

Kiterjesztett jótállási szolgáltatás általános szerződési feltételei

Budapest, 2019. július 1.

I.

Bevezetés

1. A Miele Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság /székhelye: 1022 Budapest, Alsó Törökvész út 2., cégjegyzékszám: 01-09-165465 – továbbiakban: Szolgáltató/ jelen általános szerződési feltételekben (továbbiakban: ÁSZF) meghatározottak szerint az általa forgalmazott egyes termékekre vonatkozó a gyártói jótállás időtartamának lejártát követő, a jelen ÁSZF-ben meghatározott időtartamra (ún. kiterjesztett jótállási időszakra), a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételekben meghatározott esetekben és ideig, külön szolgáltatási díj ellenében, a terméket megvásárló ügyfél megrendelése alapján karbantartási és javítási szolgáltatásokat végez.
2. A Megrendelő a Szolgáltatási Szerződés megkötésével elfogadja, és magára nézve kötelezőnek ismeri el jelen ÁSZF előírásait. Szolgáltató fenntartja a jogot magának arra, hogy jelen ÁSZF előírásait bármikor, a Megrendelőnek küldött előzetes értesítés nélkül, módosítsa a megfelelő, jelen ÁSZF II. pontjában rögzített közzététel és a jelen ÁSZF-ben szabályozott eljárási rend figyelembevételével.
3. A jelen Általános Szerződési Szerződésekben nem rögzített kérdésekben a jótállási tevékenységre vonatkozó, a szolgáltatás nyújtásakor hatályos jogszabályok rendelkezései az irányadók.

II.

Közzététel

1. Jelen Általános Szerződési Feltételek közzétételének helye
A Miele Weboldalán és személyesen a Miele Központban aktuális nyitvatartási rend szerint.

III.

Fogalmak

A jelen ÁSZF által alkalmazott kifejezések az alábbi jelentéssel bírnak:

1. **„Szolgáltatási Szerződés”** a Megrendelő és a Szolgáltató által (i) a Termék megvásárlásával egyidejűleg, vagy (ii) a Termék megvásárlását követő, a gyártó által biztosított, az adott Termékre vonatkozó kötelező (2 év) jótállás időtartamának lejártát minimum 60 nappal megelőző időpontig („Türeلمي Idő”) a Szolgáltató II.1. pontban megjelölt Ügyfélszolgálati Irodájában, vagy a Szolgáltató által működtetett internetes áruházban (Weboldalán) keresztül megkötött, a Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás igénybevételére irányuló szerződés.
2. **„Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás”** a Szolgáltató a Kiterjesztett Jótállás Időtartama alatt a Megrendelő által fizetett Szolgáltatási Díj ellenében, a Megrendelő és a Szolgáltató között létrejött Szolgáltatási Szerződés alapján teljesített szolgáltatása, amelynek keretében a Szolgáltató a Termékben Rendeltetésszerű Használat mellett felmerülő Működési Hiba esetén megszervezi és lebonyolítja a Termék helyszíni javítását, szükség esetén – illetve 10 kg súlyt meghaladó termékek esetében – a szállítását vállalja a Termék javítási költségeit és szükség esetén – amennyiben a Termék javítása nem lehetséges vagy nem gazdaságos - a Terméket ugyanolyan márkájú és típusú vagy ennek hiányában azonos műszaki paraméterű új termékre kicseréli, amelynek során a cseretermék beszerzésének és kiszállításának megszervezése is a Szolgáltató feladata.
3. **„Kiterjesztett Jótállás Időtartama”**: a gyártó által a Termék vonatkozásában kötelezően vállalt 2 (két) év jótállási időt követő időszakra vállalt, a Szolgáltatási Díj összegétől függően további 3 (három) éves időszak („Standard Kiterjesztett Jótállás”) vagy 8 (nyolc) éves időszak („Premium Kiterjesztett Jótállás”), amely +3 illetve +8 év időtartamok alatt Szolgáltató a Szolgáltatási Díj ellenében Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatást nyújt, a jelen ÁSZF-ben részletesen meghatározott feltételek szerint.
4. **„Szolgáltatási Díj”** a Megrendelő által a Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás ellenértékéeként fizetendő egyszeri szolgáltatási díj, amelyet a II.1. pontban megjelölt Miele Központban vagy a www.miele.hu weboldalon található internetes áruházában (Weboldalán) felkínált valamely online fizetési módon kell kiegyenlíteni, a gyártó által az adott Termékre vonatkozó kötelező (2 év) jótállás időtartamának lejártát minimum 60 nappal („Türeلمي Idő”) megelőzően. A Szolgáltatási Díj mértéke „Standard Kiterjesztett Jótállás” esetén 69.900,-Ft, „Premium Kiterjesztett Jótállás” esetén 129.900,-Ft, amely díjösszegek az ÁFA összegét tartalmazzák.
5. **„Működési Hiba”** a Termék Rendeltetésszerű Használata mellett felmerülő olyan meghibásodás, amely a Termék hirtelen fellépő, váratlan és előre nem látható belső, így különösen konstrukciós vagy összeszerelési hibára visszavezethető meghibásodásából ered, s amely a Termék működésképtelenségét eredményezi, feltéve, hogy (i) az adott Termékre vonatkozó kötelező, a gyártó által vállalt jótállás, az abban foglalt jótállási idő (2 év) leteltére figyelemmel már nem érvényesíthető, (ii) és a kötelező gyártói jótállás egyébként kiterjedt volna a Termék meghibásodására, ha arra a kötelező jótállás ideje alatt került volna sor. Nem minősül Működési Hibának a Termék nem Rendeltetésszerű Használat mellett felmerülő meghibásodása;

