Eljárási rend jótállással kapcsolatban

ÁSZF 2.sz. melléklete

A Vaillant Saunier Duval Kft. (a továbbiakban „**Forgalmazó**”) az általa forgalmazott termékekre vonatkozóan országos szervizhálózatot biztosít. A szervizszolgáltatás igénybevételének feltételeit alább taglaljuk.
A Forgalmazó az általa forgalmazott termékeket 3 csoportba sorolja.

1. Csak szakember által szerelhető, üzembe helyezhető és üzemben tartható termékek
2. Helyhez kötött, de nem beüzemelés köteles készülékek
3. Nem szervizelhető készülékek

1. **Szakember által szerelhető, üzembe helyezhető és üzemben tartható termékek** esetében Forgalmazó csak a Magyarországon elsőként általa forgalomba hozott termékhez mellékelt olyan jótállási jegy megléte esetén vállal helytállást a tőle a terméket közvetlenül megvásárló vállalkozás (a továbbiakban „**Vállalkozás**”) felé az annál jelentkező jótállási igényekért, amely a Forgalmazó mintája szerint lett kiállítva, tartalmazza a Forgalmazó sorszámát és a termék végső eladójának (azaz a fogyasztóval szerződést kötő vállalkozásnak, egyéni vállalkozónak), kivitelezőjének, beüzemelőjének és szükség esetén a kötelezően előírt üzemben tartási eseményeket (karbantartás, felülvizsgálat, stb.) elvégzőnek a hitelesítését. A Forgalmazó jótállási mintaformátumát e tájékoztatóhoz mellékeljük. Amennyiben a jótállási jegy a fenti formai követelményeknek nem felel meg, a jótállási igényt felvevő köteles felvenni a kapcsolatot a Forgalmazóval, hogy ez utóbbi ellenőrizhesse az adott jótállási jegy érvényességét.

   A **javítási igényt** a jótállási jegyet hitelesítő, azaz a beüzemelést elvégző szerviznek vagy a Forgalmazó szervizének kell írásban továbbítani.
   1.1 Javítási igény bejelentésének menete
      1.1.1 Amennyiben **a Forgalmazó szervizének** kerül továbbításra a javítási kérelem, azt az info@saunierduval.hu email címre kell megküldeni. A kérelemnek tartalmaznia kell a készülék pontos típusát, gyártási azonosítóját, a fogyasztó nevét, címét és elérhetőségét, valamint a kitöltött jótállási jegy másolatát, a hiba rövid leírását és a hibabejelentés időpontját. Ezt követően a Forgalmazó szervize a törvényi határidők figyelembevételével kezeli az igényt és felveszi a kapcsolatot a bejelentővel.

      1.1.2 Amennyiben a **szervizhálózat** valamely **felhatalmazott szervizének** kerül továbbításra a javítási kérelem, úgy annak szintén írásban kell megérkeznie a szervizszolgáltató emailcímére. Minden esetben először a beüzemelést végző szervizszolgáltatót kell megkeresni a javítási, felülvizsgálati igénnyel. A kérelemnek tartalmaznia kell a készülék pontos típusát, gyártási azonosítóját, a fogyasztó nevét, címét és elérhetőségét, valamint a kitöltött jótállási jegy másolatát, a hiba rövid leírását és a hibabejelentés időpontját. A kérelem elküldése előtt minden esetben ellenőrizni kell a kiválasztott szervizszolgáltató jogosultsági körét. A felhatalmazott szervizek, azok jogosultsági körei és az elérhetőségeik megtalálhatóak a forgalmazó weblapjának szakember-kereső felületén. Ezt követően szervizszolgáltató a

törvényi határidők figyelembevételével kezeli az igényt és felveszi a kapcsolatot a fogyasztóval. Szervizszolgáltatói akadályközlés esetén a javítási kérelmet az 1.1.1 pont szerint a Forgalmazó szervizének kell továbbítani.

