

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 termékek**
- 2. Helyhez kötött, de nem beüzemelés köteles készülékek**
- 3. Nem szervizelhető készülékek**

- 1. Szakember által szerelhető, üzembe helyezhető termékek** esetében Forgalmazó csak a Magyarországon elsőként általa forgalomba hozott termékhez mellékelte 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 és beüzemelőjének 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 email címére. 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 Készülékcsere irányuló bejelentés

1.2.1 Készülékcsere igényt minden esetben a Forgalmazó szervizének kell bejelenteni. A készülékcsere kérelem elbírálása kizárólagosan a Forgalmazó joga és hatásköre. Készülékcsere 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 email címre 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 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 **javítási igényt** Forgalmazó szervizének vagy a szervizpartneri hálózat valamely tagjának kell írásban továbbítani.

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 Készülékcsere 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. Készülékcsere 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 email címre kell továbbítani a tárgy mezőben **Készülékcsere igény** megnevezéssel. Ezt követően a

Forgalmazó szerve 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 szerve bevizsgálja és jogos igény esetén cserekészüléket biztosít vagy jóváíró számlát készít vállalkozás részére. A visszaküldött készülékek bevizsgálása kizárólagosan Forgalmazó joga és hatásköre.

A nem szervizelhető készülékek listája jelen melléklet végén található.

Készüléklista

Általános Szerződési Feltételek Eljárási rendjéhez

1. Csak szakember által szerelhető, üzembe helyezhető készülékek

Termék-kategória	Termékcsalád
Elektromos üzemű fali hőtermelők	Renova Electric
Kondenzációs fali készülékek	Thelia Condens, Thema Condens, Semiatak 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, Migo, 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	