

Szervizelési szabályzat
Európára, a Közel-Keletre és Afrikára
vonatkozóan
Bosch Security Systems



BOSCH

Életre tervezve

Tartalom

1.	Bevezetés	4
2.	Szolgáltatásunk legfőbb jellemzőinek áttekintése	5
3.	A javításra és cserére vonatkozó fontos információk	6
3.1.	A visszaküldendő termék becsomagolása	7
3.2.	Szállítási költségek és szállítás	7
4.	A szervizelési szintek áttekintése	8
4.1.	Olyan szervizelési szintek, melyekre a garancia feltételei vonatkoznak	8
4.1.1.	Speciális csere (Advanced Exchange New vagy Advanced Exchange Swap)	8
4.1.2.	Gyors csere (Fast Exchange)	8
4.1.3.	Hibásan szállított készülékek cseréje (DOA = Dead On Arrival)	9
4.1.4.	Javítás (Carry In Repair)	9
4.2.	Olyan szervizelési szintek, melyekre a garancia feltételei nem vonatkoznak	10
4.2.1.	Javítások (Carry In repair/Quote - Carry In)	10
4.2.2.	Belföldi értékesítési szervezet által történő feldolgozás (No RMA Accepted vagy Refer NSO)	11
5.	Garanciális időszakok	12
5.1.	A biztonsági technológia áttekintése	12
5.2.	A kommunikációs technológia áttekintése	13
6.	Kiegészítő szolgáltatások	14
6.1.	Pótalkatrészek biztosítása	14
6.2.	Felújított termékek	14
6.3.	Jóváírási értesítések (Credit Returns)	14
7.	Javításra és cserére vonatkozó feltételek	15
8.	Rövidítések és fordítások	17
9.	A Bosch Security Systems After-Sales Service (Értékesítés utáni szerviz) elérhetősége	18

1. Bevezetés

Arra törekszünk, hogy szakszerűen és együttműködően teljesítsük ügyfeink és partnereink követelményeit. Szeretnénk, ha az értékesítésen túl is megbízható partnerként tekintenének ránk.

Letisztult, szabványosított folyamataink révén a lehetséges legrövidebb feldolgozási időre van szükségünk. Ez lényegében azt jelenti, hogy

- ▶ a cserekészülékeket általában két munkanapon belül leszállítjuk, és
- ▶ a javításokat öt munkanapon belül elvégezzük ¹

Ennek eléréséhez szükségünk van az Ön együttműködésére, például arra, hogy az anyagvisszaküldési engedély (RMA-úrlap) használatával értesítsen bennünket a szállításról. Egy teljesen és pontosan kitöltött úrlap nagy mértékben felgyorsítja a feldolgozást, s ezáltal minimálisra csökkenti az állásidőt.

Ez a Szervizelési szabályzat üzemeltetési útmutatóként tekinthető azokban az esetekben, amikor szervizre van szükség. A Security Systems részlegeinek (Bosch, Dynacord, Electro-Voice, RTS és Telex) összes márkájára vonatkozik. Ismerteti a felhasznált folyamatokat, valamint tájékoztatást nyújt a különböző szervizelési szintek részleteiről. Az utolsó oldalakon a kapcsolattartási adatok és a további szolgáltatások vannak felsorolva. Arra törekszünk, hogy termékeinket az előállításukat követően legalább öt évig támogassuk.

Az ismertetett folyamatok eljárásaink többségére kiterjednek. A folyamatok leírása ebben a formában érvényes Európa, a Közel-Kelet és Afrika legtöbb országában. Az adott országban érvényes előírások alapján előfordulhatnak eltérések például a szállítás lebonyolításában, a garanciális időszakokban vagy az átalánydíjak kiszámításában. A rendelés visszaigazolásakor rögzített részletek és árak minden esetben érvényesek. A következő szövegrészben a szervizelési szint alatt található folyamatleírás a szabványos folyamatra vonatkozik.

Ügyfélszolgálatunk készséggel válaszol minden felmerült kérdésére.

¹ A megadott idők nem kötelező érvényűek.