6. **“Rendeltetésszerű Használat”** a Termék gyártója által kiadott használati utasításban előírt használat és üzemeltetés, amely magában foglalja a Terméknek a Szolgáltató által javasolt időszakonkénti (a Vásárlás Időpontjától számított 2, azaz kettő évente történő) rendszeres karbantartására vonatkozó szolgáltatás igénybevételét is a Megrendelő részéről;
7. **“Termék”** mindazon Magyarország területén megvásárolt, a Szolgáltató által forgalmazott, a jelen pontban felsorolt új háztartási készülék, amelyhez kapcsolódóan a Megrendelő Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatást vásárolt vagy jogosult vásárolni. Ennek megfelelően
 - Standard Kiterjesztett Jótállás” esetén Terméknek minősülnek: fali és sziget páraelszívó, beépíthető páraelszívó, pultba építhető páraelszívó, sütő, mikrohullámú sütő, sütő mikrohullámú üzem móddal, kombigőzpároló, azaz sütő gőzpároló üzem móddal, gőzpároló mikrohullámú üzem móddal, főzőlap, gőzpároló, indukciós főzőlap, gázfőzőlap, SmartLine, indukciós főzőlapok beépített páraelszívóval, vákuumozó fiók, edénymelegítő fiók, elektromos főzőlapok, hűtőszekrény, fagyasztó, hűtő-, fagyasztó szekrény, borhűtő, mosógép, mosogatógép, szárítógép, mosó-szárítógép, FashionMaster, vasalógép.
 - „Premium Kiterjesztett Jótállás” esetén Terméknek minősülnek: fali és sziget páraelszívó, beépíthető páraelszívó, pultba építhető páraelszívó, sütő, sütő mikrohullámú üzem móddal, kombigőzpároló, gőzpároló mikrohullámú üzem móddal, főzőlap, gőzpároló, mikrohullámú sütő, indukciós főzőlap, gázfőzőlap, SmartLine, indukciós főzőlapok beépített páraelszívóval, vákuumozó fiók, edénymelegítő fiók, elektromos főzőlapok, hűtőszekrény, fagyasztó, hűtő-, fagyasztó szekrény, borhűtő, mosógép, mosogatógép, szárítógép, mosó-szárítógép, FashionMaster, vasalógép.
8. **“Türelmi Idő”** a Vásárlás Időpontjától a Termék 2 éves kötelező jótállásának lejáratát megelőző 60. nap 00.00 óráig terjedő időszak, amelyen belül a Megrendelő jogosult a Termékhez kapcsolódóan Szolgáltatási Szerződést kötni, feltéve, hogy a számla vagy egyéb bizonylat a Termék egyedi azonosításához szükséges, jelen ÁSZF 4.4. pontjában előírt adatokat tartalmazza;
9. **“Megrendelő”** a Termékhez kapcsolódóan Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatást igénylő, a Szolgáltatóval kötött Szolgáltatási Szerződésben vagy az arról kiállított Tanúsítványban vásárlóként megjelölt és a Termék megvásárlásával együtt kötött Szolgáltatási Szerződés esetén a Termék számláján is feltüntetett természetes vagy jogi személy.
10. **„Szolgáltató”**: a Miele Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság /székhelye: 1022 Budapest, Alsó Törökvesz út 2., cégjegyzékszám: 01-09-165465/
11. **“Weboldal”** a Szolgáltató által üzemeltetett, az internet közcélú hálózatán elérhető internetes oldal (weboldal), amely lehetővé teszi a Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás távollévők közötti online megkötését;
12. **“Tanúsítvány”** a Szolgáltatási Szerződés alapján igénybe vett Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatásról kiállított igazolás, amely tanúsítja, hogy a Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatást mely Megrendelő, milyen Termékre, milyen időtartamra és milyen szolgáltatási csomaggal („Standard Kiterjesztett Jótállás” vagy „Premium Kiterjesztett Jótállás”) alapján jogosult igénybe venni;
13. **“Vásárlás Időpontja”** a Termék számláján, vagy a Termék megvásárlásával egyidejűleg kiállított egyéb bizonylaton (pl. nyugta és jótállási jegy) a vásárlás időpontjaként feltüntetett dátum, ide nem értve azt az esetet, ha a Termék beüzemelésére hitelt érdemlő módon (pl. szerviz számlával, vagy szállítólevéllel igazolhatóan) a vásárlást követően került sor, amely esetben és a jelen ÁSZF alkalmazásában a beüzemelés tényleges és dokumentummal igazolt időpontja minősül a Vásárlás Időpontjának;

IV.

