

SZERVIZ SZOLGÁLTATÁS ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI

A jelen szerviz szolgáltatási feltételek kiterjednek az Multikomplex Budapest Kft. Magyarország területén nyújtott minden olyan szerviz tevékenységre, melyet a Multikomplex Budapest Kft.-től telefonon vagy elektronikus hibabejelentésen 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 Multikomplex Budapest Kft. a jótállási feltételekben közölt a jótállási jegyen feltüntetett időre és feltételek mellett garanciát biztosít az általa Magyarországon értékesített és Vásárló által Magyarországon szakszerűen telepített és üzemeltetett termékekre.

1. SZERVIZ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYLÉSE

A szerviz szolgáltatás megrendelésére a következő módokon van lehetőség:

A. NAGYHÁZTARTÁSI ÉS TELEPÍTETT KÉSZÜLÉKEK

online hibabejelentőn keresztül:

<https://multikomplex.hu/hibabejelento>

e-mailen keresztül:

e-mail: szerviz@multikomplex.hu

telefonon keresztül:

call-center: 06 20 967 - 4156 (első bejelentés)

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

- Online hibabejelentő rendszeren keresztüli bejelentés esetén a szükséges adatok megadása után az adategyeztetésre 2 munkanapon belül sor kerül. A megrendelés a sikeres időpont egyeztetéssel véglegesedik.
- E-mailen keresztül a szükséges adatok megadása után az adategyeztetésre 2 munkanapon belül sor kerül. A megrendelés a sikeres időpont egyeztetéssel véglegesedik.
- Telefonos bejelentés esetében az időpont egyeztetésre 5 munkanapon belül sor kerül. A megrendelés a sikeres időpont egyeztetéssel véglegesedik.

ELSŐ HIBABEJELENTÉS UTÁNI ÜGYINTÉZÉS

Amennyiben a garancialevelén található sorszám "A" vagy „AU” betű - jelöléssel vagy betű jelölés nélkül rendelkezik, **az első hibabejelentés után** kérjük hívja az alábbi számot:

mobil: **06 30 202 - 8840**

telefonszám: **06 1 280 - 7852**

e-mail: **info@alarm-unio.eu**

cím: **1107 Budapest, Fogadó u. 4.** (Hétfő - Péntekig 08.00 - 16.00)

Amennyiben a garancialevelén található sorszám "J" betű - jelöléssel rendelkezik, kérjük hívja az alábbi számot:

mobil: **06 70 678 - 0664**

e-mail: **jegmadarkft@gmail.com**

cím: **1188 Budapest, Kalász utca 22.** (Hétfő - Péntekig 08.00 - 16.00)

B. KISHÁZTARTÁSI KÉSZÜLÉK (10 kg-nál nem nehezebb és nem rögzített bekötésű készülékek esetében):

A hibás készüléket a Megrendelő szállítja a szervizpontba vagy a vásárlás helyszínére. 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 az érintett kereskedőhöz jut vissza. Ebben az esetben értelemszerűen hosszabb átfutási idővel kell számolni.

Szervizpont:

1211 Budapest, Mansfeld Péter u. 27.
(Hétfő - Péntekig 08.00 - 16.00)

A javított készülék átvétele Megrendelő választása szerint:

Átvétel a szervizpontban:

1211 Budapest, Mansfeld Péter u. 27.
(Hétfő - Péntekig 08.00 - 16.00)

Átvétel a vásárlás helyszínén:

A futárcéggel visszaszállítjuk a vásárlás helyszínére előzetes időpont egyeztetést követően, melynek költsége a garancia ideje alatt díjmentes. Szervizpontba történő szállítás vagy a vásárlás helyszínén történő leadás esetében Megrendelőnek nincs más teendője, mint leragasztott papírdobozba helyezni hibás készülékét és mellékelni hozzá a hiba leírását, számla másolatot és jótállási jegyet. A helytelen csomagolásból adódó sérülésekért Multikomplex Budapest Kft. nem vállal felelősséget.

C. Csapterelepek:

Csapterelep esetében a meghibásodásról kérünk dokumentációt elektronikus úton. Annak elbírálása után a csapterelepet garanciális időn belül cseréljük.

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 értelem szerűen hosszabb átfutási idővel kell számolni.

2. JAVÍTÁS

Helyszínen:

A készülékek helyszíni javítását szerződött partnerünk 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. PÁRAELSZÍVÓ BEKÖTÉSE, TELEPÍTÉSE

A jótálláshoz nem kötelező a Multikomplex Budapest Kft. szervizhálózattal elvégeztetni a beüzemelést, de a jótállás feltétele a szakszerű üzembehelyezés / telepítés. Ellenkező esetben a termék jótállását elveszti. A telepítés az adott készülék gyári telepítési útmutatója szerint történik. Az ettől eltérő beépítési telepítési módok esetén (szűkítések stb.), a garanciális feltételek nem érvényesek.

Amennyiben a Megrendelő igényt tart az Multikomplex Budapest Kft. szervizhálózat segítségére, azt az alábbi linken teheti meg: <https://multikomplex.hu/segitunk-a-paraelszivo-bekotesben-is>

4. MOSOGATÓTÁLAH REKLAMÁCIÓ KEZELÉSE:

A mosogatótálakkal kapcsolatos reklamációt e-mailben a **szerviz@multikomplex.hu** e-mail címen kérjük bejelenteni.

A reklamáció elindításához szükséges elküldeni a vásárlást igazoló számlát, jótállási jegyet, a tál alján található címke fotót és a jelzett hibáról a 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 jegyzőkönyvet állít ki a fogyasztóvédelmi törvényben előírtak szerint.

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: a Multikomplex Budapest Kft. által alkalmazott mindenkor hatályos kiszállási díj plusz 1 óra munkadíj.

5. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

A Multikomplex Budapest 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: 2022.06.01-től visszavonásig.

Multikomplex Budapest Kft.