2. Szervizszolgáltatásunk legfőbb jellemzőinek áttekintése

Gyors speciális csere

Legnépszerűbb termékeink esetében a garanciális időszak alatt ingyenes speciális cserét biztosítunk, mellyel minimálisra csökkenthető a rendszer állásideje.

Rövid átfutási idő

Letisztult folyamatainknak köszönhetően minimálisra csökkentettük az átfutási időt. Célunk: Ön két munkanapon belül megkapja a cserekészüléket, a megjavított készülékeket pedig öt munkanapon belül visszaküldjük Önnek.

Ingyenes szállítás

A garanciális készülékek elszállítása, illetve visszaszállítása teljesen díjmentes. Garancián kívül eső javítás esetében az ár tartalmazza a fenti költségeket. A szállítást szintén megszervezzük.

Egyszerű kapcsolatfelvétel

Kérdéseit bármikor elküldheti nekünk e-mailben vagy faxon. Vagy felhívhatja Ügyfélszolgálatunkat közép-európai idő szerint reggel 7 és este 6 óra között.

Pótalkatrészek biztosítása

Kiterjedt pótalkatrész-kínálattal és magas színvonalú alkatrész készlettel rendelkezünk. A termékek gyártásának megszüntetése után is általában további öt évig biztosítjuk a pótalkatrészeket.

Kiterjesztett garanciák

Néhány kivételtől eltekintve minden termékünkre hároméves garanciát biztosítunk.

3. A javításra és cserére vonatkozó fontos információk

A jelen Szervizelési szabályzat csak a közvetlenül a Bosch Security Systems vállalattól vagy valamelyik leányvállalatától vásárolt készülékekre vonatkozik. Ha kereskedőtől vagy a gyár hivatalos képviselőjétől vásárolta a készüléket, akkor panasz esetén őket keresse fel. Mielőtt visszaküldené a termékeket javítás vagy csere céljából, be kell szereznie egy anyagvisszaküldési engedélyt (RMA). Ez biztosítja, hogy az Ön által visszaküldött árut folyamatosan nyomon kövessük és a számlát pontosan állítsuk ki, továbbá minimálisra csökkenti a hibák és késések felmerülését. A javítási űrlapot (RMA-űrlap) Ügyfélszolgálatunktól szerezheti be (az elérhetőségét az áttekintési rész tartalmazza az utolsó oldalon).

Ezt az űrlapot a lehető legpontosabban kell kitölteni. A garanciális igények érvényesítéséhez nagyon fontos megadnia a készülék sorozatszámát vagy „dátumkódját” (lásd a névtáblát). Szükség van továbbá a vásárlást igazoló számla másolatára is. Miután elküldte a fenti űrlapot, küldünk Önnek egy RMA-számot, és egy rendelés-visszaigazolást, mely további információkat tartalmaz, többek között a megfelelő szervizelési szintet. Fenntartjuk a jogot, hogy érvénytelenítsük az RMA-t, ha a terméket nem kapjuk meg 30 napon belül.

A hibás készülék elszállítását Öntől mi intézzük. Ez még aznap megtörténhet. A szállításhoz csomagolja be biztonságosan a készüléket, és a csomagon jól láthatóan tüntesse fel az RMA-számot.

Megjegyzés: A szervizelési szintet a terméktől függően állapítjuk meg. Kérjük, hogy minden kérdésével forduljon közvetlenül az Ügyfélszolgálatához. Az ügyfelek által megadott műszaki paraméterek alapján gyártott termékeket nem áll módunkban kicserélni.