Szolgáltatási Szerződés megkötése

1. A **Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás** szolgáltatásait nagykorú természetes személyek, valamint jogi személyek jogosultak megvásárolni és igénybe venni. A cselekvőképtelen vagy korlátozottan cselekvőképes természetes személy által kötött Szolgáltatási Szerződés érvénytelen, ha azt a Szolgáltatási Szerződést megkötő személy törvényes képviselője írásban nem hagyta jóvá.
2. A Szolgáltató által működtetett hivatalos Weboldalon keresztül adható le megrendelés a Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás igénybevételére, a 4.3.1. pontban rögzített feltételek szerint. A Szolgáltatási Szerződést mindkét félnek el kell fogadnia, a Szolgáltatási Szerződés a 4.3. pontban felsorolt valamennyi feltétel együttes fennállása esetén jön létre érvényesen, a Megrendelő és a Szolgáltató, mint távollévő felek között. A Megrendelőnek a hivatalos Weboldalon a megrendelés leadásakor, azaz a Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás megvásárlásakor az erre vonatkozó részt saját kezűleg kell kipipálnia, ennek következtében ráutaló magatartással az abban leírtakat elfogadja. A megrendelés leadása és a Megrendelő általi Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás vonatkozó Általános Szerződés feltételeinek elfogadása még nem minősül szerződéskötésnek. A megrendelés elküldése a Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás igénybevételére irányuló ajánlatnak minősül, az ajánlati kötöttség polgári jogi szabályai szerint. Az ajánlat elfogadását a Szolgáltató visszaigazoló e-mailje tartalmazza, ennek dátuma egyúttal a Szolgáltatási Szerződés megkötésének időpontja is.
3. A Szolgáltatási Szerződés érvényes létrejöttének együttes feltételei az alábbiak.
- 3.1 A Megrendelő 4.2. pontban rögzítettek szerint leadott megrendelésének érvényességi előfeltétele a Termék típusát, gyári számát, a vásárlás időpontját és helyét tartalmazó termékregisztráció (1. feltétel), megrendeléskor a Termék vásárlását igazoló számla, jótállási jegy, illetve a Vásárlás Időpontját követő 1 év eltelté után ezen felül a karbantartási munkalap feltöltése (2. feltétel), valamint jelen ÁSZF-nek a Weboldalon a Megrendelő általi nyilatkozattal történő elfogadása (3. feltétel).

A Szolgáltató erre kijelölt alkalmazottja a Megrendelő által az előző bekezdésben felsorolt feltételeknek megfelelő megrendeléséhez kötelezően benyújtott (azaz a jelen ÁSZF-ben említett hivatalos Weboldalon keresztül feltöltött) dokumentumok (a Termék vásárlását igazoló számla, jótállási jegy, illetve a Vásárlás Időpontját követő 1 év eltelte után ezen felül a karbantartási munkalap) vizsgálata alapján a regisztrációkor megadott e-mail útján jóváhagyja a Megrendelő **Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás** igénylésére vonatkozó szerződéskötési szándékát, amennyiben a jelen 4.3.1. pontban felsorolt feltételek maradéktalanul fennállnak.

3.2 A **Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás** igénylésére a Türelmi Időn belül kerül sor, a Türelmi Idő leteltét követően a **Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás** igénybevételére Szolgáltatási Szerződés érvényesen nem köthető.

3.3 A Megrendelő a Szolgáltatási Díjat a **Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás** igénylésével egyidejűleg és a Szolgáltató által működtetett távértékesítési rendszerek által támogatott valamely fizetési módon (pl. bankkártya, vagy átutalás) megfizette.

A Szolgáltatási Díj megfizetését, valamint a 4.3.1. pontban foglalt feltételek teljesülését a Szolgáltató a Megrendelő által a regisztrációkor megadott elektronikus levelezési címre küldött, a 4.4. pontban felsorolt tartalmi elemekkel rendelkező, a Szolgáltatási Szerződés érvényes létrejöttét visszaigazoló e-mail keretében nyugtázza.

A **Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás** Türelmi Időn belüli igénylése mindaddig, amíg 4.3.1. és 4.3.3. pontban megjelölt előfeltételek együttesen és hiánytalanul nem teljesülnek, csak a Megrendelő megrendelésének (polgári jogi értelemben ajánlatnak) minősül, a Megrendelő a 4.3.1. pontban említett e-mail útján erről kap tájékoztatást.

A Szolgáltató, ahhoz képest, hogy a Megrendelő a **Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás** írásbeli igénylésétől, azaz a megrendeléstől számított 15 (tizenöt) napon belül megfizeti-e a Szolgáltatási Díjat, illetve teljesíti-e a 4.3.1. pontban megjelölt okiratok szolgáltatására vonatkozó kötelezettségeit, a Megrendelőt e-mail útján arról tájékoztatja, hogy a Szolgáltatási Szerződés megkötésére irányuló megrendelését elfogadja, vagy elutasítja.

Amennyiben Szolgáltató a megrendelést elfogadja, az erről szóló, a Szolgáltatási Szerződés érvényes létrejöttét visszaigazoló e-maillal együtt megküldi Megrendelő részére a kiterjesztett jótállást tanúsító dokumentumot is („Tanúsítvány”).

