

Általános Szerviz Szolgáltatási Feltételek (ÁSzSzF)

Érvényben 2019. május 16-tól,

Felülvizsgálva 2026. március 17-én.

Tartalom

Műhelyünkben történő szerviz tevékenység feltételei.....	4
Műhelyünkön kívüli szerviz tevékenység feltételei.....	5
Az SEW által végzett javításokra / szervízekre vonatkozóan az SEW által önként vállalt jótállás feltételei	7
Kivitelre vonatkozó korlátozások, exportszabályozási megfelelés	8
Veszélyes anyaggal szennyezett berendezések átvételének kizárása	9

SEW-EURODRIVE Kft. (továbbiakban SEW) szerviztevékenységének ügymenetét az Ön által olvasott Általános Szerviz Szolgáltatási Feltételek (továbbiakban ÁSzSzF) nyilatkozatunk szabályozza. Azon szolgáltatások feltételeit, melyeket az ÁSzSzF nem tartalmazza, egyedi megállapodás tárgyát képezik. Amennyiben ezen dokumentum közzététele után a továbbiakban is igénybe veszi szerviz szolgáltatásunkat, azzal ÁSzSzF-ünket tudomásul vettnek és elfogadottnak tekintjük.

Kérjük, adja meg a pontos címet, ahol a kért szolgáltatás elvégezhetjük, illetve a megjavított berendezést visszaszállíthatjuk; továbbá egy kapcsolattartó személy nevét és elérhetőségét, aki az Önök részéről illetékes az ügyben. Amennyiben a számlázási cím eltér a megadott címtől, kérjük, jelezzék.

Műhelyünkben történő szerviz tevékenység feltételei

A szerviz lebonyolításához kérjük, csomagolják be a hibás terméket és juttassák el telephelyünkre. Amennyiben előre jelzik telefonon vagy elküldik e-mailben a hibaleírást, a berendezés pontos típusát és szériaszámát, esetleg az adattábla fényképét, fel tudunk előre készülni a berendezés vizsgálatára és javítására. Amennyiben szükséges, a hibás berendezés külföldi szervizbe szállítását mi vállaljuk.

Az SEW eszközök szervizelésekor először egy bevizsgálást végzünk, melynek során átvizsgáljuk a berendezést, feltérképezzük a hibás részeket. Tapasztalataink alapján a bevizsgálás maximum 1-1,5 órát vesz igénybe. A végleges bevizsgálási díj minden esetben a ráfordított munkaórák függvényében alakul.

A vizsgálat eredménye alapján javítási árajánlatot készítünk, melyet elküldünk Önöknek. A javítási ajánlat ismeretében Önök választhatnak, hogy megrendelik a javítást, vagy javítás nélkül visszakerik a berendezést, illetve kéri tőlünk a szakszerű, környezetbarát megsemmisítését. A hibafeltáró bevizsgálás és javítás díja termékcsoporttól függ (lásd *Termék kategóriák és Szerviz díjak* fejezet).

Fontos tudnivalók:

- A bevizsgálás költségét csak abban az esetben kell Önöknek megtéríteni, ha nem kéri az eszköz javítását, vagy ha a bevizsgálást követően nem rendelnek helyette azt kiváltó, új terméket az SEW-től.
- Javított termék visszaszállítása esetén a javítás költségén felül szállítási költséget, javítatlanul visszaszállított termék esetén szállítási és kezelési költséget számítunk fel.
- Amennyiben az új kiváltó készülék megrendelésekor írásban nem nyilatkoznak a beérkezett hibás készülék sorsáról, úgy annak környezetbarát megsemmisítését automatikusan elvégezzük.
- Amennyiben a készülék bevizsgálását és javítás nélküli visszaszállítását rendelik meg, a készüléket a bevizsgálás elvégzéséhez szükséges mértékig szétszerelt állapotban tudjuk visszaküldeni.
- Előre történő egyeztetés után, a személyes átvételre a megrendeléstől számított 3 munkanapon belül van lehetőség, utána futárszolgálattal intézzük a termékek szállítását, aminek költsége az ügyfelet terheli.
- Amennyiben a javítási ajánlat kiküldésétől számított 1 hónapon belül nem történik meg a javítás, vagy egy új, azt kiváltó termék írásos megrendelése, az SEW nem köteles felelősséget vállalni a bevizsgálási, javítási munkára átvett eszközért.