3.1. A visszaküldendő termék becsomagolása

Ön felel a visszaküldött termékek védelméért, vagyis a megfelelő csomagolásuk és szállításuk biztosításáért. Fenntartjuk a jogot, hogy elutasítsuk a garanciális igényeket olyan esetben, ha a termék azért sérült meg, mert nem tartotta be az alábbi csomagolási követelményeket:

- ▶ Minden alkatrészt biztonságosan be kell csomagolni, és olyan dobozban kell feladni, amely megvédi a termékeket a mechanikus sérülésektől
- ▶ Megfelelő külső csomagolást kell alkalmazni, amely megvédi a csomag tartalmát a szállítás során felmerülő esetleges sérülésektől
- ▶ Az általunk küldött öntapadó szállítási címkéket jól látható helyre ragassza fel

3.2. Szállítási költségek és szállítás

A garancia/jótállás időtartama alatt átvállaljuk a készülék el- és visszaszállításának költségeit, a garancia/jótállás lejártá után a szállítási költségeket a javítási díj tartalmazza. Megszervezzük a szállítást, és eligazítjuk a fuvarozót. Tájékoztatjuk, hogy nem térítjük vissza a szállítási költségeket, ha a készülékeket engedély (anyagvisszaküldési engedély) nélkül és/vagy a saját költségén küldte vissza számunkra.

Ritka, kivételes esetekben nem tudjuk központilag kezdeményezni a szállítást. Ön csak ebben az esetben intézheti a szállítást, az Ügyfélszolgálatunkkal egyeztetve.

Ha bármilyen kérdése merülne fel a Szervizelési szabályzatunkat illetően, kérjük, lépjen kapcsolatba az Ügyfélszolgálattal.

4. A szervizelési szintek áttekintése

4.1. Olyan szervizelési szintek, melyekre a garancia feltételei vonatkoznak

4.1.1. Speciális csere (Advanced Exchange New vagy Advanced Exchange Swap)

A speciális cserekészülékek új vagy teljesen felújított termékek. Kérjük, hogy a hibás készüléket tartozékok nélkül küldje vissza nekünk a cserekészülék megérkezését követő tíz napon belül. Ha lehet, használja fel a cserekészülék csomagolóanyagát.

Eljárás:

1. E-mailben, faxon vagy az interneten keresztül kérjen egy anyagvisszaküldési engedélyt (RMA) az Ügyfélszolgálatától.
2. Elküldjük Önnek a rendelés-visszaigazolást „Speciális csere újra” (Advanced Exchange New) vagy „Speciális csere másikra” (Advanced Exchange Swap).
3. Elküldjük Önnek a cserekészüléket, és intézkedünk a hibás készülék elszállításáról.

4.1.2. Gyors csere (Fast Exchange)

Ebben az esetben amint megkapjuk a hibás készüléket, azonnal szállítunk Önnek egy teljesen felújított cserekészüléket. Kérjük, hogy a hibás készüléket tartozékok nélkül, megfelelően becsomagolva küldje vissza nekünk.

Eljárás:

1. E-mailben, faxon vagy az interneten keresztül kérjen egy anyagvisszaküldési engedélyt (RMA) az Ügyfélszolgálatától.
2. Elküldjük Önnek a rendelés-visszaigazolást „Gyors csere” (Fast Exchange) szervizelési szinttel.
3. Intézkedünk, hogy egy fuvarozó elszállítsa Öntől a hibás készüléket.
4. Amint megkaptuk a hibás készüléket, azonnal elküldjük Önnek a cserekészüléket.

4.1.3. Hibásan szállított készülékek cseréje (DOA = Dead On Arrival)

Ha a kezdeti telepítés során (harminc napon belül azt követően, hogy a készülékre vonatkozó kockázat átszállt a végső ügyfélre) hibát állapítanak meg, a hibás készüléket kicseréljük egy újra. Az igény feldolgozásához szükségünk lesz a vásárlást igazoló számla másolatára. Kérjük, hogy a hibás készüléket tartozékokkal együtt küldje vissza nekünk a cserekészülék megérkezését követő tíz napon belül. Ha lehet, használja fel a cserekészülék csomagolóanyagát.

Eljárás:

1. E-mailben, faxon vagy az interneten keresztül kérjen egy anyagvisszaküldési engedélyt (RMA) az Ügyfélszolgálatától.
2. Elküldjük Önnek a rendelés-visszaigazolást „Speciális csere újra” (Advanced Exchange New) szervizelési szinttel.
3. Elküldjük Önnek a cserekészüléket, és intézkedünk a hibás készülék elszállításáról.