4. A Szolgáltató a 4.3. pontban megjelölt visszaigazoló e-mailben az alábbiakat rögzíti a Megrendelővel kötendő Szolgáltatási Szerződésben, valamint ezzel egyidejűleg a Szolgáltató informatikai rendszerében (a szerviz@miele.hu e-mail címre eljuttatott Tanúsítvánnyal):

4.1 a Megrendelő által megjelölt Termék(ek) egyedi azonosításához szükséges adatokat,

4.2 a **Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás** Megrendelő által választott időtartamát,

4.3 a Megrendelő által választott szolgáltatási csomag típusát („Standard Kiterjesztett Jótállás” vagy „Premium Kiterjesztett Jótállás”),

4.4 a Termék(ek)re vonatkozó kötelező jótállás időtartamát, valamint

4.5 a Megrendelő nevét (cégnévét), lakcímét (székhelyét, telephelyét, fióktelepét), telefonszámát, és e-mail címét.

A Szolgáltatási Díj megfizetését követően a Szolgáltató a Megrendelő részére elektronikus úton, a Megrendelő által a regisztrációkor megadott elektronikus levelezési (e-mail) címre megküldi a megrendelés visszaigazolását és a **Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás**ra vonatkozó részletes tájékoztatót tartalmazó ÁSZF egy példányát, valamint a Megrendelő által a regisztrációkor megadott postai levelezési címre elküldi a Szolgáltató által kiállított számla és a Szolgáltatási Szerződés egy-egy eredeti példányát. Megrendelő az ÁSZF megismeréséről és annak magára nézve kötelezőként való elfogadásáról a Szolgáltatási Szerződés igénylésekor, azaz a megrendelés benyújtásakor köteles nyilatkozni, a 4.3.1. pontban rögzítettek szerint.

A Megrendelő a Szolgáltatási Szerződés igénylése alkalmával választja ki, hogy a

„Standard Kiterjesztett Jótállás” vagy „Premium Kiterjesztett Jótállás” nevet viselő szolgáltatáscsomagot vásárolja meg.

5. A Termék megvásárlását követően a távértékesítési rendszeren („Weboldal”) keresztül igényelt **Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás** esetén a Szolgáltató a Megrendelőre, a Megrendelő által megjelölt Termék(ek)re, valamint a Megrendelő által igényelt Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás jellemzőire vonatkozó, a fenti 4.4 pontban foglalt adatokat, valamint a Szolgáltatási Szerződés létrejöttének visszaigazolását a „Weboldalon” keresztül megkötött Szolgáltatási Szerződés esetén elektronikus formában, a Megrendelő által megadott elektronikus levelezési (e-mail) címre juttatja el.

6. A jelen ÁSZF a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájában kifüggesztésre kerül, továbbá a Weboldalon is elérhető.

V.

Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás keretében teljesített szolgáltatások

1. A Szolgáltató a **Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás** keretében az 5.2 és 5.3 pont szerinti szolgáltatási csomagokat nyújtja, melyek alapján a Megrendelő eltérő szolgáltatásokra jogosult. A Megrendelő által választott szolgáltatási csomagot a Szolgáltatási Szerződés, illetve a Szolgáltatási Szerződés létrejöttének 4.4. illetve 4.5 pont szerinti visszaigazolása rögzíti.

2. A „Standard Kiterjesztett Jótállás” szolgáltatás keretében a Megrendelő

2.1 a Szolgáltatási Szerződés megkötésének pillanatától kezdve a 3.13 pont szerinti Vásárlás Időpontjától számított 5 év határozott időtartam lejártáig jogosult a Termék Rendeltetésszerű Használat mellett felmerülő Működési Hibája esetén a Szolgáltató kötelező jótálláson alapuló javítási tevékenységére, függetlenül attól, hogy a Működési Hiba bekövetkezésére a kötelező jótállás vagy gyártói jótállás ideje alatt, vagy annak lejártát követően kerül sor;

2.2 a Termékre vonatkozó kötelező jótállás lejártát követően jogosult Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatásra, a jelen ÁSZF-ben meghatározottak szerint;

3. A „Premium Kiterjesztett Jótállás” szolgáltatás keretében a Megrendelő
- 3.1 a Szolgáltatási Szerződés megkötésének pillanatától kezdve az 3.13 pont szerinti Vásárlás Időpontjától számított 10 év határozott időtartam lejártáig jogosult a Termék Rendeltetésszerű Használat mellett felmerülő Működési Hibája esetén a Szolgáltató kötelező jótálláson alapuló javítási tevékenységére, függetlenül attól, hogy a Működési Hiba bekövetkezésére a kötelező jótállás vagy gyártói jótállás ideje alatt, vagy annak lejártát követően kerül sor;
- 3.2 a Termékre vonatkozó kötelező jótállás lejártát követően jogosult Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatásra, a jelen ÁSZF-ben meghatározottak szerint;
4. A Szolgáltató a **Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás** keretében a Termék kijavításával, illetve kicserélésével járó valamennyi ügyműködést vállalja. A Megrendelőt a Szolgáltatási Díj megfizetésén túl nem terheli semmi egyéb díj vagy költség. A Termék átvételkor állapotát jegyzőkönyvben/átvételi elismervényben/munkalapon a Szolgáltató a Termék átvételekor rögzíti. A Szolgáltató csak a szabályosan átvett Termékre vállal felelősséget.
5. Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a Miele Központban javítási és karbantartási szolgáltatási tevékenységet nem végez, Megrendelő az erre irányuló megrendelését a Szolgáltató Ügyfélszolgálatával egyeztetve köteles telefonon, e-mailben vagy a Weboldal kapcsolatfelvételi platformján köteles előterjeszteni.
6. A Szolgáltató kijelenti, hogy a Termék Működési Hibájának az elhárításával összefüggésben felmerülő csere-, javítási és/vagy pótlási költségek fedezésére megfelelő anyagi háttérrel rendelkezik.
7. A Szolgáltató kötelezettségei hatékonyabb teljesítése érdekében jogosult alvállalkozót, teljesítési segídet foglalkoztatni. Alvállalkozói (teljesítési segéddi) munkavégzéséért Szolgáltató ugyanúgy felel, mintha azt maga végezte volna el.

