



Gyakorlati útmutató a garanciális ügyintézéshez

Alapinformációk

Szerviz címe:	H-1047 Budapest, Huszt utca 1
Szerviz nyitva tartás:	Hétfő-péntek: 9-17
Telefon:	4600-766
Tax:	222 32 17
E-mail:	sales@babilon.hu

Mit kell hozni a garanciarendezéshez?

Amennyiben alkatrészt, alkatrészeket, vagy *komplett konfigurációt vásárolt alkatrészként* (nem összeszerelve), akkor csak a hibásnak vélt alkatrészt kell visszahozni szervizünkbe. Kérjük figyeljenek arra, hogy a hibásnak vélt alkatrészekkel együtt hozzák vissza azok tartozékait is (kábelek, tápegységek, driverlemezek, leírás tokok, dobozok stb.), mert csere esetén a szerviz kifizetési a hiányzó tartozékok értékét, illetve egyes esetekben a cserét megtagadhatja. Amennyiben kívánja szervizünk egészben is vizsgálja a konfigurációt, a mindenkor szerviz munkadíj kifizetése ellenében (ekkor lehet benne idegen cégtől származó alkatrész is).

Amennyiben komplett konfigurációt vásárolt tőlünk, kérjük a teljes gépet visszahozni, de a monitort, egeret, billentyűzetet nem szükséges behozni.

Amennyiben a garanciában visszahozott termék cseréje szükséges (tehát nem javítható, vagy a javítási költsége meghaladja a termék árát) és azt értékegyeztetéssel más termékre kell cserélni, akkor az értékkülönbséget garantálását az éppen aktuális árakon végezzük. Ez csak abban az esetben lehetséges, ha a vásárló visszahozza magával a termék eredeti csomagolását, illetve az összes tartozékát (sérülés mentes állapotban).

Milyen dokumentumok szükségesek a garanciarendezéshez?

A vásárlás tényét igazoló számla vagy annak másolata és garanciajegy eredeti példánya, amennyiben járt a vásárolt termékhez.

A terméken található garanciakimékek, azonosítók nem sérültek-e. (amennyiben a terméken garanciajeggyel lett értékesítve, minden esetben a garanciajeggyel feltüntetett hivatalos szervizhálózat valamelyik szervizébe szállítsa vissza a terméket. Felhívjuk figyelmét, hogy a termékek nem hivatalosan felhatalmazott szervizben történő javítása, szétbontása, vagy ennek kísérlete esetén az importőr a garancia köréből az adott terméket kizárja. Ezért a mi szervizünk sem vállalja a központi garanciával ellátott termékek javítását. Importőri garanciajegyet utólag nem áll módunkban pótolni.

Milyen termékekre vonatkozik a garancia?

Mielőtt elindulna szervizünkbe, kérjük, ellenőrizze a következőket:

Garanciális-e a termék (a kiadott garanciajeggyel megtalálható a garanciaidő kezdete, illetve a garanciaidő vége, vagy a kiállított számla keltétől számított egy évig. Néhány további termékünk hosszabb, illetve élettartam garancia jár).

A hibásnak vélt termék esetén ki a garanciaviselő (a kiadott garanciajeggyel van tüntetve).

A terméken található garanciakimékek, azonosítók nem sérültek-e. (amennyiben a terméken garanciajeggyel lett értékesítve, minden esetben a garanciajeggyel feltüntetett hivatalos szervizhálózat valamelyik szervizébe szállítsa vissza a terméket, vagy ha ez nem lehetséges visszafizetjük a termék vételárát).

Kábelekre, tonerekre, patronokra, adathordozókra, hűtőventilátorokra, és nettó 1000 Ft értéket el nem érő termékekre garanciát nem, csak 3 nap szavatosságot vállalunk.

Mi a teendő, ha a vásárolt termék 3 munkanapon belül meghibásodik?

A 3 munkanapon belül meghibásodott terméket csomagolásban, összes tartozékaikkal együtt kell visszahozni szervizünkbe. Amennyiben a hibát a mi szervizünk is megállapítja a termék bevizsgálása során, a vásárló – a hatályos jogszabályok alapján – a termék azonnali kicserélését, vagy ha az nem cserélhető (pl. elfogyott a készlet), akkor adott a lehetőség arra, hogy értékegyeztetéssel a vásárló más típusú, gyártmányú stb. terméket kérjen. Az ügyintézés fontos mozzanata a hibásnak vélt alkatrész bevizsgálása, ezért a szerviz nyitvatartási idején kívül az ügyintézés nem lehetséges (hiába van az üzletünk tovább nyitva).