4.1.4. Javítás (Carry In Repair)

Minden garanciális javítás esetében átvállaljuk a szokásos javítási és szállítási költségeket. A szállításhoz alkalmazzon megfelelő csomagolást.

Eljárás:

1. E-mailben, faxon vagy az interneten keresztül kérjen egy anyagvisszaküldési engedélyt (RMA) az Ügyfélszolgálatától.
2. Elküldjük Önnek a rendelés-visszaigazolást „Szervizbeli javítás” (Carry In Repair) szervizelési szinttel.
3. Intézkedünk, hogy egy fuvarozó elszállítsa Öntől a hibás készüléket.
4. A megjavított készüléket visszaszállítjuk Önnek.

4.2. Olyan szervizelési szintek, melyekre a garancia feltételei nem vonatkoznak

4.2.1. Javítások (Carry In Repair/Quote - Carry In)

Megkülönböztetünk átalánydíjas, illetve költségbecslésen alapuló javítást. Mindkét ár magában foglalja a szállítási költségeket, a hibafeltárás, a javítás, a pótalkatrészek, az esetleg szükséges módosítások, a szükséges kalibrálás, a működési teszt, a tisztítás, a javítási jelentés, a minőségi ellenőrzések és a biztonsági ellenőrzések költségeit.

Minden javítás esetében 90 naptári napos garanciát adunk, ami azt jelenti, hogy ha a megjavított készülék a visszaszállítását követő első 90 napon belül ismét meghibásodik, akkor azt költségmentesen megjavítjuk.

4.2.1.1. Átalánydíjas javítás (Carry In Repair)

Átalánydíjat állapítottunk meg a legtöbb olyan javítás esetében, amelyeknél előzetes árajánlatot tudunk adni, így Ön még az előtt megismeri a költségeket, hogy elszállítanánk Öntől a hibás készüléket.

Eljárás:

1. E-mailben, faxon vagy az interneten keresztül kérjen egy anyagvisszaküldési engedélyt (RMA) az Ügyfélszolgálatától.
2. Elküldjük Önnek a rendelés-visszaigazolást „Szervizbeli javítás” (Carry In Repair) szervizelési szinttel és átalánydíjas javítási díjjal.
3. Kérjük, küldje vissza számunkra e-mailben vagy faxon az **aláírt** rendelés-jóváhagyást, mellyel megerősíti, hogy elfogadja a költséget.
4. Intézkedünk, hogy egy fuvarozó elszállítsa Öntől a hibás készüléket.
5. A megjavított készüléket visszaszállítjuk Önnek.

4.2.1.2. Költségbecslésen alapuló javítás (Quote - Carry In)

Kivételes esetekben, amikor nem áll rendelkezésre átalánydíj, a javítási díjat egyéni költségbecsléssel számítjuk ki Önnek. Ha Ön 14 napon belül nem igazolja vissza vagy elutasítja a költségbecslésünket, visszaküldjük Önnek a készüléket, és a felmerült hibaelemzési, illetve szállítási költségekért készülékenként 36 EUR feldolgozási díjat számítunk fel. Akkor is ki kell fizetnie a feldolgozási díjat, ha úgy dönt, hogy a készüléket az üzemünk területén dobja ki a szemétkébe.

Eljárás:

1. E-mailben, faxon vagy az interneten keresztül kérjen egy anyagvisszaküldési engedélyt (RMA) az Ügyfélszolgálatától.
2. Elküldjük Önnek a rendelés-visszaigazolást „Árajánlat - Szervizbeli” (Quote - Carry In) szervizelési szinttel.
3. Intézkedünk, hogy egy fuvarozó elszállítsa Öntől a hibás készüléket.
4. Küldünk Önnek egy költségbecslést.
5. Kérjük, küldje vissza számunkra e-mailben vagy faxon az **aláírt** költségbecslést, mellyel megerősíti, hogy elfogadja a költséget.
6. A megjavított készüléket visszaszállítjuk Önnek.