VI.

Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás területi és időbeli hatálya

1. A **Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás** területi hatálya Magyarország területére terjed ki, amelynek megfelelően a Szolgáltató Magyarország területén belül bekövetkezett Működési Hiba esetén, Magyarország területén belül vállalja a **Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás** teljesítését. Az ÁSZF alkalmazásában a magyar lobogó / felségjel alatt közlekedő légi- és vízi járművek fedélzete nem minősül Magyarország területének.
2. A Termékre vonatkozó **Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás**, a Megrendelő választásához képest, a Termék 5, illetve 10 éves koráig terjedő határozott időtartamra szól, az 5.2. és 5.3. pontokban meghatározottak szerint. A **Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás** határozott időtartamát a Szolgáltatási Szerződés, valamint a Szolgáltató által kiállított számla, illetve a Szolgáltatási Szerződés létrejöttének 4.5. pont szerinti visszaigazolása rögzíti.
3. A **Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás** függetlenül attól, hogy annak hatálya alatt sor került-e az 5.2. és 5.3. pontokban meghatározott szolgáltatás(ok) igénybevételére, legkésőbb a Szolgáltatási Szerződésben feltüntetett határozott időtartam utolsó napjának 24 órákor megszűnik.
4. A 6.2. ponttól eltérően a Termék új Termékre való kicserélése esetén, a cserekészülék Megrendelőnek való átadásával, a Szolgáltatási Szerződés és ezzel a **Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás** megszűnik. A jelen ÁSZF alkalmazásában a Termék új Termékre való cseréje a Szolgáltatási Szerződés teljesítésének minősül, ezért a Szolgáltatási Szerződés fenti okból való megszűnése esetén, a Szolgáltatási Díj teljes összege megilleti a Szolgáltatót. A Megrendelő azonban jogosult az új Termékre vonatkozóan külön megvásárolni a **Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatást**, a Szolgáltatóval kötött erre vonatkozó újabb Szolgáltatási Szerződés keretében.
5. A **Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás** szolgáltatásával érintett Termék(ek) öröklése, valamint elidegenítése (pl. eladása, elcserélése, vagy elajándékozása) esetén, a Megrendelő örököse(i), valamint a Termék új tulajdonosa(i) a **Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás** igénybevételére való jogosultság tekintetében a Megrendelő helyébe lép(nek) és saját nevükben folytatják a szolgáltatási jogviszonyt, ez a jogutódlás a Megrendelő irányában az új tulajdonos ezen tulajdonosi minőségét hitelt érdemlően igazoló dokumentumok Megrendelő részére e-mail útján történő szabályszerű megküldését követően hatályos, amely bejelentéssel egyidejűleg az új tulajdonos köteles becsatolni a Tanúsítványt vagy a **Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás** számláját, illetőleg ezzel egyidejűleg a Megrendelő köteles tájékoztatni a Szolgáltatót az üzemeltetés helyszínének esetleges megváltozásáról is.

VII.

Megrendelői igényérvényesítés és annak korlátozása

1. A Szolgáltató abban az esetben vállalja a **Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás** teljesítését, amennyiben
- 1.1 a Megrendelő a vélt vagy valós Működési Hibát a 8.1. – 8.3. pontokban foglaltaknak megfelelően a Szolgáltatónak bejelentette,
- 1.2 a Megrendelő a Szolgáltatóval és/vagy annak megbízottjával a valóságnak megfelelően és hiánytalanul minden olyan lényeges információt közölt, illetve rendelkezésére bocsátott minden olyan dokumentációt, amely szükséges a Szolgáltató ÁSZF szerinti kötelezettségeinek teljesítéséhez,