Műhelyünkön kívüli szerviz tevékenység feltételei

Az SEW eszközök helyszíni szervizelésekor először egyeztetést végzünk, amely során felmérjük, milyen eszközöket és ezeket milyen feladatra alkalmazzuk, illetve, hogy beüzemelésről, módosításról, retrofit migrációról vagy hibaelhárításról van-e szó.

A szerviz lebonyolításához kérjük, küldjék el nekünk a berendezések pontos típusát, és szériaszámát, esetleg az adattábla fényképét, a meglévő a paraméter fájlokat, illetve kábelezési tervrajzokat és a nem SEW által forgalmazott kapcsolódó eszközök műszaki adatlapjait.

Az egyeztetés eredménye alapján árajánlatot készítünk, melyet elküldünk Önöknek. Az árajánlat becsült munkaórákat tartalmaz. A helyszíni szerviz során munkalapot töltünk ki, amelyen szerepel a ténylegesen munkavégzéssel töltött órák száma és időpontja, illetve a szerviz során felhasznált anyagok, alkatrészek és eszközök. A rendelés-visszaigazolás ezen munkaórák számának és időpontjának megfelelően módosul az ajánlathoz képest. A munkaórák az SEW budapesti irodájától való indulástól a visszaérkezésig számolódnak. Helyszíni szerviz díjszabásunkról az aktuális *Szerviz díjak* mellékletben tájékozódhat.

A helyszíni munka ideje lerövidíthető, amennyiben kollégánk érkezésére az eszköz installációja (szükség esetén telefonos/e-mailen keresztüli támogatás segítségével) már megtörténik, illetve egy illetékes személy (szerelő, karbantartó) az Önök részéről a munkavégzés teljes ideje alatt kollégánk rendelkezésére áll a felmerülő installációs problémák, módosítások és gépkezelés kapcsán. A szerviz ideje alatt számolni kell azzal, hogy a berendezés kieshet a termelésből.

Fontos tudnivalók:

- Szerviz szolgáltatásunk az eszköz helyes bekötésének ellenőrzését, hardveres és szoftveres beállításainak elvégzését, illetve a hajtás helyes működésének tesztelését foglalja magába.
- Ha a kiszálláshoz előkészületre van szükség (pl.: eszköz-összeszerelés, raktári tételek összekészítése, programmódosítás...stb.), akkor ezek a munkaórák a fenti díjszabásnak megfelelően kerülnek az árajánlatba, illetve a munkalapra.
- Általános esetben a helyszíni installáció az ügyfél feladata, tehát a helyi karbantartó, szerelő végzi. Szakmai segítséget, támogatást természetesen a helyszínen nyújtunk erre vonatkozólag is.
- A gép műszaki dokumentációjának (rajzok, adatlapok, megfelelőségi nyilatkozatok, stb.) elkészítését és módosítását a gépgyártó/végfelhasználó végzi, amihez minden szükséges dokumentumot rendelkezésre bocsátunk.

- Szervizes kollégáink csak SEW terméken végeznek munkát. Más gyártó termékeinek (pl.: PLC) beállításáért Önök, illetve az Önök által megbízott szakember felelős.

Az SEW által végzett javításokra / szervízekre vonatkozóan az SEW által önként vállalt jótállás feltételei

Bár a hatályos jogszabályi rendelkezések alapján az SEW az általa végzett javítási és szervízszolgáltatásokra jótállást biztosítani nem köteles, SEW az általa végzett javítási és szervíztevékenység vonatkozásában az alábbi feltételekkel önként jótállást vállal a javítás / szervíztevékenység teljesítésétől (a javított termék Megrendelő részére történő átadásától) számított 24 hónap időtartamra (a továbbiakban: jótállási határidő). A jótállási igény érvényesítéséhez szükséges a meghibásodás írásban vagy e-mailben történő bejelentése a meghibásodás pontos leírásával, a javítást / szervíztevékenységet igazoló számla bemutatása és az eszköz leadása vagy SEW-hez történő megküldése. Az ezzel összefüggő szállítási költséget és kockázatot a Megrendelő viseli.

SEW mentesül a jótállási kötelezettség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a hiba a teljesítés (javítási / szervízszolgáltatás teljesítése) után keletkezett.