4.2.2. Belföldi értékesítési szervezet által történő feldolgozás (No RMA Accepted vagy Refer NSO)

Néhány kivételes esetben nem áll módunkban közvetlenül az After-Sales Service központban feldolgozni a kérését (rendelés-visszaigazolások „Nincs elfogadva RMA” (No RMA Accepted) vagy „NSO igénybevétele” (Refer NSO) szervizelési szinttel). Ennek számos oka lehet: például, ha a készüléket már hosszabb ideje kivonták a gyártásból, és a maximális szervizelési ideje lejárt, vagy a megjavítása nem gazdaságos, mert a maradványértéke nagyon kicsi. Ebben az esetben kérjük, lépjen kapcsolatba az országában illetékes értékesítési szervezettel (NSO), és vásároljon egy új terméket, vagy érdeklődjön az Ügyfélszolgálatnál a felújított készülékekről.

Megjegyzés: Ebben az esetben ne küldje vissza nekünk a készüléket. Ellenkező esetben kénytelenek leszünk visszaküldeni Önnek a készüléket, és felszámítani a feldolgozási és szállítási költségeket.

5. Garanciális időszakok

5.1. A biztonsági technológia áttekintése

Terméktípus	Garancia
Videomegfigyelő rendszerek	
Pásztázó/dönthető fejek	1 év
Aegis SuperLED és UFLED	5 év
Minden egyéb termék	3 év
Behatolásjelző és riasztórendszerek	
Központok és vezeték nélküli termékek	3 év
PIR és PIR/mikrohullámú érzékelők	5 év
Konferenciarendszerek	3 év
(Kivételek: 1. A hozzászólói egységek vagy Integrus vevőkészülékek akkumulátoraira, a fejhallgatókra és az azonosítókártyákra egy éves garanciát adunk. 2. A hordozótáskákra, padlóállványokra és fül dugókra nem adunk garanciát.)	
Épület- és vészhangosítási rendszerek	
Mind	3 év
Tűzjelző rendszerek	
Mind	3 év
Beléptető és felügyeleti rendszerek	
Mind	3 év

A tényleges garanciális időszak akkor kezdődik, amikor a készülékre vonatkozó kockázat átszáll a végső ügyfélre.

A jelen dokumentumban rögzített garanciális időszakok és feltételek az EMEA régióban érvényes szabványok irányelveihez kapcsolódnak. Egyes országokban vagy államokban, ahol a kötelező törvényes rendelkezések a garancia feltételeire is kiterjednek, a törvényes rendelkezések elsőbbséget élveznek.

5.2. A kommunikációs technológia áttekintése

Terméktípus	Garancia
DYNACORD	
Elektronikai készülékek	3 év
Nem táplált hangszórók	5 év
Táplált hangszórók	3 év
Hangszóró-tartozékok és hardver elemek	1 év
ELECTRO-VOICE	
Erősítők/jelfeldolgozás	3 év
Nem táplált hangszórók	5 év
Táplált hangszórók	3 év
Hangszóró-tartozékok és hardver elemek	1 év
Vezetékes mikrofonok	3 év
Vezeték nélküli mikrofonok (RE2 és RE300)	2 év
Vezeték nélküli mikrofonok és táplált tartozékok	3 év
Egyetemi hangos hangszórók	3 év
RTS	
RTS mikrofonok és szerelőkészletek	1 év
RTS audiokommunikáció, vezetékes belső kommunikáció	3 év
RTS rádiókommunikáció, vezetékes nélküli belső kommunikáció	3 év
RTS mátrix és TW belső kommunikáció	3 év
TELEX közvetítési és belső kommunikációs fejhallgatók	1 év
TELEX	
Repülő alkatrészek	1 év
TELEX vezetékes mikrofonok	1 év
TELEX oktatási fejhallgatók	2 év
TELEX feladás	3 év
TELEX vezetékes nélküli mikrofonok és táplált tartozékok	3 év
TELEX hangosító segéd	3 év
TELEX repülő fejhallgatók / mikrofonok	3 év
TELEX repülő fejhallgatók: Stratus 50 Digital, Stratus 30XT és Echelon 25XT	5 év

A tényleges garanciális időszak akkor kezdődik, amikor a készülékre vonatkozó kockázat átszáll a végső ügyfélre.

