

VEVŐTÁJÉKOZTATÓ
Business Box EXCLUSIVE
Vásárlói Gondoskodás

A **Business Box Vásárlói Gondoskodás** (a továbbiakban „**Vásárlói Gondoskodás**”) szolgáltatási csomag megvásárlásával Ön biztos lehet abban, hogy a Készülékét hosszú évekig használhatja majd gondtalanul.

Amennyiben **Készüléke** - az Ön által választott időtartamon belül - a **rendeltetésszerű használat** során, vagy **baleseti** okból **működésképtelenné válik**, a Business Box Kft. „**Business Box EXCLUSIVE Vásárlói Gondoskodás**” nevet viselő szolgáltatásának keretében mi **gondoskodunk arról**, hogy Készülékét újra működőképesse tegyék (megjavítsák, vagy kicseréljék), hogy Ön mielőbb újra használhassa azt.

Mit vállalunk?

- A **Szerződéskötés pillanatától kezdve** vállaljuk, hogy Javítási Asszisztencia Szolgáltatást nyújtunk az Ön részére. Ennek keretében az Ön által megvásárolt Készülék akár rendeltetésszerű használat mellett, akár baleseti eredetű működésképtelenné válása esetén távoli segítségnyújtással segítünk elhárítani az egyszerűbb hibákat, segítünk Önnek a karbantartási feladatokban. Ha ez a távoli segítségnyújtás nem elegendő a hiba elhárításához, akkor *megszervezzük* a Készülék szervizbe *szállítását és javítását* (a továbbiakban: **ASSZISZTENCIA**);
- A **Készülék gyártói garanciájának lejártát követően**, Biztosítótársaságunk költségviselése mellett, vállaljuk a rendeltetésszerű használat során működésképtelenné váló Készülék szervizbe *szállításának és javításának megszervezését*, ha pedig a Készülék javítása nem lehetséges vagy nem gazdaságos, vállaljuk a Készülék ugyanolyan márkájú és típusú új vagy felújított, illetve ennek hiányában azonos műszaki paraméterű készülékre való *kicserélésének lebonyolítását* (a továbbiakban: **KITERJESZTETT GARANCIA**); A biztosítótársaságunk által finanszírozott egy meghibásodásra vonatkozó javítás ill. csere költségeinek felső határa a Készülék szerződésben rögzített vételára, de legfeljebb bruttó 1.500.000 Ft.
- A **Készülék megvásárlásának pillanatától (ill. ennél későbbi időpontban történő szerződéskötés esetén a Várakozási idő lejártától) kezdve**, Biztosítótársaságunk költségviselése mellett, vállaljuk a kívülről ható, előre nem látható balesetek következtében működésképtelenné váló Készülék szervizbe *szállításának és javításának megszervezését*, ha pedig a Készülék javítása nem lehetséges vagy nem gazdaságos, vállaljuk a Készülék ugyanolyan márkájú és típusú, illetve ennek hiányában azonos műszaki paraméterű készülékre való *kicserélésének lebonyolítását* (a továbbiakban: **BALESETI GARANCIA**). A biztosítótársaságunk által finanszírozott javítás ill. csere teljes futamidőre vonatkozó összköltségének felső határa a Készülék szerződésben rögzített vételára, de legfeljebb bruttó 1.500.000 Ft.

A fenti, **EXCLUSIVE** szolgáltatási csomagot a Készülék új Készülékként való megvásárlásától számítva maximum 2, 3 vagy 5 évig nyújtjuk, attól függően hogy mely készüléktípusokra milyen maximális futamidő választható.

A leggyakoribb kérdések és válaszok a szolgáltatásról, egyben útmutató a használatához:

Mit kell tennem, ha elromlott a készülékem?

Önnek csak fel kell hívnia az alábbi telefonszámot, melyen munkatársunk segít kideríteni a pontos problémát és intézkedik a hibaelhárítás mielőbbi megszervezéséről. A hatékonyabb segítségnyújtáshoz a Szolgáltatási Szerződésen feltüntetett **Business Box szerződésszámra** szüksége lesz, ezért őrizze meg szerződését, vagy a telefonjában ezzel a számmal együtt mentse el telefonszámunkat.

Mikor és hogyan érhetem el ezt a szolgáltatást?

Az Ügyfélszolgálatot munkanapokon 9 és 17 óra között a **+36 1 44 33 660**-as telefonszámon éri el vagy írja meg kérését e-mailben: hiba@businessbox.hu

Kell-e szállítanom az elromlott készüléket?

A **kézipoggyászként nem szállítható készülékeket nem kell szállítani**, Az ilyen készülékek javítását igyekszünk a helyszínen, Önnel előzetesen egyeztetett időpontban megszervezni. Amennyiben ez nem lehetséges, akkor gondoskodunk a Készülék elszállításáról futár útján. Amennyiben szükséges, a kézipoggyász méretű (pl. laptop), kisebb eszközöket is futárral szállítatunk, Ügyfélszolgálatunk az Ön lehetőségeihez igazítja a szállítás megszervezését.

Kell-e fizetnem a javításért, cseréért?