- 1.3 A Megrendelő a Szolgáltató tevékenységének elvégzéséhez a munkavégzésre alkalmas helyszínen és körülmények között biztosítja a Szolgáltató munkatársának megfelelő hozzáférési lehetőségét a Termékhez.
- 1.4 nem áll fenn olyan, a 7.2. pontban meghatározott körülmény, amely a Szolgáltató teljesítését kizárná.
2. A Termékben az alábbi, vagy az alábbi okból bekövetkezett Működési Hiba esetén a Termék szállítási-, javítási-, illetve szükség esetén cserekötségeit a Megrendelő köteles viselni:
- a Termék szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartás következtében beálló fizikai sérülése
 - a Termék kiegészítő alkatrészeinek, kellékeinek meghibásodása
 - a Termék elvesztése, elvesztése, eltűnése, elhagyása, kopása, tisztítása, nem Működési Hiba miatti javítása, restaurálása;
 - a Termék rendeltetészerű használatát, működés közbeni élvezeti értékét nem befolyásoló esztétikai hibák (pl. karcolás, horpadás, színváltozás);
 - a Megrendelő 7.1. pontban előírt kötelezettségeinek nem teljesítésével összefüggésben álló Működési Hibák;
 - idegen tárgyak, amelyek a Termék használata szempontjából nem kívánatosak, Termékbe való helyezése, kerülése, erőltetése;
 - a Megrendelő vagy vele közös háztartásban élő közeli hozzátartozója jogellenes és szándékos vagy súlyosan gondatlan cselekedetével vagy mulasztásával összefüggésben álló Működési Hibák (pl. a gyártó használati utasításában rögzített, a Termék használatára, karbantartására, tárolására vonatkozó előírások figyelmen kívül hagyása);
 - a Termék szakszerűtlen üzembe helyezése, szétszerelése, átalakítása;
 - szándékos rongálás és háziállat okozta Működési Hibák
 - ha a Megrendelő a Működési Hiba elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, továbbá ha a Megrendelő akár írásban, akár szóban valótlán, vagy megtévesztő adatokat közölt a Működési Hiba bejelentése során;
 - ha a Termék annak első vizsgálatát követő további vizsgálatok nem jelez hibát
 - a Termék Megrendelő, vagy nem Miele szakszerviz általi szállítása és/vagy javítása során bekövetkezett károsodás okozta Működési Hibák;
 - tartós túlterhelés, tartós túladagolás és egyébként a használati utasításban szereplő előírásoktól való eltérés;
 - a Termék nem háztartási jellegű vagy külföldön történő használata;
 - tartós időjárási hatások, amelyekkel az évszak és a helyi viszonyok alapján számolni kell;
 - tűz és elemi károk (földrengés, árvíz, vihar, hónyomás, villámcsapás, stb.), továbbá természeti- vagy ipari katasztrófa és egyéb vis major okozta Működési Hibák;
 - a Termék üzembe-, újra üzembe helyezése, rendszeres karbantartása, szervizelése, beállítása, ellenőrzése, módosítása, tisztítása;
 - a Termékhez helytelenül csatlakoztatott elektromos, gáz vagy vízellátás, vagy jelkapcsolat hibája miatt, illetve ezen esetekben fellépő üzemzavar, vagy külső kábelek, jeladók hibája, továbbá a hálózati áramingadozás, túlfeszültség okozta károk;
 - a Termék kopása, fokozatos elhasználódása vagy korróziója miatti meghibásodása (pl. ha a Termék huzamos ideig nedves felülettel érintkezik, vagy párás környezetnek van kitéve);
 - a Termék olyan meghibásodása, amely abból ered, hogy a Terméket olyan helyen és módon hagyták és/vagy tárolták, mely nyilvánvalóan magában rejtette a meghibásodás bekövetkezésének veszélyét;
 - olyan Termék meghibásodása, amelynek a gyári számát (szériaszámát) már nem lehet azonosítani, és a sérülés természete nem támasztja alá a gyári szám (szériaszám) megsemmisülését vagy azonosíthatatlanná válását, illetve amelynek illetéktelenül módosították a gyári számot (szériaszámot), vagy ezen az illetéktelen módosítást megkísérelték;
 - a Termék olyan meghibásodása, amely abból adódik, hogy az eredeti hiba észlelését követően a Terméket tovább használták.
3. A **Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás** igénybevételére a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott Termék esetén annak átvétele során egyből nem felmérhető, a **Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás** teljesítését kizáró, a 7.2. pontban megjelölt károsodások Termék átvételkor rögzítésének hiánya nem zárja ki azok átvételkor meglétét, ebben az esetben a Szolgáltató utólag is felülbíráhatja a **Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás** nyújtásának jogosságát.

VIII.

Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás teljesítésének részletes szabályai

1. Vélt vagy valós Működési Hiba észlelése esetén a Megrendelő köteles haladéktalanul, de legkésőbb a felfedezéstől számított 2 (kettő) munkanapon belül ezt a körülményt bejelenteni a Szolgáltatónak. A Termékkel kapcsolatos bejelentéseit a Megrendelő ügyfélfogadási időben a Szolgáltató II. pontban megjelölt Ügyfélszolgálatán, illetve a nap 24 órájában a Portálon keresztül vagy e-mailben (szerviz@miele.hu) teheti meg.

Ügyfélszolgálat elérhetőségei:

Telefonszám: 06 1 880 6400

Internetes honlap: www.miele.hu

E-mail cím: szerviz@miele.hu

A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatának fenti elérhetőségei a Szolgáltatási Szerződés megrendelői példányán is fel vannak tüntetve.