Abban az esetben, ha a 3 munkanapon belül meghibásodott termék központi/importőri garanciajeggyel lett értékesítve, kérjük szerezze be a hivatalosan felhatalmazott szerviz szakvéleményét (a kiadott garanciajeggyel megtalálható címenek). Amennyiben a felhatalmazott szerviz írásban igazolja a termék hibáját, mi kicseréljük a terméket, vagy ha ez nem lehetséges visszafizetjük a termék vételárát.

A 3 munkanapba nem számít bele az az időszak, amíg az értékesítést végző üzlet valamilyen oknál fogva nem volt nyitva.

Azokban az esetekben, ha a termék vételárának az ellenértéke nincs cégünk tulajdonában (pl. Átutalás) az összeg beérkezéseiig pénzvisszafizetésre nincsen lehetőségünk.

Kábelekre, tonerekre, patronokra, adathordozókra, hűtőventilátorokra, és nettó 1000 Ft értéket el nem érő termékekre garanciát nem, csak 3 nap szavatosságot vállalunk.

Mennyi időt vesz igénybe a garanciális ügyintézés?

Cégünk minden forgalmazott terméket az adott termék magyarországi importőre / forgalmazója által kínált feltételekkel forgalmazza illetve szervizeli. A forgalmazók által diktált feltételektől – így a garanciális feltételektől – mi sem tudunk eltérni. Elmondhatjuk, hogy az általunk forgalmazott termékek 60%-nak garanciális ügyintézése azonnal 4-5 napon belül realizálódhat. A fennmaradó 40%, mint pl. az ACORP, EDIMAX, A4TECH, KME, stb. márkák, illetve a hangfalak, billentyűzetek, egerek stb. termékek magyarországi forgalmazói által vállalt javítási határidő általában 10 munkanap. Amennyiben a javítás időtartama meghaladja a két hetet, cégünk csereterméket ajánl fel, illetve 30 nap után a terméket az értékesítési készletről kicseréljük, illetve a termék aktuális értékesítési árát levásárolhatják. A cseretermékre vonatkozó igényüket a vásárlóknak kell jelezniük.

A visszaélések elkerülése miatt szállítólevélen veszi át munkatársunk a terméket, melyre generált szám kerül. Ezért a csere csak akkor lehetséges, amennyiben a szállítólevelet a garanciális ügyintézéshez magukkal hozzák. Cégünk nem tudja ellenőrizni az elismervényt bemutató személyazonosságát, így annak elvesztéséből származó hátrányokat a gondtalanul eljáró vásárló viseli. Az átvételi elismervény elvesztése esetén nem tudjuk javításra beadott terméket kiadni. Kérjük az átvételi elismervényre a fenti okok miatt nagyon vigyázzanak.

Mik azok a tények, amelyek fennállása meghiúsítja a garanciarendezést?

A terméken található azonosítók, garanciakimékek (8 számjegyet tartalmazó kisméretű címke, vagy Babilon Computers garancia matrica) eltávolítása, vagy annak kísérlete, illetve megromlása. (A CPU-k magjáról azonban minden esetben el kell távolítani a nagyméretű (!) termékazonosítót, cikkszámot és dátumot tartalmazó címkeket, mert a processzor elégségét okozhatja, ami nem garanciális probléma)

A terméken látható fizikai sérülés (törés, repedés, égésnyomok, vonali vagy hálózati túlfeszültség, villámcsapás, szándékos rongálás, beázás, alkatrész hiány, elégtelenhűtés miatti meghibásodások).

A termék nem rendeltetésszerű használatából eredő meghibásodások. (Ide tartoznak a nem szakszerű összeszerelésből adódó meghibásodások is).

A termék nem felhatalmazott szervizben történő megbontása, átalakítása. (Ide tartozik, pl. a videokártyákra történő kiegészítő hűtőventilátorok felcsavarozása is, de az otthoni BIOS frissítés is, processzor, illetve más alkatrészek nem a gyártó által előírt paraméterekkel futtatása és módosítása).

A terméket nem a gyártó által utasítások szerint állították fel, kötötték be, vagy üzemeltették.

A szállítás által okozott kár, meghibásodás, ha szállítást a vevő végzi.

Jó tanácsok, amelyek meghallgatása ugyan nem kötelező, de sok bosszúságtól mentheti meg Önt, mint vásárlót.

