

Szerviz szolgáltatás általános feltételei

A jelen szerviz szolgáltatási feltételek kiterjednek az Ecorgan Kft. Magyarország területén nyújtott minden olyan szerviz tevékenységre, melyet az Ecorgan telefonos ügyfélszolgálatán, webes bejelentőn vagy a regisztrált termék esetében a regisztrációs rendszeren keresztül rendel meg a megrendelő (Fogyasztó). A jelen szerviz szolgáltatási feltételek kiterjednek a jótállási idő alatti és a jótállási időt követően megrendelt szerviz szolgáltatásokra is, azzal, hogy a jótállási idő alatt végzett szerviz szolgáltatásra vonatkozó rendelkezéseket a jótállásra vonatkozó általános szerződési feltételekkel együtt kell értelmezni.

Az Ecorgan a jótállási feltételekben közölte a jótállási jegyen feltüntetett időre és feltételek mellett garanciát biztosít az általa Magyarországon értékesített és Vásárló által Magyarországon üzemeltetett termékekre.

1. Szerviz szolgáltatás igénylése

A szerviz szolgáltatás megrendelésére a következő módokon van lehetőség:

A. Nagy készülék:

- Az alábbi telefonszámon rögzített vonalon vagy webes bejelentőn a szükséges adatok megadásával.

call-center: **+36 63 570 889/ 1. mellék** (új bejelentés)

A telefonos ügyfélszolgálat H-P (munkanapokon) 8:00-17:00 áll rendelkezésre

webes bejelentés: <https://service.ecorgan.hu>

Központi szerviz: 6640. Csongrád, Attila u. 32.

Szerviz pont: 1097. Budapest, Gyáli út 38.

- Telefonos vagy webes megrendelés esetében az időpont egyeztetésre 2 munkanapon belül sor kerül. A megrendelés a sikeres időpont egyeztetéssel véglegesedik.
- Regisztrált termék esetén a <https://regisztracio.ecorgan.hu> oldalon az arra jogosult személy, a korábban regisztrált termék oldaláról is el tudja indítani a bejelentést a szükséges adatok megadásával. Az időpont egyeztetésre 2 munkanapon belül kerül sor a megadott elérhetőségek egyikén. A megrendelés a tényleges időpont egyeztetéssel véglegesedik.
- Amennyiben a bejelentést követően a javítással, kiszállással vagy a megrendelés visszavonásával kapcsolatban kérdése, kérése van az alábbi telefonos ügyfélszolgálaton van lehetőség

call-center: **+36 63 570 889/ 2. mellék** (meglévő bejelentéssel kapcsolatos információk)

A telefonos ügyfélszolgálat H-P (munkanapokon) 8:00-16:00 áll rendelkezésre

B. Kis készülék (10 kg-nál nem nehezebb és rögzített bekötés nélküli készüléket):

- A hibás készüléket a Megrendelő szállítja a szervizpontba.

Szervizpont címe: 1097. Budapest, Gyáli út 38. H-P: 9:00-16:30

Központi szerviz: 6640. Csongrád, Attila u. 32. H-P: 9:00-16:30

- Plusz szolgáltatás futárcég általi szállítás:
 - call center: **+36 63 570 889/ 1. mellék** (új bejelentés)
 - webes bejelentés: <https://service.ecorgan.hu>
 - regisztrációs oldalon a regisztrált készülék adatlapján

A bejelentést követően a hibás készüléket futárcég segítségével szállítjuk be az ország egész területéről a központi szervizbe. A beszállítás költsége a garancia ideje alatt ingyenes, garancián túli javítás esetén 2500.- Ft bruttó. A javítás után a Megrendelőt a megadott elérhetőségek egyikén értesítjük.

A javított készülék átvétele Megrendelő választása szerint:

- átvétel a lakóhelyhez közelebb eső szervizpont vagy központi szerviz címen:
Szervizpont címe: 1097. Budapest, Gyáli út 38. H-P: 9:00-16:30
Központi szerviz: 6640. Csongrád, Attila u. 32. H-P: 9:00-16:30
- átvétel a lakóhelyen:
A futárcéggel visszaszállítjuk a felhasználás helyszínére előzetes időpont egyeztetést követően, melynek költsége a Megrendelőt terheli garancia ideje alatt is. A visszaszállítás költsége 2500.- Ft bruttó, melyet a futárnak utánvéttel fizet a Megrendelő.

Amennyiben plusz szolgáltatásunkat kéri, vagyis a futárszolgálat általi szállítást, a Megrendelőnek nincs más teendője, mint leragasztott papírdobozba helyezni hibás készülékét. A helytelen csomagolásból adódó sérülésekért Ecorgan nem vállal felelőséget.

