

Fogyasztói tájékoztató – Mosógép, mosogatógép és szárítógép karbantartási szolgáltatás

Jelen tájékoztató célja, hogy részletes és átlátható tájékoztatást nyújtson a Group Kft. által biztosított mosógép-, mosogatógép- és szárítógép-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 készülék rendszeres tisztítása és karbantartása, valamint a rendeltetésszerű használat során felhalmozódó szennyeződések eltávolítása és a karbantartás körébe tartozó, alapvető működési pontok ellenőrzése. A szolgáltatás hozzájárulhat a készülék megfelelő működésének fenntartásához és élettartamának meghosszabbításához.

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 cserealkatrészek árát nem tartalmazza.

A karbantartási szolgáltatás nem foglal magában teljes körű műszaki átvizsgálást vagy hibadiagnosztikát. A karbantartási műveletek során ugyanakkor előfordulhat, hogy olyan, szemmel látható vagy a munkavégzés közben észlelhető hiba, kopás vagy alkatrészprobléma válik felismerhetővé, 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 mosógép karbantartása?

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

- a mosógép lefolyócsövének ellenőrzése, különösen az esetleges dugulás vagy akadály szempontjából;
- a mosószer- és öblítőszer-adagoló tisztítása;
- az ajtógumi / gumitömítés állapotának ellenőrzése és tisztítása;
- a készülékhez megfelelő tisztítóprogram elindítása, amennyiben a készülék ezt lehetővé teszi;
- a hozzáférhető szűrők tisztítása;
- a vízszint alapvető ellenőrzése.

Az adott készülék használati útmutatójában előírt vagy javasolt, a karbantartási szolgáltatás körébe tartozó műveleteket a készüléktípusnak megfelelően végezzük el, amennyiben azok a helyszínen szakszerűen és a készülék megbontása nélkül elvégezhetők.

3. Mit tartalmaz a mosogatógép karbantartása?

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

- helyszíni kiszállás;
- a faliszifon vagy mosogatószifon ellenőrzése;
- a hozzáférhető szűrők tisztítása;
- a szórókarok ellenőrzése és a hozzáférhető eltömődések megszüntetése;
- az ajtó tömítés ellenőrzése és szükség szerinti tisztítása;
- a mosogatószer-adagoló ellenőrzése;
- a só- és öblítőszer szintjének ellenőrzése és szükség szerinti utántöltése, amennyiben az ehhez szükséges anyag rendelkezésre áll vagy a szolgáltatás részeként biztosított.

Az adott készülék használati útmutatójában előírt vagy javasolt, a karbantartási szolgáltatás körébe tartozó műveleteket a készüléktípusnak megfelelően végezzük el, amennyiben azok a helyszínen szakszerűen és a készülék megbontása nélkül elvégezhetők.

4. Mit tartalmaz a szárítógép karbantartása?

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

- helyszíni kiszállás;
- a szösszűrő tisztítása;
- a ruhadob környezetének áttörlése;
- a kondenzvíztartály kiürítése és öblítése;
- az ajtó tömítés áttörlése;
- a dob belső felületének tisztítása;
- a szűrőfészek porszívózása;
- a hőcserélő tisztítása, amennyiben azt a készülék kialakítása kívülről, a készülék megbontása nélkül lehetővé teszi;
- a levegőbeömlők és rácsok portalanítása.

Az adott készülék használati útmutatójában előírt vagy javasolt, a karbantartási szolgáltatás körébe tartozó műveleteket a készüléktípusnak megfelelően végezzük el, amennyiben azok a helyszínen szakszerűen és a készülék megbontása nélkül elvégezhetők.

5. Beépíthető készülékek és a készülék hozzáférhetősége

A szolgáltatás beépíthető, illetve bútorba épített készülékek esetén is igénybe vehető, feltéve, hogy a készülék a karbantartási műveletek elvégzéséhez biztonságosan hozzáférhető.

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

Amennyiben a készülék kiemelése vagy visszahelyezése asztalos munkát igényelne, azt nem áll módunkban elvégezni. Ha a készülék asztalos munka nélkül eltávolítható, azonban a konyhabútor szakszerűtlen, nem hozzáférhető kialakítása, elöregedett, felázott, sérült vagy egyéb módon leromlott állapota miatt a készülék

kiemelése, visszahelyezése vagy a munkavégzés a bűtor sérülésének kockázatával jár, erről az ügyfelet előzetesen tájékoztatjuk.

A munkavégzés lehetőségét és biztonságosságát minden esetben a helyszínen eljáró kolléga mérlegeli. Amennyiben a munkavégzést elvégezhetőnek ítéli, az ilyen körülmények között történő kiemelés, visszahelyezést vagy karbantartást kizárólag az ügyfél kifejezett kérésére és felelősségére végezzük el.

Amennyiben az ügyfél ezt nem kéri, vagy a munkavégzés műszaki, biztonsági vagy vagyonvédelmi okból nem végezhető el megfelelően, a karbantartás részben vagy egészben elmaradhat.

6. Mit NEM tartalmaz a karbantartási szolgáltatás?

A karbantartási szolgáltatás kizárólag a jelen tájékoztatóban meghatározott ellenőrzési, tisztítási és alapvető karbantartási műveletekre terjed ki. A karbantartás és a javítás két külön szolgáltatás.