Amennyiben komplett konfigurációt vásárolt alkatrészként, érdemes kifizetni az összeszerelés díját. Az összeszerelési díj nemcsak az eszközök fizikai összecsavarozást jelenti, hanem a tesztelést, és az inkompatibilitási vizsgálatokat is. A szerviz nem szerel össze olyan alkatrészhalmazt, amely nagy valószínűséggel nem fog remdesen működni. Az üzletekben dolgozó eladók nem tudhatják, hogy Ön milyen alkatrészekkel rendelkezik már, illetve milyen célból vásárolja az alkatrészeket (gépépítés, egy- vagy több gép bővítése, átépítése, viszontértékesítés, befektetés). Az eladók nem fogják (és nem is kötelességük) az összes lehetséges lehetőséget végigkérdezni, hanem azt fogják Önnek eladni, amit Ön kér.

Amennyiben alkatrészt vásárol, érdemes kifizetni az alkatrész-beépítés díját. Az alkatrész-beépítés díja tartalmazza az alkatrész beépítésének, és ellenőrzésének díját is.

Számítástechnikai eszköz vásárlásánál hallgassa meg az eladót, illetve a szervizben dolgozókat az adott termék felhasználási lehetőségeiről, minőségéről, inkompatibilitási problémáiról és hibaarányáról. A legtöbb kárt az egyébként laikus, de meggyőződéses „számítástechnikus ismerősök” okozzák. A számítástechnika rohamosan fejlődik, naprakész információkkal – tapasztalataink alapján – csak és kizárólag a hivatásszerűen, nap mint nap ezzel foglalkozók rendelkeznek.

Az árlistánban a kisebb gyártók termékei kedvező árúak ugyan, de teljesítményükben, kompatibilitás, illetve termékátmogottságukban elmaradnak márkás társaiktól. Néha a nagyobb gyártók termékeihez extra software-k járnak. Érdemes megbízható, nagyobb gyártók termékeit vásárolni. (A kevésbé márkás termékek támogatása gyengébb, kevesebb a kiadott új driver, BIOS hozzájuk, hűtési gondok léphetnek fel, sebességben eltérhetnek a nagyobb cégek termékeitől)

Mi a teendő akkor, ha panasz van cégünk garanciális ügyintézésével kapcsolatban?

Amennyiben kisebb, eljárás hibáról van szó, kérjük jelezze a cégvezetésnek a sales@babilon.hu e-mail címen, hogy a kapott információkat felhasználva javíthatunk a cég működésén.

Amennyiben úgy érzi jogtalanság érte, jogszabályban meghatározott módon fordulhat a Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez (továbbiakban FVF). Ebben az esetben kérje az értékesítőtől, hogy az erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével juttassa el a vitatott terméket a FVF-hez. A FVF minden esetben elkéri a vásárlást igazoló okiratokat, részletes hibaleírást, illetve cégünk részéről a garanciális kötelezettség megtagadásának pontos okát. Cégünk – jogkonform módon – elfogadja a vitás esetekben születő döntések. FVF jogszabályban felhatalmazott ügydöntő szerepet viselő hivatal, a hatalmi jogosítványiban meghatározott módon a rendelkezésére álló laboratóriumi eszközökkel megállapítja a vásárlói követelés jogosságát / jogtalanságát. Ezzel a mi vállunkról is sok meddő vitát, pro/kontra győzködést vesz le. Felhívjuk figyelmüket, hogy a FVF csak és kizárólag magánszemélyek panaszával foglalkozik (tehát jogi személyek, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező társaságok, tehát egyéni vállalkozók, Bt.-k, Kft.-k, Rt.-k jogérvényesítése polgári peres úton történhet). Felhívjuk figyelmüket, hogy amennyiben a nálunk vásárolt alkatrészt nem a mi szervizünkkel szereltetik be, kérjük őrizze meg a beszerelést végző szakszerviz számlamását, mert a garanciális ügyintézés során a szakszerű beszerelés igazolására vitás esetben elkérjük.

A FVF elérhetősége:

Web:	www.fvf.hu
Tel:	+36 1 459-4918
Fax:	+36 1 459-4870

Szervizszolgáltatásaink árai

A szerviz szolgáltatásunk árai mindig az aktuális árlista alapján zajlanak.

Felhívjuk a figyelmüket, hogy garanciális kötelezettségünk kizárólag a nálunk vásárolt alkatrészek működőképességének vizsgálatára terjed ki, az idegen konfigurációba beszerelt alkatrészek vizsgálatát a szerviz megtagadhatja, illetve munkadíj ellenében végzi csak el. Alkatrészek vásárlása esetén az azok közötti vagy már meglévő alkatrészekkel való esetleges inkompatibilitásra garanciát nem vállalunk. Kérjük Önöket, hogy a hibásnak vélt alkatrészeket összes tartozékaikkal együtt hozzák vissza szervizelésre, mert adott esetben ezek hiánya miatt a szervizben töltendő várakozási idő megnövekedhet, illetve esetlegesen a garanciális cserét a szerviz megtagadhatja.