C. Csaptelep:

Csaptelep szerviz: **ARMATIC Kft. Tel.: 1 262 1276 vagy 06 30 610 3736**

Webes bejelentő: <https://service.ecorgan.hu>

D. Mosogatótálak:

A vásárlás helyszínén vagy a <https://service.ecorgan.hu> webes bejelentőn

E. A fenti termékcsoportok bármelyikénél

A jótállási időn belül a jótállási igény a vásárlás helyszínén is érvényesíthető, ez esetben az érintett kereskedő intézi a terméknek a szervizbe juttatását, és a javított készülék is rajta keresztül jut vissza a tulajdonosához. Ebben az esetben értelemszerűen hosszabb átfutási idővel kell számolni.

2. Javítások a helyszínen:

A készülékek helyszíni javítását az Ecorgan vagy szerződött partnere az előre egyeztetett helyszínen és időpontban végzi. Amennyiben a helyszínen történő javításhoz szükséges feltételek az Ügyfél hibájából nem teljesülnek (meghiúsult javítás), de ismételt kiszállással végrehajtható, akkor lehetőség szerint 15 munkanapon belül újra kiszáll a szerviz a helyszínre. A szerviz minden - az Ügyfélnek felróható okból - sikertelen kiszállás után kiszállási kötbért számol fel. A sikertelen kiszállási kötbér összege a kiszállási díj összegének egy munkaórával megnövelt összegével egyenlő.

A javításhoz az Ügyfél köteles biztosítani a szerviz munkatársának a készülékhez való megfelelő hozzáférési lehetőséget. A szerviz megtagadhatja a munkavégzésre alkalmatlan helyszínen vagy körülmények között történő javítás elvégzését.

A szerviz a jótállási körbe nem tartozó javítások esetén a helyszíni javításért kiszállási díjat és munkadíjat, továbbá a javításhoz szükséges alkatrészek költségét számítja fel.

3. Központi szerviz által végzett szolgáltatások:

a) Szolgáltatási díjak:

Az Ecorgan központi szerviz munkaóra díja 11.500 Ft + ÁFA, azaz bruttó 14.605,- Ft (EVIDO, Silverline esetén 8.500.- Ft + ÁFA, azaz bruttó 10.795.- Ft) . A számlázás alapja minden megkezdett fél óra, de minimum az első 1 óra. (Amennyiben a javításhoz két szervizes kolléga szükséges, akkor a második kolléga díjaként csak mindösszesen egy plusz munkaóra kerül kiszámlázásra.)

A kiszállási díjakat az alábbi táblázat tartalmazza:

Kiszállás kiinduló pontja	Körzet (kiszállás kiinduló pontjától mért távolság)	Kiszállási díj Ft (Nettó összeg)		Kiszállási díj Ft (Bruttó összeg)
Budapest	Budapest	8.500.-	+ÁFA	10.795.-
Csongrád	Budapest	16.500.-	+ÁFA	20.955.-
Csongrád	30 km-ig	6.000.-	+ÁFA	7.620.-
Budapest, Csongrád	60 km-ig	10.500.-	+ÁFA	13.335.-
	120 km-ig	16.000.-	+ÁFA	20.320.-
	180 km-ig	19.500.-	+ÁFA	24.765.-
	240 km-ig és azon felül	23.000.-	+ÁFA	29.210.-

A kiszállási díj minden esetben a központi szerviz kiindulási pontja (Csongrád) alapján kerül meghatározásra. Ez alól kivételt képez a gázkészülék javítás, ahol igyekszünk minden esetben a készülék felhasználási helyéhez legközelebbi szerviz technikust szervezni.

b) Szerviz műhelyben végzett szolgáltatások:

Az Ügyfél a Központi szervizben történő javítást az 1. pontban rögzített szervizpont egyikére készülék beszállításával és szerviz megrendelőlap kitöltésével rendeli meg. Az Ecorgan a készülék ügyféltől való átvételéről munkalapot állít ki.

Amennyiben a készülékre már nem terjed ki az Ecorgan által biztosított jótállás, akkor az Ecorgan szerviz munkatársa a bejelentett hiba alapján átvizsgálja a készüléket és lehetőség szerint 5 munkanapon belül árajánlatot („árajánlat”) tesz annak javítására. Az átvizsgálás és az alapján adott árajánlat elsősorban a Megrendelő által definiált hibajelenség feltárására korlátozódik. Ha az átvizsgálás során egyéb hibajelenség is feltárásra kerül a készüléken, akkor a Megrendelő erről minden esetben tájékoztatást kap.

Ha az Ügyfél az árajánlatot annak megtételét követő 14 munkanapon napon belül nem fogadja el, akkor az Ecorgan ajánlati kötöttsége megszűnik és jogosult az Megrendelő részére az átvizsgálásért és az árajánlat elkészítéséért a 3. pontban foglalt munkaóradíjat alapul véve 1 óra munkadíjat kiszámlázni, melyet a Megrendelő megfizetni köteles.

