11. Az EMKE Kft. jótállási és fizető javítási szervizellátás feltételei

Jótállás. Köznyelvi megnevezéssel garancia.

11.1 **Átvevő felelőssége.** A vásárló a termék átvételekor köteles meggyőződni annak épségéről, tartozékainak hiánytalanságáról. Észrevételezni kell a durva külsérelmi nyomokat, fennállásuk esetén el kell járni a Szállító felé és értesíteni kell a Gyártót, mint jótállási szervizellátót. A termék átvételének feltétele a termék szállítóján a termék gyári számos beazonosítása, gépkönyvének, gépnaplójának, terméklapjának, tanúsítványának stb. megléte.

11.2 **Jótállási idő.** A jótállási idő 12 hónap, amely a termék jellegétől függően átvételekor vagy üzembe helyezésekor, de legkésőbb a leszállítást követően 90 nappal indul. A jótállási ellátás teljesítési helye a Gyártó telephelye.

11.3 **Üzemképesség megőrzés.** A belső akkumulátorral rendelkező termék átvételét követő 30 napon belül a terméket üzemszerűen használatba kell venni, vagy gondoskodni kell belső akkumulátorának utántöltéséről.

11.4 **Tárolási feltételek.** Az EMKE termékeket tárolni csepegő víztől, gőztől mentes, maró anyagoktól távol, mechanikai hatásoktól kímélve, -20 °C-nál magasabb hőmérsékleten szabad.

11.5 **Rendeltetésszerű használat.** A tárolás, szállítás és üzemszerű használat közben a nem rendeltetésszerű felhasználásból, kezelésből, átalakításból, nem megfelelő tápfeszültségre csatlakoztatásból előállt vagy durva mechanikai hatások (zúzás, törés, szakadás) okozta külső vagy belső meghibásodásokra nem vonatkozik a jótállás, az átalánydíjas szerviz ellátási szolgáltatása keretében Gyártó nem javítja az ilyen természetű meghibásodásokat. Ezen hibák az eseti fizetőjavítás keretében kerülnek ellátásra. Előfordulásukkor jótállásos terméknél a Gyártó mérlegeli az adott termékre a jótállás részleges vagy teljes megvonását.

11.6 **Nem Gyártói, nem Forgalmazói felelősség.** A Gyártó nem nyújt jótállást az alábbi meghibásodásokra, azokat átalánydíj keretében nem javítja:

1. papírszalag-kifogyás,
2. festékszalag beszáradás, -kopás, -elhasználódás,
3. töltés nélküli tárolás miatt működtető program, vagy adattár törlődés,
4. nyomtatófedél-, jegytépőél-törés,
5. papírszalagtekercs-tartó törés,
6. ellenőrzőszelvény-tároló megtelés,
7. izzólámpa kiégés,
8. a termék Felhasználója vagy megbízottja által végzett módosítás, átalakítás
9. az elvárható gondosságot nem teljesítő üzemeltetés, kezelés, vagy tárolás következménye
10. a Felhasználó vagy idegen személy által végzett rongálás,
11. idegen feszültség valamely csatlakozó pontra kapcsolása vagy elektromos, mechanikai, illetve hőtúlterhelés,
12. elemi kár következményei,
13. adatbázisból nyert adatok valósághűsége, pontossága,
14. adatbázis elérési útvonal harmadik fél általi módosításának követése
15. felhasználói, tulajdonosi vagy jogszabályi követelmény, elvárás változások kezelése.

11.7 **Jótállási ellátás alá nem eső tételek.** A 11.6 pontbeli 1-7 számú események, mint meghibásodások nem érintik a termékre nyújtott jótállást, a 11.6 pontbeli 8-12 számú események esetén Gyártó mérlegeli a jótállás megvonásának szükségességét. Mindkét esetben – eseti fizető javítási szolgáltatás keretében – a teljes költségráfordítás kiszámlázása mellett a Gyártó a hibákat kiküszöböli, javítja.

11.8 **Fizető szervizellátás.** A jótállási idő leteltével - legalább a szavatossági ellátás határáig - a Gyártó fizető szervizellátást (karbantartást és/vagy javítást) vállal. A fizetőszerviz történhet átalánydíjas vagy eseti díjfizetési konstrukcióban.