A jelen dokumentumban rögzített garanciális időszakok és feltételek az EMEA régióban érvényes szabványok irányelveihez kapcsolódnak. Egyes országokban vagy államokban, ahol a kötelező törvényes rendelkezések a garancia feltételeire is kiterjednek, a törvényes rendelkezések elsőbbséget élveznek.

6. Kiegészítő szolgáltatások

6.1. Pótalkatrészek biztosítása

Termékeinkhez az eredeti Bosch pótalkatrészek széles skáláját biztosítjuk. A termékek gyártásának megszüntetése után is általában további öt évig biztosítjuk a pótalkatrészeket. További információkért kérjük, lépjen kapcsolatba a Pótalkatrész ügyfélszolgálatlal:

E-mail: Spares.STService@de.bosch.com

Tel.: +49 (0) 9421 706 544

Fax: +49 (0) 9421 706 350

6.2. Felújított termékek

Alkalmanként felújított termékeket kínálunk eladásra kedvező áron. Ezek korábban használt, majd megjavított és felújított termékek.

További információkért kérjük, lépjen kapcsolatba a Szervizelési ügyfélszolgálatlal:

A felújított termékeket egy év garanciával szállítjuk.

6.3. Jóváírási értesítések (Credit returns)

Az olyan új, sorozatban gyártott cikkek esetében, melyeket még nem használtak, és az eredeti csomagolásban vannak, az eredeti kézbesítéstől számítva 90 napos időszakra visszatérítést vagy jóváírást ajánlunk. Minden visszaküldött árut újrakészletezési díj terhel, és meg kell felelnie a termékvisszaküldési csomagolási előírásoknak. A készülék visszaküldése előtt kérjen anyagvisszaküldési engedélyt az országában illetékes értékesítési szervezettől.

7. Javításra és cserére vonatkozó feltételek

Általános feltételek

A következő feltételek minden javításra és előkészítő munkára, például ellenőrzésre és költségbecslésre vonatkoznak. A garanciális igény (garancia) részeként végzett javítások esetében ezek a feltételek kiegészítik a garancia feltételeit.

A garancia/jótállás időtartama alatt díjmentesen kicseréljük vagy megjavítjuk hibás készülékét. Ha a garanciális igény hatókörén belül azt állapítjuk meg, hogy a készülék nem megfelelő használat, helytelen alkalmazás, nem megfelelő csomagolás vagy illetéktelen javítási kísérlet miatt károsodott, a garanciális igény érvényét veszíti. Minden felmerült költséget tovább számlázunk az ügyfélnek.

Amikor elküldi a javítási értesítést, a Szervizelési ügyfélszolgálat kibocsát Önnek egy RMA (anyagvisszaküldési engedély) számot. A szám a kibocsátás dátumától számított 30 napig érvényes. A számunkra elküldött sorozatszámoknak, modelleknek és a készülékek számának meg kell egyeznie a javítási értesítésben megadott adatokkal. Bármilyen eltérés meghosszabbíthatja a feldolgozási időt és/vagy további költségeket eredményezhet.

Szállítás, szállítási költségek, adók és vámilletékek

Intézkedünk a készülék el- és visszaszállításáról. Az elszállítás még aznap megtörténhet.

A Szervizelési ügyfélszolgálatról kapott RMA-számot jól látható helyen ragassza rá a csomagra.

A garanciális időszak alatt a Bosch Security Systems (EVI Audio GmbH) átvállalja a bejövő és kimenő szállítás költségeit.

A garanciális időszak lejárta után a szállítási költségeket a javítási díj tartalmazza. Minden felmerült adót és vámilletéket az ügyfélnek kell kifizetnie, ha szükséges.

Csomagolás

A készüléket legalább olyan jó csomagolásban kell visszaküldenie, mint amilyen az eredeti csomagolás volt. Cserekészülék biztosítása esetén a legideálisabb megoldás, ha a cserekészülék csomagolóanyagát használja fel. Az árut a szállításhoz biztonságosan be kell csomagolni.

Tájékoztatjuk, hogy a nekünk elküldött eredeti csomagolást nem küldjük vissza. A készüléket mi is biztonságosan becsomagoljuk, amikor visszaküldjük az ügyfélnek.