Amennyiben a Megrendelő a készülék javítására vonatkozó árajánlatot elfogadja, az Ecorgan megkezdi a készülék javítását. Ez esetben bevizsgálási díjat nem kell külön kifizetnie az ügyfélnek, mert az árajánlat magában foglalja azt. A javításról az Ecorgan az 5. pontban foglaltak szerint számlát állít ki.

A javítás elkészültéről az Ecorgan haladéktalanul értesíti a Megrendelőt a szerviz megrendelőlapon megadott telefonszámon és/vagy email címen. A szerviz megrendelőlapon megadott telefonszám vagy email cím helytelenségéért az Ecorgan a felelősségét kizárja.

A javított készülék átvételére csak a számlán szereplő javítási díj megfizetését követően van lehetőség. A készüléket csak az aláírt átvételi elismervényen szereplő személy vagy annak meghatalmazottja jogosult a személyazonossága igazolását követően átvenni. A meghatalmazott legalább teljes bizonyító erejű okiratba foglalt meghatalmazással jogosult eljárni.

A javított készüléket a Megrendelő köteles az Ecorgan értesítésétől számított maximum 30 naptári napig átvenni. Amennyiben ennek nem tesz eleget, akkor az Ecorgan a 30. naptól naponta 500.- Ft +ÁFA tárolási költséget jogosult felszámítani a Megrendelő részére.

A Megrendelő jelen szerviz szolgáltatási feltételek elfogadásával kifejezetten és visszavonhatatlanul felhatalmazza az Ecorgan-t, hogy a 3 hónapot meghaladó átvételi késedelem esetén a készüléket, mint meghatalmazott nyilvánosan értékesítse. Az így befolyt vételár javítási- és tárolási díjjal csökkentett értékét az Ecorgan a Megrendelő fenti címére megküldi. Amennyiben az értékesítés 2

hónapon belül nem vezet eredményre, az Ecorgan jogosult a készüléket a vonatkozó környezetvédelmi irányelveknek megfelelően megsemmisíttetni. A készülék megsemmisítése esetén Megrendelő semmilyen kártérítési igénnyel nem élhet az Ecorgan-nal szemben, azonban a javítási, tárolási és értékesítési költségeket még ilyen esetekben is köteles megfizetni.

Az Ecorgan vevőszolgálat a szerviz megrendelőlapon vagy ennek hiányában az ügyfélszolgálaton megadott elérhetőségek egyikén megkísérli értesíteni az Ügyfelet az értékesítés, illetve a megsemmisítés előtt.

c) Elállás / a javítás megrendelésének lemondása

A szervizszolgáltatással kapcsolatos megrendelés díjmentes lemondására a javításra kijelölt időpontot megelőző 24 órával van lehetőség. Ezt követően a kiszállás díjat szükséges kifizetni. A lemondást az alábbi telefonszámon szükséges bejelenteni:

call-center: **+36 63 570 889/ 2. mellék** (meglévő bejelentéssel kapcsolatos információk)

d) Fizetés számlázás

Az Ecorgan szervizközpont az Ügyfél részére a 3. pontban foglaltak alapulvételével 27% ÁFA tartalmú számlát állít ki, melyet a javítás befejezése után készpénzben vagy bankkártyával szükséges kiegyenlíteni. A helyszínen végzett fizető javítás számláját e-mailben elektronikusan vagy postai úton utólag küldi központunk a Megrendelő részére. A szerviz műhelyben végzett javítást Ecorgan által kiállított előre utalásos számlán keresztül a javított termék átvételét megelőzően Megrendelő kiegyenlítheti. Ebben az esetben a javítás összeg beérkezését követően vehető át a termék.

4. Beüzemelés

A beüzemelés a készülék kicsomagolását, szállítási biztosítékának eltávolítását, vízszintbe állítását, közmű (víz, villany, csatorna) hálózatra csatlakoztatását és vegyszerekkel történő feltöltését, próbaüzemét, valamint a készülék kezelésének alapvető ismertetését jelenti.

A közművek kiépítése és a készülék csatlakoztatására alkalmas előkészítése, továbbá a beüzemelésnél felhasznált vegyszerek beszerzése és költsége a Megrendelőt terhelik.

Az alap/standard jótálláshoz nem kötelező az Ecorgan szervizhálózattal elvégeztetni a beüzemelést. Amennyiben a Megrendelő igényt tart az Ecorgan szervizhálózat segítségére, a felhasználási helyhez legközelebb eső szerződött szervizünk elvégzi a beüzemelést (kivéve Nikola Tesla, melyet csak a központi szerviz végez) a mindenkori piaci árnak megfelelően.