A karbantartási szolgáltatás díja különösen nem tartalmazza:

- alkatrészek cseréjét, valamint a készülék garanciális vagy garancián kívüli javítását;
- vízcső, tömlő, csatlakozó vagy egyéb bekötési elem cseréjét;
- a készülék beüzemelését, újrakötését, illetve a meglévő bekötési vagy átalakítását, vagy módosítását;
- vízszivárgás, elektromos, elektronikai vagy egyéb meghibásodás javítását;
- program- vagy vezérlési hibák javítását;
- a lakás, ingatlan vagy épület lefolyórendszerében fennálló dugulás elhárítását;
- a készülék bútorból történő ki- és visszaszerelését mint önálló szolgáltatást;
- a készülék mélytisztítás céljából történő olyan szétszerelését, amely nem része a szokásos karbantartási folyamatnak;
- nem hozzáférhető belső egységek, szerkezeti elemek vagy alkatrészek megbontását, szétszerelését;
- erős, beégett, zsíros vagy szenes lerakódások, illetve maradandó elszíneződések teljes körű eltávolítását;
- esztétikai sérülések, karcolások, horpadások, elszíneződések vagy burkolati hibák javítását;
- fogyóanyagok és kopóalkatrészek árát, valamint azok pótlását vagy cseréjét, kivéve, ha a szolgáltatás leírása kifejezetten eltérően rendelkezik.

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

A karbantartási műveletek során előfordulhat, hogy olyan hiba vagy elhasználódás válik felismerhetővé, amely a készülék megfelelő működését akadályozza vagy javítást tesz szükségessé.

1. a karbantartást a műszakilag indokolt és biztonságosan elvégezhető mértékig elvégezzük;
2. jelezzük az észlelt problémát az ügyfél részére;
3. amennyiben javítás szükséges és annak elvégzését vállaljuk, külön árajánlatot adunk;
4. a javítást kizárólag az ügyfél árajánlatra adott jóváhagyását követően végezzük el.

A karbantartási szolgáltatás megrendelése önmagában nem jelent felhatalmazást javításra vagy díjköteles alkatrészcsere.

8. 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 garatálja valamennyi rejtett vagy időszakosan jelentkező hiba felismerését;
- nem garatálja egy már hibás készülék működőképességének helyreállítását;
- nem jelenti valamennyi kopó- vagy hibás alkatrész automatikus cseréjét;
- nem garatálja, hogy a készülék a karbantartást követően meghatározott ideig meghibásodás nélkül működik.

9. Időpont-egyeztetés és szolgáltatási idő

A helyszíni karbantartás előzetesen egyeztetett időpontban történik. A karbantartási szolgáltatást a megrendeléstől számított 15 munkanapon belül végezzük el. A helyszíni karbantartás előzetesen egyeztetett időpontban történik. 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 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.

Az ügyfél köteles olyan pontos címet és elérhetőséget megadni, amely a helyszín megtalálását és az időponttal kapcsolatos egyeztetést lehetővé teszi.

A megrendelt karbantartási csomag a vásárlás napjától számított 15 hónapon belül használható fel.

10. A helyszíni karbantartás lemondása vagy módosítása

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.

11. Sikertelen vagy megghiúsult helyszíni munkavégzés

Amennyiben a készülék karbantartása a helyszínre történő kiszállást követően, a Szerviznek fel nem róható okból nem végezhető el, a Szerviz jogosult a mindenkor hatályos árlista szerinti kiszállási díj felszámítására.

Ilyen ok lehet különösen, ha a készülék állapota nem alkalmas a karbantartás elvégzésére, a készülékhez való hozzáférés nem biztosított, a készülék beépítése vagy környezete miatt a munkavégzés nem végezhető el biztonságosan, a készülék nincs a helyszínen, a szükséges közmű- vagy csatlakozási feltételek nem állnak rendelkezésre, vagy az ügyfél a megbeszélte időpontban nem biztosítja a munkavégzés lehetőségét.

12. Éves karbantartási igények és főszezon

Az adott évi karbantartási igényeket javasolt legkésőbb november 25-ig jelezni.

A november 25. után beérkező új karbantartási igények adott évi karbantartási időszakban történő teljesítését nem tudjuk garatálni.

November 1-jétől a megnövekedett igények miatt hosszabb időpont-egyeztetési és várakozási idő fordulhat elő.

13. Javítás és külön árajánlat

Ha a karbantartás során javítást igénylő hibát észlelünk, a javítás várható költségéről – amennyiben annak elvégzését vállaljuk – külön árajánlatot adunk.

Az árajánlat az adott esettől függően tartalmazhatja a szükséges alkatrész vagy alkatrészek árát, a javítás munkadíját, egyéb szükséges anyagköltséget, valamint az esetlegesen felmerülő további kiszállási vagy egyéb költséget.

Az ügyfél az árajánlat elfogadására nem köteles.

Az árajánlat elutasítása esetén javítást nem végzünk.

14. 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 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.

15. Ügyfél nyilatkozata

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

- a szolgáltatás helyszíni kiszállással történik;
- a karbantartási szolgáltatás 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 beépíthető vagy bútorba épített készülékek esetében az ügyfél köteles biztosítani a biztonságos hozzáférést;
- a szolgáltatás végzése során asztalosmunkát nem végzünk
- ha a készülék bútorból történő kiemelése vagy a munkavégzés a bútor sérülésének kockázatával jár, a munkát kizárólag a szerelő egyéni mérlegelése alapján, az ügyfél kifejezett kérésére és felelősségére végezzük el;
- a helyszíni karbantartás lemondására vagy módosítására legkésőbb az azt megelőző munkanapon 16:00 óráig van lehetőség;
- az ezt követő lemondás vagy módosítás esetén egyszeri kiszállási díj kerül felszámításra;
- ha a karbantartás a kiszállást követően a Szerviznek fel nem róható okból nem végezhető el, a mindenkor hatályos árlista szerinti kiszállási díj felszámítható;
- A megrendelt karbantartási csomag a vásárlás napjától számított 15 hónapon belül használható fel;
- a november 25. után beérkező új karbantartási igények adott évi teljesítését nem tudjuk garantálni.

16. 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