2. A 8.1. pont szerinti bejelentésnek tartalmaznia kell legalább:
 - a Megrendelő nevét (cégnevét);
 - a Termék megnevezését;
 - a Termék egyedi azonosítására alkalmas adatokat (pl. típus szám, gyári szám, , egyedi vásárlási azonosítószám);
 - a Termék megvásárlását igazoló számlát, illetve a jótállási jegyet;
 - a hibajelenség részletes leírását és a Működési Hiba felmerülésének vélelmezett okát.
3. A Megrendelő bejelentésével a Szolgáltató érdemben csak azt követően tud foglalkozni, hogy a Megrendelő az ügyfél minőségét az általa megadott e-mail cím útján vagy vásárlási azonosítójával igazolta.
4. Kiterjesztett jótállással rendelkező Termék esetén, a Szolgáltató, megbízottja útján, megkísérli a Működési Hibát a helyszínen elhárítani. Amennyiben ez nem lehetséges, akkor a Szolgáltató gondoskodik a Készülék el-, és visszaszállításáról is.
5. A Szolgáltató köteles minden tőle ésszerűen elvárható erőfeszítést megtenni annak érdekében, hogy a Megrendelő által bejelentett és a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult Működési Hiba elhárítása, annak bejelentésétől számított lehetőség szerint 15 (tizenöt) napon belül megtörténjen, de a kijavítás lehetséges idejét nagyban befolyásolhatják olyan körülmények, amelyekre a Szolgáltatónak nincs ráhatása. Ezek a körülmények adódhatnak a Termék adottságaiból vagy a hiba jellegéből kifolyólag, de előfordulhat az is például, hogy a Termék kijavításához olyan alkatrész beszerzésére van szükség, amelyet a gyártó csak késedelemmel tud leszállítani. Nem minősül tehát a Szolgáltató késedelemének, ha a Működési Hiba fenti határidőn belüli elhárítására a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból, pl. alkatrészhiány vagy a szerviz késedelme, ill. mulasztása miatt nem kerülhet sor. A Szolgáltató a jelentős késedelemről és annak okáról az ügyfelet értesíti.
6. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, a Megrendelő helyiségében és a Megrendelő által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és/vagy megbízottja és a Megrendelő megállapodott, és a Működési Hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a Működési Hiba elhárítására a 8.5. pont szerint rendelkezésre álló határidő, a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Megrendelő által megjelölt és számára alkalmas új időpontig terjedő időszakokkal meghosszabbodik.
7. A Megrendelő a Működési Hiba kijavítását a **Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás** időtartama alatt korlátlan alkalommal jogosult igényelni, azokban az esetekben, amikor a hiba fennáll és a Szolgáltató megbízottjai által tapasztalható. Ugyanakkor a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a Termék javításának vagy cseréjének indokoltságáról szóló döntést maga hozza meg. A Szolgáltató döntését a Megrendelő köteles tudomásul venni. Javítás esetén a Termék hibás alkatrészei, csere esetén a kicserélt Termék a Szolgáltató tulajdonába kerülnek.
8. A 6.4. pont értelmében csere esetén) a Szolgáltatási Szerződés és a **Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás** a kicserélt Termékre vonatkozóan megszűnik. A Megrendelő azonban jogosult az új termékre vonatkozóan ismételten megvásárolni a **Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatást**.
9. A Szolgáltató nem felel olyan késedelemért vagy egyéb szerződésszegésért, amely rajta kívül álló okok vagy vis major következménye. Vis major esetén a Szolgáltató által vállalt teljesítési határidő meghosszabbodik a vis major esemény időtartamával.

IX.

Megrendelő kötelezettségei

1. Megrendelő köteles saját maga, vagy mások megbízásával gondoskodni arról, hogy a Termék
 - 1.1 műszakilag kifogástalan, üzemképes állapotban legyen tartva,
 - 1.2 gondos karbantartása és állagmegóvása biztosítva legyen,
 - 1.3 tartósan vagy szándékosan a műszakilag megengedhető mértéken túl ne legyen terhelve
 - 1.4 az üzemeltetése a gyártó utasításai szerint történjen.
2. Vélt vagy valós Működési Hiba észlelése esetén a Megrendelő köteles minden tőle telhetőt megtenni annak érdekében, hogy a Működési Hiba következményeit elhárítsa vagy enyhítse, ennek során és amennyiben a körülmények megengedik, köteles a szükséges teendőkről előzetesen egyeztetni a Szolgáltatóval.
3. Megrendelő köteles együttműködni a Szolgáltatóval, és amennyiben ez tőle elvárható, köteles a Szolgáltatónak a Termékre és a Működési Hibára vonatkozóan mindenféle vizsgálatot engedélyezni és lehetővé tenni.

X.

Adatvédelem

1. Jelen ÁSZF-ben foglaltak teljesítésével összefüggő személyes adatok kezelésével kapcsolatban részletes információt a Miele adatkezelési tájékoztatójában találja (adatkezelési tájékoztató linkje).
2. Ön a Szolgáltatási Szerződés megkötése során köteles gondoskodni az ahhoz szükséges adatainak a biztonságos használatáról és haladéktalanul köteles tájékoztatni a Szolgáltatót a 8.1 pontban használt elérhetőségén. A tájékoztatás elmaradás okán bekövetkező esetleges visszaélésekért a felelősség Önt terheli.