Az **Ecorgan központi szerviz** a beüzemeléseket az alábbi díjak szerint végzik el (nem tartalmazza a kiszállást és az üzembe helyezéshez szükséges segédanyagokat):

	Üzembe helyezés (Nettó összeg)		Üzembe helyezés (Bruttó összeg)
Smeg berendezés(kivéve páraelszívó, hűtőszekrény)	8.500.- Ft	+ Áfa	10.795.- Ft
Smeg cooker	15.000.- Ft	+ Áfa	19.050.- Ft
Nikola Tesla (csak a hozzáadott szerelvény kiépítésével)	12.000.- Ft	+ Áfa	15.240.- Ft
Evido berendezés (kivéve páraelszívó, mikro, hűtőszekrény, gáz készülék)	6.000.- Ft	+ Áfa	8.890.- Ft
szabadon álló és beépített gázkészülékek minden típus	7.500.- Ft	+ Áfa	9.525.- Ft

A fenti díjakon felül fizetendő kiszállási díj a 2. pont szerint.

Több készülék azonos helyszínen és időpontban történő üzembehelyezése esetén az első készülék esetében a teljes fenti díjat, minden további készülék beüzemelése esetén készülékenként 10%-al csökkentett árat kell fizetni. Ezen kedvezmény alól kivételt képeznek a kombinált kompakt sütők, kávéfőzők és gázkészülékek, ahol az ár mindig az árlista szerinti díj.

5. Kiterjesztett garancia:

A regisztráció és az Ecorgan szervízhálózata általi beüzemelés együttesen automatikusan PRÉMIUM kiterjesztett garanciára való jogosultságot jelent a termék tulajdonosa számára feltéve, ha fogyasztónak minősül.

Az Ügyfél hibájából történő meghiúsulás esetén minden további kiszállás esetén a kiszállási díj és a beüzemelési díj is számlázandó.

Amennyiben a készülék beüzemelése során a helyszínen valamilyen műszaki átalakítás válik szükségessé (pl. bekötő tömlő-, hálózati kábel változtatás), ezen munkák a fenti beüzemelési díjakon felül a tényleges ráfordított munkaidő alapján az aktuális szerviz óradíjjal kerülnek elszámolásra. A készülék beüzemelése nem foglalja magában a falak, a bútorok – ideértve beépített készülékek esetén a készüléket fogadó bútorok – változtatását, az épületgépészeti, közműszolgáltatás adottságainak módosítását. Amennyiben a készülék beüzemeléséhez ezek elvégzése is szükséges, akkor ezen munkákhoz az Ügyfélnek szükséges szakembert biztosítani. A készülék szintenkénti mozgatása, az előre beépített készülékek kiszerelése, bútorzat megbontása nem az üzembe helyezés része. Az elektromos hálózat, vízvezeték és szennyvízelvezető csatorna, a hozzá kötendő készülékek biztonságos működéséhez előírt szabványok és telepítési tájékoztató szerinti kiépítése a Megrendelő feladata. A nem megfelelő infrastruktúra kiépítése a beüzemelés meghiúsulását eredményezi, melynek költsége a Megrendelőt terhelik.

6. Mosogatótálak reklamáció kezelése:

A mosogatótálakkal kapcsolatos reklamációt a vásárlás helyén vagy a <https://service.ecorgan.hu> webes bejelentőn kérjük bejelenteni. A reklamáció elindításához szükséges elküldeni a vásárlást igazoló számlát, jótállási jegyet vagy kiterjesztett garancia jegyet, a tál alján található címke fotót és a jelzett hibáról fotót. Csak ezen információk alapján tudjuk elindítani a kivizsgálást. Amennyiben a reklamáció rendezéséhez helyszíni felülvizsgálat szükséges, úgy a területi képviselőnk felveszi Önnel a kapcsolatot. A felülvizsgálat során munkalapot állít ki. Előfordul, hogy a bejelentett reklamáció olyan jellegű (felületi elszíneződés, sérülés), mely a rendszeres karbantartás hiányából vagy nem megfelelő tisztítószer használatából eredő. Az ilyen jellegű elszíneződés, felületi reklamáció nem tartozik a garancia körébe. Ilyen esetben a helyszíni felülvizsgálat, ill. az elszíneződés eltávolítására alkalmazott tisztítási folyamat költsége a Megrendelőt terhelik, melynek helyszíni költsége:

10.000.- Ft + Áfa.

7. Egyéb rendelkezések

Az Ecorgan Kft bármikor jogosult jelen szerviz szolgáltatási feltételeket – ideértve az abban foglalt díjtételeket is - egyoldalúan, külön értesítési kötelezettség nélkül módosítani. Az esetleges módosítás a Weboldalon való megjelenéssel egyidejűleg lép hatályba. A már leadott megrendelésekre a leadáskori feltételek az irányadók.

érvényes: 2021. 03. 01-től visszavonásig.