A jótállás nem terjed ki olyan hibákra, amelyek különösen, de nem kizárólagosan az eszköznek a Megrendelő, vagy az ő érdekkörébe esően más személy által történő rendeltetésellenes használatából, a Megrendelő felelősségi körébe tartozók nem megfelelő tevékenységéből, mulasztásából származik, így különösen, de nem kizárólagosan az alábbi esetekben:

- ha a hiba oka a javítás / szervíz teljesítését követően történt nem megfelelő, vagy szakszerűtlen használat, különösen, de nem kizárólagosan túlzott igénybevétel; vagy
- a hiba az eszközhöz mellékelt üzembe helyezési útmutató ellenére a Megrendelő, vagy harmadik személy által végzett helytelen szerelés, illetve üzembe helyezés következménye, vagy
- a hiba a természetes elhasználódás (kopás), helytelen, vagy hanyag kezelés, nem megfelelő üzemanyagok használata, nem megfelelő cserealkatrészek alkalmazása, hibás építési munkálatok, a használati útmutató figyelmen kívül hagyása, nem megfelelő használati körülmények, különösen, ha a hiba előnytelen kémiai, fizikai, elektromágneses, elektrokémiai, vagy elektromos, időjárási, vagy természeti hatások mellett, vagy túlságosan magas, illetve túlságosan alacsony környezeti hőmérséklet következményeként következik be.

Az SEW által forgalmazott és az SEW által korábban javított / szervizelt eszközök esetén – azok jellege miatt - irányadó, hogy az SEW a bejelentett jótállási igény teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, így a Megrendelő köteles jótállási igénye feltételeként az eszközt a jótállási igény teljesíthetőségének vizsgálata érdekében elismervény ellenében az SEW részére átadni.

SEW köteles az eszközt a lehető leghamarabb, de legkésőbb az eszköz SEW által történt átvételétől számított 30 munkanapon belül megvizsgálni és a vizsgálata / szakvéleménye eredményét Megrendelővel írásban közölni.

A vizsgálat idejére az SEW nem biztosít csere- vagy helyettesítő eszközt.

Jelen jótállás feltétele, hogy az SEW általi vizsgálat eredményét / az SEW szakvéleményét mindkét fél elfogadja a jótállási igény teljesíthetőségének megítélése vonatkozásában.

Jelen önként vállalt jótállás keretében SEW a meghibásodott és jótállási kötelezettség alá eső eszköz ingyenes kijavítását / szervizelését biztosítja a Megrendelő részére, egyéb megrendelői igények érvényesítése jelen jótállás keretében kizárt. Mindez nem érinti a jogosult esetleges egyéb fennálló, jogszabályban biztosított, különösen szavatossági jogait.

A jótállásból eredő jogokat a termék tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a jótállást vállaló SEW-vel szemben, az eszközre vonatkozó tulajdonjogát és az SEW-által történő korábbi javítást / szervízt azonban hitelt érdemlően (számla és/ vagy szerződés másolatával) köteles a jótállási igénye bejelentésével egyidejűleg SEW felé igazolni.

A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető, és a jótállási határidő a kijavítást követően nem kezdődik újra. Ha SEW kötelezettségének a Megrendelő felhívására – megfelelő határidőben nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

Kivitelre vonatkozó korlátozások, exportszabályozási megfelelés

(1) A Felek tudomásul veszik, hogy a termékértékesítés és/vagy szolgáltatásnyújtás vagy ezek részei, különösen az áruk kivitele és tranzitja, technológia átadása, a kereskedelem és közvetítés, a technikai támogatás vagy a gazdasági erőforrások rendelkezésre bocsátása EU-s, német, Egyesült Államok joga szerinti vagy más országspecifikus exportszabályozási jogszabályok és előírások (pl. országokkal, személyekkel, felhasználással stb. szembeni korlátozások) és pénzügyi szankciók (a

továbbiakban: Exportszabályozási Előírások) hatálya alá tartozhatnak.

(2) A Megrendelő ezekről a körülményekről köteles SEW-t előzetesen megfelelően és teljes körűen tájékoztatni. Erre tekintettel minden megrendelés csak abban az esetben és azzal a feltétellel érvényes, hogy a termék és/vagy szolgáltatás a fenti jogok alapján nem áll szállítási/ szolgáltatási tilalom alatt, illetve valamennyi az SEW teljesítéséhez szükséges engedély, jóváhagyás kiadásra került, rendelkezésre áll. Amennyiben nincs a Felek között erre vonatkozóan külön megállapodás, az esetleges engedélyek beszerzéséért, megfelelőségéért stb. a Megrendelő felelős.