Cserekészülékek

Speciális csere (AE) esetén cserekészüléket küldünk Önnek, mielőtt megkapnánk a hibás készüléket. Általában a cserekészülékeket **tartozékok nélkül** küldjük. Ön **se küldje vissza a tartozékokat** a készülékkel (például a távvezérlőt, a kábelt, a külső tápegységet stb.).

A Bosch Security Systems (EVI Audio GmbH) jogosult leszámolni az előre elküldött cserekészülék értékét az ügyfélnek, ha:

1. A Bosch Security Systems (EVI Audio GmbH) nem kapta meg a hibás készüléket **10 nappal** a cserekészülék leszállítása után.
2. A hibás készüléket olyan állapotban szállítja vissza, mely nem felel meg a garancia feltételeinek.
3. A visszaküldött készülék nem felel meg az RMA-úrlapon feltüntetett műszaki paramétereknek.

Ha a hibás készüléket a cserekészülék kiszámlázása után kapjuk meg, akkor a számla értékének 10%-ával egyenlő díjat számlázunk ki Önnek.

A garancia/jótállás időtartamán kívül végzett javítások

Küldünk Önnek egy javítási munka-visszaigazolást, mely tartalmazza az átalánydíjat vagy egy egyéni költségbecslést is. Mindkét ár magában foglalja a szállítási költségeket, a hibafeltárás, a tisztítás, a szükséges módosítások, a javítás, a pótalkatrészek, a kalibrálás, a működési teszt és a javítási jelentés költségeit. Amennyiben elfogadja a javítási árat, és szeretné, hogy a Bosch Security Systems (EVI Audio GmbH) elvégezze a javítási munkát, írja alá a visszaigazolást, és küldje el e-mailben vagy faxon a Szervizelési ügyfélszolgálatnak. 90 napos garanciát adunk a javításokra.

A költségbecslés elvégzéséhez beavatkozásokat kell végezni a készüléken. Bizonyos körülmények között ezek a beavatkozások csak akkor végezhetők el, ha kibocsátották a javítási rendelést. Az ügyfélnek nem áll jogában azt kérni, hogy a készüléket állítsuk vissza eredeti állapotába. Természetesen arra törekszünk, hogy ezt megtehesük. Az átalánydíjas javítás nem alkalmazható, ha a készülék megjavítása nem gazdaságos (vagyis a javítás értéke meghaladja a készülék maradványértékét). Fenntartjuk a jogot, hogy a készülék megvizsgálása után módosítsuk a javítás átalánydíját. Az ügyfelet megfelelőképpen értesítjük a módosításról.

Díjak

Ha Ön 14 napon belül nem igazolja vissza vagy elutasítja a költségbecslésünket, visszaküldjük Önnek a készüléket, és készülékenként 36 EUR kezelési díjat számítunk fel a felmerült hibaelemzési, illetve szállítási költségekért. Akkor is felszámítjuk a kezelési díjat, ha úgy dönt, hogy a készüléket az üzemünk területén dobja ki a szemétkosárba.

Felelősségvállalás

A gondatlanság miatt bekövetkezett károkért - a jogi alaptól függetlenül - nincs joga kártérítési igényt benyújtani. Ha a készülék a javítás során megsérül, kizárólag a Bosch Security Systems (EVI Audio GmbH) jogosult és köteles térítésmentesen elvégezni a javítási munkákat. Amennyiben a javítást nem lehet elvégezni, vagy a járulékos költségek meghaladják a cserekészülék értékét, akkor a Bosch Security Systems (EVI Audio GmbH) a javítás helyett kicserélheti a készüléket: vagy kifizeti egy hasonló készülék vételi árát, vagy pedig saját belátása szerint biztosít egy új vagy egy cserekészüléket. Ugyanez érvényes arra az esetre is, ha a készülék elvész.

A bírósági illetékesség helye

Ha az ügyfél kereskedő vagy a hatályos törvények szerint jogi személy, akkor a bírósági illetékesség helye a németországi Straubing.

