás vagy rendellenesség, amely javítást vagy alkatrészcserét tehet szükségessé.

Ilyen esetben az ügyfelet 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 típusától, kialakításától és hozzáférhetőségétől függően - az alábbi műveleteket végezzük el:

- helyszíni kiszállás;
- a készülék portalanítása;
- a gyújtóláng ellenőrzése és tisztítása;
- gázszivárgás ellenőrzése (CH₄);
- szén-monoxid-szivárgás ellenőrzése;
- az égéstermék-elvezetés ellenőrzése;
- a konvektor begyújtása és alapvető működésének ellenőrzése.

A ténylegesen elvégezhető karbantartási műveletek az adott készülék típusától és műszaki kialakításától függenek. A szolgáltatás körébe tartozó karbantartási műveleteket a készüléktípusnak megfelelően végezzük el, amennyiben azok a helyszínen szakszerűen elvégezhetők.

3. Mit NEM tartalmaz a karbantartási csomag?

A karbantartás és a javítás két külön szolgáltatás. A karbantartási csomag díja nem tartalmazza különösen:

- a hibás vagy elhasználódott alkatrészek cseréjét;

- elektromos, elektronikai, mechanikai vagy egyéb hibák javítását;
- a karbantartási műveleteken túlmutató szétszerelési vagy javítási munkát;
- a készülék beüzemelését, újrakötését, illetve a meglévő bekötési vagy csatlakozási pont átalakítását vagy módosítását;
- a szükségessé váló cserealkatrészek, tartozékok és egyéb anyagok árát;
- a készülékről a karbantartás során eltávolított por és egyéb szennyeződések miatt szükségessé váló helyiségtakarítást, illetve nagytakarítást;
- esztétikai sérülések, karcolások, horpadások, elszíneződések vagy burkolati hibák javítását.

4. A helyszíni munkavégzés feltételei

Az ügyfél köteles biztosítani, hogy a megbeszélt időpontban a készülékhez munkatársunk biztonságosan és akadálytalanul hozzáférjen, valamint a karbantartáshoz szükséges munkaterület rendelkezésre álljon.

Karbantartást kizárólag szabályosan elhelyezett és beüzemelt készüléken vállalunk.

Kérjük, hogy a készülék környezetéből a munkavégzést akadályozó tárgyakat a karbantartás megkezdése előtt távolítsa el.

A karbantartást kizárólag olyan készüléken és helyszíni kialakítás mellett végezzük el, ahol a munkavégzés biztonságosan végrehajtható.

Amennyiben a készülékhez való hozzáférés nem biztosított, vagy a karbantartás biztonságosan nem végezhető el, a szolgáltatás teljesítése elmaradhat.

Amennyiben a készülék karbantartása a kiszállást követően a szerviznek fel nem róható okból megghiúsul, a szerviz kiszállási díj felszámítására jogosult, melynek díját a mindenkor hatályos árlista tartalmazza.

5. Mi történik, ha a karbantartás során hibát észlelünk?

Ha a karbantartási műveletek közben javítást igénylő hibát vagy rendellenességet észlelünk, az ügyfelet erről tájékoztatjuk. A karbantartási szolgáltatás megrendelése önmagában nem jelent felhatalmazást javításra vagy díjköteles alkatrészcserére, gázvezeték hálózat szabványosítására.

Amennyiben javítás szükséges és annak elvégzését vállaljuk, külön árajánlatot adunk. Az ügyfél az árajánlat elfogadására nem köteles.

6. A karbantartás korlátai

A karbantartás megelőző és állagmegóvó szolgáltatás, ezért nem jelent teljes körű hibadiagnosztikát, nem garantálja valamennyi rejtett vagy időszakosan jelentkező hiba felismerését, és nem garantálja egy már hibás készülék működőképességének helyreállítását.

A karbantartás nem jelenti valamennyi kopó- vagy hibás alkatrész automatikus cseréjét, és nem garantálja, hogy a készülék a karbantartást követően meghatározott ideig meghibásodás nélkül működik.

7. Időpont-egyeztetés és lemondás

A karbantartási szolgáltatást a megrendeléstől számított 15 munkanapon belül végezzük el. Amennyiben az ügyfél kifejezetten későbbi időpontban kéri a karbantartás elvégzését, a szolgáltatás teljesítésére vonatkozó

15 munkanapos határidőt az ügyfél későbbi időpontra vonatkozó igényének jelzésétől számítjuk. A megrendelt karbantartási csomag a vásárlás napjától számított 15 hónapon belül használható fel.

A helyszíni karbantartás előzetesen egyeztetett napon történik. Az ügyfél felelőssége, hogy a megadott cím és kapcsolattartási adatok pontosak és aktuálisak legyenek.

A helyszíni karbantartás lemondására vagy módosítására legkésőbb az azt megelőző munkanapon 16:00 óráig van lehetőség. Az ezt követően történő lemondás vagy módosítás esetén egyszeri kiszállási díj kerül felszámításra.

A Szerviz szolgáltatásait munkanapokon jellemzően 8:00 és 16:00 óra között végzi. Egyes területeken fenntartjuk a jogot arra, hogy a kiszállási időpontokat ettől eltérő időintervallumban határozzuk meg.

8. Éves karbantartási megrendelési határidő

Az adott évi konvektor karbantartási igényeket legkésőbb november 25.-ig fogadjuk.

A november 25. után beérkező új karbantartási igények adott évi karbantartási időszakban történő teljesítését nem tudjuk garantálni. Javasoljuk, hogy az időpont egyeztetését ne hagyja az utolsó napokra.

9. A karbantartást követően tapasztalt probléma

Ha úgy véli, hogy a karbantartást követően tapasztalt probléma az általunk elvégzett karbantartási vagy - külön megrendelés esetén - javítási munkával áll összefüggésben, kérjük, vegye fel velünk a kapcsolatot:

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.

10. Fontos nyilatkozat a megrendeléshez

- a szolgáltatás helyszíni kiszállással történik;
- 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 helyszíni karbantartás legkésőbb a megelőző munkanap 16:00 óráig mondható le vagy módosítható;
- az adott évi karbantartási igényeket november 25-ig fogadjuk;
- A megrendelt karbantartási csomag a vásárlás napjától számított 15 hónapon belül használható fel;
- az ügyfél biztosítja a készülékhez való biztonságos és akadálytalan hozzáférést a megbeszélte időpontban.

11. 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

Panaszbejelentés: panasz@htsgroup.hu

Weboldal: www.htsgroup.hu