(3) A Felek kötelesek betartani az összes alkalmazandó Exportszabályozási Előírást, így különösen a rendeltetési ország valamennyi irányadó szabályozását. A Felek tudomásul veszik, hogy az ilyen Exportszabályozási Előírás által érintett termékértékesítés és/vagy szolgáltatásnyújtás engedélyköteles, vagy tiltott lehet. Abban az esetben, ha valamely alkalmazandó Exportszabályozási Előírás nem csak ideiglenesen akadályozná az SEW-t vagy a Megrendelőt abban, hogy e megállapodásnak megfeleljen, akkor bármely félnek joga van az érintett termékértékesítésre és/vagy szolgáltatásnyújtásra vonatkozó megállapodást részben vagy egészben felmondani.

(4) Az illetékes exportszabályozási hatóságok engedélyezési eljárásai által okozott késedelmek a teljesítési határidőt ennek megfelelően meghosszabbítják; ez különösen a szállítási határidőkre vonatkozik.

(5) A kérelem elutasításával vagy késedelmével kapcsolatos kártérítési igények az exportszabályozási előírások tekintetében kizártak, kivéve, ha azok az emberi élet, testi épség vagy egészség sérüléséből eredő károkra vonatkoznak, vagy ha a kárt bármelyik fél szándékosan vagy súlyos gondatlansággal okozta.

(6) A Felek vállalják, hogy együttműködnek az engedélyezési eljárásokban. Kérésre mindkét Fél haladéktalanul átadja a másik Félnek a kérelmezési eljáráshoz szükséges releváns információkat/dokumentumokat (pl. végfelhasználói igazolásokat).

(7) Megrendelő vállalja továbbá, hogy a termékek esetleges tovább értékesítése esetén szintén figyelemmel lesz a fenti kivitelre vonatkozó korlátozásokra és kötelezi magát azok betartására és betartatására. A fentiek Megrendelő általi be nem tartása, illetve megsértése miatt az SEW-nél esetlegesen felmerülő valamennyi kárt a Megrendelő köteles az SEW felszólítására haladéktalanul és teljes körűen megtéríteni.

Veszélyes anyaggal szennyezett berendezések átvételének kizárása

A munkahelyi egészség- és munkavédelmi, valamint környezetvédelmi előírásokra tekintettel veszélyes anyaggal szennyezett terméket javításra nem veszünk át, és azok tisztítását, közömbösítését nem végezzük.

Az SEW kizárólag abban az esetben veszi át a terméket javításra, amennyiben az Ügyfél az alábbi feltételeket együttesen teljesíti:

- a berendezés a veszélyes szennyeződéstől szakszerűen megtisztításra került (pl. vegyszeres, sterimó vagy egyéb, az adott szennyeződéshez megfelelő eljárással), valamint
- az Ügyfél írásos nyilatkozatot ad arról, hogy a berendezés nem minősül veszélyes anyaggal szennyezettnek, és annak kezelése, szétszerelése, javítása nem jelent egészségügyi vagy környezetvédelmi kockázatot.

A fenti feltételek bármelyikének hiányában az SEW a berendezés átvételét jogosult megtagadni. Amennyiben a szennyezettség az átvételt követően derül ki, az SEW jogosult a javítási munkát azonnali hatállyal felfüggeszteni és a terméket az Ügyfél költségére visszaszállítani. A veszélyes anyaggal szennyezett termékek körébe különösen – de nem kizárólagosan – az alábbi anyagokkal érintett egységek tartoznak:

- allergén vegyi anyagok (pl. latex, izocianátok, formaldehid, tisztítószer, fertőtlenítők),
- fertőző anyagok (pl. szennyvíz, szennyvíziszap, vér vagy testnedv, biológiai hulladék),
- gyúlékony anyagok (pl. benzin, gázolaj, alkoholok, oldószer, festékek, hígítók),
- korróziós, maró anyagok (pl. savak, lúgok, akkumulátorsav, hipó, ipari tisztítószer),
- mérgező anyagok (pl. gyógyszerek, növényvédő szer, rovarirtók, nikotin, nehézfémek),
- reaktív anyagok (pl. peroxidok, oxidálószer, vízzel reagáló anyagok),
- robbanásveszélyes anyagok (pl. robbanóanyagok, porrobbanásra hajlamos anyagok),
- sugárzó anyagok (pl. ipari mérőeszközökben alk. sugárforrások, radioaktív jelölők).