8. Rövidítések és fordítások

Bizonyos kifejezések angol nyelven tömörebbek, és világszerte így használják őket. Az alábbi táblázatban a német nyelvű fordítás útmutatóként szolgál.

Angol kifejezés	Rövidítés	Német jelentés
Európa, Közel-kelet és Afrika	EMEA	Europa, Naher Osten und Afrika
Belföldi értékesítési szervezet	NSO	Landes-Vertriebsgesellschaft
Anyagvisszaküldési engedély	RMA	Warenrücksendegenehmigung
RMA (Anyagvisszaküldési engedély) űrlap	-	Warenrücksendegenehmigungsformular (= Reparaturschein)
Szervizelési ügyfélszolgálat	-	Abteilung für die Reparatur-Auftragsabwicklung
Szervizelési szint	-	Ausprägung der Serviceleistung
Szervizelési szabályzat	-	Service Richtlinien

Az egyes szervizelési szintek angol megnevezésének rövidítését globálisan szabványosként adjuk meg. A könnyebb érthetőség céljából az alábbi táblázat a német nyelvű fordítást is tartalmazza.

Angol kifejezés	Rövidítés	Német jelentés
Speciális csere újra	AEN	Vorabaustausch (neues Gerät)
Speciális csere másikra	AES	Vorabaustausch (aufgearbeitetes Gerät)
Szervizbeli javítás	CI	Reparatur zum Pauschalpreis
Visszaküldött áru jóváírása	CR	Gutschrift nach Warenrücksendung
Hibásan érkezett	DOA	Defekt ausgeliefertes Gerät
Gyors csere	FE	Schnellaustausch
Nincs elfogadva RMA	-	Warenrücksendegenehmigung nicht möglich
Árajánlat - Szervizbeli	QCI	Reparatur nach Kostenvoranschlag
NSO igénybevétele	-	an Landes-Vertriebsgesellschaft wenden

9. A Bosch Security Systems After-Sales Service (Értékesítés utáni szerviz) elérhetőségei

Európa, Közel-kelet és Afrika: Straubing szervizelési ügyfélszolgálat

Javítási szolgáltatás	
<p>E-mail: RMADesk.STService@de.bosch.com</p> <p>Hivatali órák: Hétfőtől péntekig 7.00 - 18.00 óráig (közép-európai idő szerint)</p> <p>Nyelvek: Német, angol, francia, olasz, holland, lengyel, orosz, spanyol</p>	<p>Minden ország (kivéve: Franciaország, Nagy-Britannia és Hollandia) Tel.: +49 (0) 9421 706 566 Fax: +49 (0) 9421 706 350</p> <p>Franciaország Tel.: 0 825 126 126 Fax: 0 820 905 960</p> <p>Nagy-Britannia Tel.: 0800 169 0407</p> <p>Hollandia Tel.: 040 257 7281 Fax: 040 257 7282</p>
Pótalkatrészek biztosítása	
<p>E-mail: Spares.STService@de.bosch.com</p> <p>Hivatali órák: Hétfőtől péntekig 7.00 - 18.00 óráig (közép-európai idő szerint)</p> <p>Nyelvek: Német, angol</p>	<p>Minden ország Tel.: +49 (0) 9421 706 544 Fax: +49 (0) 9421 706 350</p>
Kapcsolattartási cím	Szállítás és kézbesítés
<p>Bosch Security Systems ASA ügyfélszolgálat EVI Audio GmbH Sachsenring 60 94315 Straubing Németország</p>	<p>Bosch Security Systems ASA ügyfélszolgálat EVI Audio GmbH Ernst-Heinkel-Str. 4 94315 Straubing Németország</p>

Bosch Security Systems

EVI Audio GmbH
Sachsenring 60
94315 Straubing
Németország

© Bosch Security Systems GmbH, 2012
Nyomtatási és egyéb hibák, valamint változások előfordulhatnak. Általános feltételeink együtt érvényesek a javításra és cserére vonatkozó általános feltételeinkkel.
Kérjük, hogy ellenőrizze weboldalunkon a Szervizelési szabályzat legfrissebb változatát.

Második kiadás 2012