XI. ÁSZF módosítása

1. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jelen ÁSZF-ben foglaltakat alapos okból, így különösen a bel- és külföldi pénzügyi viszonyok, a jogszabályok és hatósági rendelkezések vagy az adott szolgáltatásra vonatkozó működési szabályok és árviszonyok megváltozása esetén, továbbá a Szolgáltató tevékenységére vonatkozó adójogszabályok megváltozása esetén, ahhoz igazodva egyoldalúan módosítsa.
2. Az ÁSZF 11.1. pont szerinti módosítása a Megrendelő által korábban megkötött Szolgáltatási Szerződéseket nem érinti, ha az ÁSZF módosításának 11.4. pont szerinti közzétételéről szóló írásbeli tájékoztató levél kézhezvételétől számított 30 napon belül a Megrendelő írásban jelzi a Szolgáltató felé, hogy az ÁSZF módosítását nem fogadja el, mely esetben az ÁSZF módosításával kapcsolatos egyet nem értését közlő Megrendelő Szolgáltatási Szerződésének vonatkozásában az ÁSZF nem módosul.
3. Azon Megrendelők vonatkozásában, akik a megadott határidőn belül az ÁSZF módosítása ellen nem emelnek kifogást, az ÁSZF a Szolgáltató által közölt módosított tartalomnak megfelelően, a módosulás hatálybalépésének időpontjában módosul. A Megrendelő hozzájárulását az ÁSZF módosításához ilyen esetben megadottnak kell tekinteni.
4. A Szolgáltató az ÁSZF módosulásáról legkésőbb a módosulás hatálybalépését megelőző 45. napig elektronikus úton, vagy postai levélben tájékoztatja a Megrendelőket, annak figyelemfelhívásra alkalmas kiemelésével, hogy (i) a módosított ÁSZF a Miele Központban, valamint a Weboldalon hozzáférhető, illetve megtekinthető, és (ii) adott Megrendelő vonatkozásában a módosulás ahhoz képest és csak akkor lép hatályba, ha a Megrendelő a tájékoztató levél kézhezvételétől számított 30 napon belül írásban nem jelzi a Szolgáltató felé, hogy a módosítást nem fogadja el.

XII. Panaszkezelés

1. Eljárás a Működési Hiba jellegével kapcsolatos vita esetén

- 1.1 Ha a Működési Hiba jellegét illetően a Szolgáltató és a Megrendelő között vita merül fel, a Megrendelő kifogásait írásban köteles bejelenteni a Szolgáltatónak a 8.1. pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén keresztül.
- 1.2 A Szolgáltató a Megrendelő kifogásaival kapcsolatos álláspontjáról legkésőbb 3 (három) munkanapon belül köteles írásban értesíteni a Megrendelőt. Amennyiben a Szolgáltató megítélése szerint a Működési Hiba ténye, jellege, illetve keletkezésének időpontja megállapításához, vagy az érdemi állásfoglalás érdekében egyébként is szükséges különleges szakértelem, jogosult külső szakértőt bevonni. Ebben az esetben a Szolgáltató erről a körülményről a Megrendelőt a bejelentéstől számított 3 (három) munkanapon belül értesíteni, a szakvéleménnyel alátámasztott álláspontját pedig a Megrendelő bejelentését követő 30 (harminc) napon belül részére megküldeni köteles.
- 1.3 További vita esetén a Megrendelő a lakóhelye szerint illetékes Békéltető Testülethez, valamint – a 12.2.4 pontra figyelemmel – bírósághoz fordulhat.

2. Eljárás a Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatással kapcsolatos vita esetén

- 2.1 A **Szolgáltatónak a Kiterjesztett Jótállási Szolgáltatás** értékesítésével és szolgáltatásával közvetlen kapcsolatban álló tevékenységével vagy mulasztásával, továbbá a Szolgáltatási Szerződés teljesítésével összefüggő panaszát a Megrendelő írásban köteles bejelenteni a Szolgáltatónak a 8.1. pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén keresztül.
- 2.2 Ha a Megrendelő kifogásaival, panaszával kapcsolatos álláspontjáról a Szolgáltató legkésőbb 30 napon belül köteles írásban (elektronikus levél útján) értesíteni a Vásárlót.
- 2.3 Amennyiben a Megrendelő nem elégedett panaszának elintézésével, úgy panasszal élhet a fővárosi és megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőségeinél. A fogyasztóvédelmi felügyelőségek illetékességét egyaránt megalapozza a Megrendelő lakóhelye, valamint a Szolgáltató székhelye is. A kérelem bármely illetékes felügyelőségnél benyújtható.
- 2.4 További vita esetén a Megrendelő – választása szerint – a lakóhelye szerinti megyei (fővárosi) kereskedelmi- és iparkamara mellett működő Békéltető Testülethez, valamint a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

XIII. Záró rendelkezések

1. Jelen Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) 2019. július 1. napján lépnek hatályba, és a visszavonásig érvényesek.
2. Jelen ÁSZF teljes körűen rendezi a Megrendelő és a Szolgáltató közötti, a Szolgáltatási Szerződéssel létesített jogviszonyt, ezen túlmenően a Szolgáltatóval szemben szolgáltatási, kártérítési vagy egyéb igények érvényesítése – amennyiben törvény által előírt felelősség nem áll fenn – kizárt.

3. A jelen ÁSZF és a Szolgáltatási Szerződés rendelkezéseinek eltérése esetén a Szolgáltatási Szerződés rendelkezései az irányadók.
4. A jelen ÁSZF-re Magyarország joga, a jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.), valamint a távollévők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. Korm. rendelet rendelkezései az irányadók.
5. A jelen ÁSZF-fel vagy azzal összefüggésben, annak megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkező esetleges vitákat a Felek megpróbálják elsődlegesen békés úton rendezni, ennek eredménytelensége esetén a 12.2.4. pont szerinti eljárási rend az irányadó.

Budapest, 2019. július 1.

MIELE Kft.