11.9 **Szervizellátás jellege.** Az EMKE Kft. termékeit - azok egyedi, illetve kis sorozatú jellegére tekintettel - alkatrészcserés (nem modul-, illetve részegységcserés) szervizellátással, úgynevezett javító szervizzel látja el. Jótállási idő alatt, jótállási okból modul, részegység, fődarab vagy termék cserét csak 3-szori eredménytelen javítás után végez.

11.10 **Átalány díj mértéke.** Átalánydíjas szervizellátást valamely termékének 1-5 éves koráig a 7. fejezet szerinti átalánydíj értékének térítése mellett vállal az EMKE Kft. A termék 6. éves korától annak műszaki állapota függvényében az Üzemeltetővel egyeztetetten elöregedési díjnövekedést alkalmaz.
Az átalánydíjas szerviz ellátás során az általánostól eltérő, mostoha üzemi, kezelési stb. környezet esetén előálló, az átlagot jelentősen meghaladó szerviz ellátási igény jelentkezésekor az üzemeltető figyelmét erre az EMKE Kft. felhívja, az állapot változatlansága esetén eltérő átalánydíjat alkalmazásáról kezdeményez megállapodást.

11.11 **Átalánydíj értéke.** A fizető javítás a 7-9. fejezetekben feltüntetett díjakkal történik.

11.12 **Átalánydíj érték megőrzés.** Az átalánydíj értékének megőrzése érdekében az átalánydíj minden év elején indexálásra kerül. Általánosan az indexálás értéke az anyag, alkatrészekre a KSH által kimutatott előző évi belföldi inflációs index, míg a szolgáltatásokra a KSH szolgáltatásokra kimutatott inflációs index.

11.13 **Kivonulási, illetve szállítási költségek.** A jótállási ellátás nyújtása és az átalánydíjas vagy eseti fizető javítás díjtételei a Vásárló telephelyére történő kivonulás, vagy a termék üzemeltetési helye, és a szervizellátásának helye közötti szállítás költségeit nem tartalmazzák, annak megtérítésére az EMKE Kft. igényt tart.

11.14 **Üzemeltető telephelyén végzendő munka.** Az Üzemeltető bármely telephelyén történő jótállási vagy fizető javítás igénybevételét az üzemeltető megrendelése (hivatalos bejelentése) alapján a felmerülő költségek megtérítése mellett vállalja az EMKE Kft.

11.15 **Szavatossági ellátás.** Az EMKE Kft. termékeit a jótállási idő letelte után fizető javítással látja el. A szavatossági idő alatt gondoskodik a termékek szervizellátásához szükséges javító anyag ellátásról.

11.16 **Vakriasztás.** A Gyártónak, Szervizellátónak a jótállási vagy átalánydíjas ellátására történő igény bejelentés, amely Gyártó, Szervizellátó teljesítésétől függetlenül orvosolható, az elhárítás üzemeltető vagy harmadik fél illetékességi körébe tartozik. Nevezetesen:

- Külzet vagy kezelő kijelző szerv elszennyeződéséből eredő leolvasási és esztétikai problémák.
- Üzemeltetői vagy harmadik fél általi hibás adatok okozta működési vagy tájékoztatási zavarok.
- Kezelő, üzemeltető félreértelmezéséből, téves kezeléséből (beavatkozásából), állapot értékeléséből adódó helyzetek megszüntetése.
- Az EMKE Kft. eszközére (hardverére) töltött vagy azon működő üzemeltetői (tulajdonosi), vagy harmadik fél programja hibájának a következményeinek elhárítása.
- Nem az EMKE KFt. által biztosított hálózati kapcsolatok problémájának (LAN, GSM, WiFi stb.) elhárítása.
- Adatbázis elérés vagy adatbázis adathiba, hozzáférés változás korrigálása.

11.17 **Tanácsadás.** A termék teljes élettartama alatt az üzemeltetés állapotának javítása, a vakriasztások elkerülése céljából – külön megállapodás és díjtérítés alapján – tanácsadást, gyakorlatozást, betanítást vállal az EMKE Kft.

11.18 **Szoftver aktualizálás.** Gyártó a termékeit működtető szoftvereket rendszeresen karbantartja, frissíti. A vonatkozó jogszabályi változások, üzemeltetetési tapasztalatok beépítését térítés ellenében elkészíti, illetve saját fejlesztés végzése esetén térítés ellenében használatba adja azt.