1.2 Készülékcserére irányuló bejelentés

1.2.1 Készülékcsere igényt minden esetben a Forgalmazó szervizének kell bejelenteni. A készülékcsere kérelem elbírálása kizárólagosan a Forgalmazó joga és hatásköre. Készülékcserére irányuló bejelentésnek tartalmaznia kell a készülék pontos típusát, gyártási azonosítóját, a fogyasztó nevét, címét és elérhetőségét, valamint a kitöltött jótállási jegy másolatát, a hibák rövid leírását, az azokról felvett javítási munkalapokat és az utolsó hibabejelentés időpontját, amit az info@saunierduval.hu vevőszolgálati emailcímre kell továbbítani a tárgy mezőben **Készülékcsere igény** megnevezéssel. Ezt követően a Forgalmazó szervize a törvényi határidők figyelembevételével kezeli az igényt és felveszi a kapcsolatot a bejelentővel

A szakember által szerelhető, üzembe helyezhető vagy üzemben tartható készülék listája jelen melléklet végén található.

2. **Helyhez kötött, de nem beüzemelés köteles készülékek** esetében Forgalmazó csak a termék mellé adott, hitelesített jótállási jegy megléte esetén vállal helytállást a Vállalkozás felé az annál jelentkező jótállási igényekért. A jótállási jegyre az 1. pontban leírt formai követelmények vonatkoznak. A javítást a készüléket eladó Vállalkozásnak kell bejelenteni írásban Forgalmazó vevőszolgálatnak. Jótállási idő alatt az eladó Vállalkozásnak Forgalmazó a javításhoz szükséges alkatrészt, készüléket díjmentesen biztosítja.
Jótállási idő leteltét követően vagy nem jótállás alatti javítás esetén a készüléket eladó vagy telepítő, beüzemelő Vállalkozás számára a javításhoz szükséges alkatrészeket Forgalmazó a szervizpartneri hálózatán keresztül biztosítja, vagy a Forgalmazó márkaszervize a javítást térítés ellenében elvégzi.

2.1 Javítási igény bejelentésének menete

2.1.1 Amennyiben **a Forgalmazó szervizének** kerül továbbításra a javítási kérelem, azt az info@saunierduval.hu email címre kell megküldeni. A kérelemnek tartalmaznia kell a készülék pontos típusát, gyártási azonosítóját, a fogyasztó nevét, címét és elérhetőségét, valamint a kitöltött jótállási jegy másolatát, a hiba rövid leírását és a hibabejelentés időpontját.

2.1.2 Amennyiben a **szervizhálózat** valamely **felhatalmazott szervizének** kerül továbbításra a javítási kérelem, úgy annak szintén írásban kell megérkeznie a szervizszolgáltató email címére. A kérelemnek tartalmaznia kell a készülék pontos típusát, gyártási azonosítóját, a fogyasztó nevét, címét és elérhetőségét, valamint a kitöltött jótállási jegy másolatát, a hiba rövid leírását és a hibabejelentés időpontját. A kérelem elküldése előtt minden esetben ellenőrizni kell a kiválasztott szervizszolgáltató jogosultsági körét. A felhatalmazott szervizek, azok jogosultsági körei és az elérhetőségeik megtalálhatóak a forgalmazó weblapjának szakember-kereső felületén. Ezt követően szervizszolgáltató a törvényi határidők figyelembevételével kezeli az igényt és felveszi a kapcsolatot a fogyasztóval. Szervizszolgáltatói akadályközlés esetén a javítási kérelmet a 2.1.1 pont szerint a Forgalmazó szervizének kell továbbítani.

2.2 Készülékcserére irányuló bejelentések menete

2.2.1 Készülékcsere igényt minden esetben a Forgalmazó szervizének kell bejelenteni. A készülékcsere kérelem elbírálása kizárólagosan a Forgalmazó joga és hatásköre. Készülékcserére irányuló bejelentésnek tartalmaznia kell a készülék pontos típusát, gyártási azonosítóját, a fogyasztó nevét, címét és elérhetőségét, valamint a kitöltött jótállási jegy másolatát, a hibák rövid leírását, az azokról felvett javítási munkalapokat és az utolsó hibabejelentés időpontját, amit az info@saunierduval.hu vevőszolgálati emailcímre kell továbbítani a tárgy mezőben **Készülékcsere igény** megnevezéssel. Ezt követően a Forgalmazó szervize a törvényi határidők figyelembevételével kezeli az igényt és felveszi a kapcsolatot a bejelentővel.

Helyhez kötött, de nem beüzemelés köteles készülékek listája jelen melléklet végén található.

3. **Nem szervizelhető készülékek** esetén Forgalmazó a készülék mellé adott jótállási jegyen szereplő időszakra vállal a Vállalkozás felé helytállást az annál jelentkező jótállási igényekért. A jótállási jegyre az 1. pontban leírt formai követelmények vonatkoznak. Jótállási időn belüli meghibásodás esetén a Vállalkozás a Forgalmazó a Budapest Gubacsi út. 6/B című telephelyére szállítja a készüléket a hozzá csomagolt eredeti jótállási jeggyel és a vásárlást igazoló számla másolatával, valamint a hiba rövid leírását és a hibabejelentés időpontját tartalmazó kísérőlevéllel. A Forgalmazó szervize bevizsgálja és jogos igény esetén cserekészüléket biztosít vagy jóváíró számlát készít vállalkozás részére. Jogos készülékcsere igénynek minősülhet, ha a készülék három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik oly módon, hogy az alkalmankénti javítások műszakilag indokolt esetben egy teljes működési ciklust felöleltek, azaz az egyes szervizkiszállások során lehetőség volt a készüléket minden olyan releváns külső körülmény (pl. időjárási, technológiai stb.) között bevizsgálni, amikor az adott hibát ésszerűen elvárhatóan produkálhatta. A visszaélésszerű csereigények kiszűrése érdekében tehát önmagában egy szervizkiszállás nem minősül egy javítási ciklus lezárásnak, mindaddig, amíg az adott hibát a szervizpartner felismertnek és kijavítottnak nyilvánítja és a jótállási feltételek egyébként fennálnak. Ettől függetlenül a Forgalmazó jogosult a harmadik javítást megelőzően is nem szervizelhetőnek nyilvánítani a készüléket és készülékcserét felajánlani a fogyasztónak. A Forgalmazó készülékcsere esetén kifejezetten kizárja az esetleges járulékos költségek, károk igények, többletmunkák, stb. tekintetében való helytállást, és kizárólag a cserélendő készülék(ek) le- és felszerelését, illetve szállítását vállalja, cserekészülék rendelkezésre állása esetén, amennyiben az ahhoz szükséges helyszíni feltételek biztosítottak. A nem szervizelhető készülékek listája jelen melléklet végén található.

Készüléklista
Általános Szerződési Feltételek Eljárási rendjéhez

1. **Csak szakember által szerelhető, üzembe helyezhető és üzemben tartható készülékek**

Termék-kategória	Termékcsalád
Elektromos üzemű fali hőtermelők	Renova Electric
Kondenzációs fali készülékek	Thelia Condens, Thema Condens, Semiatek Condens
Kondenzációs tárolós készülékek	IsoTwin Condens, IsoFast Condens
Kondenzációs állókazánok	KKS Condens
Atmoszférikus (kéményes) kombi készülékek	ThemaClassic
Vízmelegítők	Opalia
HelioSet solár rendszer elemei	FES, GHSD, HelioPLAN
Indirekt fűtésű melegvíz-tárolók	WE, FE
Multifunkciós pufferek	WN, VNR, FEW
Szabályozók	Exacontrol, MiSet, MiPro
Keverőmodulok távszabályozók	RED3, RED5, SR92
Hőszivattyúk	GeniaAir Split, Magna Aqua

2. **Helyhez kötött, de nem beüzemelés-köteles készülékek**

   Jelenleg nincs ilyen termék

3. **Nem szervizelhető készülékek**

Termék-kategória	Termékcsalád
Kiegészítők, tartozékok szabályozókhoz	