A Vásárlói Gondoskodás által lefedett meghibásodások esetén **nem**. Szolgáltatásunk keretein belül Önnek ilyen esetben – a hordozható készülékekre vonatkozó **önrész** kivételéseitől eltekintve (ld. következő pont) - a **javítás és a csere is díjmentes**. A gyártói garancia (jótállás) ideje alatt megszervezzük a javítást a gyártó szervizével és a költségeket a gyártó fizeti. A **Baleseti garancia** vagy a **Kiterjesztett garancia** ideje alatt pedig a Business Box szerviz partnereivel javíttatjuk vagy cseréltetjük a készüléket Biztosítótársaságunk költségviselése mellett.

Mikor kell önrészt fizetnem?

A **Hordozható Készülékek** - jelen vevőtájékoztató mellékletét képező - **Önrész Tájékoztatója** szerinti esetekben és összegen Ön **önrész** megfizetésére köteles.

Milyen esetekben kell mégis nekem fizetni a javításért?

Az Általános Szolgáltatási Feltételekben részletesen meghatározott okokból bekövetkező meghibásodás, vagy működésképtelenné válás esetén a szállítási-, javítási-, szükség esetén csere-, valamint a szerviz kiszállási költségeit **Ön köteles viselni**.

Ilyenek például:

- Szándékos rongálás, vagy súlyos gondatlanság okozta hibák (pl.: a Használati Útmutatóban foglaltak be nem tartása),
- A Készülék működését nem befolyásoló esztétikai hibák (pl.: karc a Készülék burkolaton, színfakulás, "pixel hiba"),
- Ha nem található működési hiba, (mindent megteszünk annak érdekében, hogy ha a készüléknek nincs tényleges hibája, ne merüljön fel szerviz költség),
- Kiegészítő és elhasználódó alkatrészek meghibásodásai, elhasználódása (pl. távirányító, külső kábelek, stb.),
- Szoftver vagy szoftver okozta hibák (hibás programok, elveszett adatok, stb.),
- a Készülék szakszerűtlen kezelése (pl. üzembe helyezése, szétszerelése, átalakítása, rendszeres karbantartása, szervizelése, beállítása, ellenőrzése, módosítása, tisztítása)
- Tűz és elemi károk (pl. villámcsapás, árvíz, vihar, stb.) miatt bekövetkező valamint, háziállat által okozott hibák,
- Idegen tárgyak (melyek a Készülék használata szempontjából nem kívánatosak) készülékbe való helyezése, erőltetése miatt keletkezett hibák. (pl.: notebook billentyűzetbe dugott ceruza)
- a Készülék olyan meghibásodása, amely abból ered, hogy a Készüléket olyan helyen és módon hagyták, tárolták vagy használták, mely nyilvánvalóan magában rejtette a Baleseti Meghibásodás bekövetkezésének veszélyét. (pl. a Készüléket ingzsebben vagy lezáratlan zsebben tárolták, jármű tetején, motorházán vagy csomagtartóján, illetve egyéb külső részén hagyták, a Készüléket úszómedence szélén vagy erkélykorláton hagyták, stb.)
- Készüléket őrizetlenül hagyták/tárolták, így az esetleges baleset minden körülményének, azaz a baleset okának feltárása nem lehetséges.
- Készüléket különös figyelmet igénylő tevékenység közben nem a lehető legnagyobb elővigyázatossággal használják vagy viselik (pl. közlekedés, sportolás, fizikai munkavégzés, vezetés, tömegközlekedési eszközről való fel-leszállás, tömegrendezvényen – pl. koncertek, sportrendezvények, stb.);
- A hordozható készüléket (Mobiltelefon, Tablet, Notebook) használó, ill. birtokló 16 éven aluli személy tevékenysége, mulasztása vagy bármilyen egyéb magatartása miatti meghibásodás (például az iskolában történő lopás vagy rongálás, stb.),
- **Kizárólag a hordozható készülékekre** (Mobiltelefon, Tablet, Notebook) vonatkozóan - az Általános Szolgáltatási Feltételekben, ill. a **Hordozható Készülékek Önrész Tájékoztatójában** leírtaknak megfelelően -, **baleseti meghibásodások esetén** a javítás vagy csere megszervezését **ÖNRÉSZ megfizetése mellett vállaljuk!**

FIGYELEM! Azon esetek teljes körű megismeréséhez, melyek esetén a **Készülék** javítási, szállítási, csere- vagy önrész költségei Önt terhelik, **kérjük, olvassa el figyelmesen az Általános Szolgáltatási Feltételeket és a Hordozható Készülékek Önrész Tájékoztatóját!**

Hányszor javíttathatom meg a készülékemet?

Mechanikai hiba, vagy **véletlenszerű meghibásodás esetén korlátlan esetben**. Ugyanakkor a Business Box fenntartja magának a jogot, hogy a javítás vagy csere indokoltságáról szóló döntést saját szakértői útján hozza meg.

Mikor jogosult javítás helyett cserére?

Amennyiben **készüléke (gazdaságosan) nem javítható**, akkor Biztosítónk költségviselése mellett **kicseréljük** azt egy ugyanolyan vagy **egy műszakilag azonos színvonalú készülékre**. Ilyen esetben a készülék kicserélésével **az eredeti Vásárlói Gondoskodás szolgáltatásunk megszűnik**. A szolgáltatásunk időtartama alatt, a **forgalmazó / gyártó általi garanciális csere esetén** azonban az eredeti szolgáltatásunk díjának időarányos részét visszakérheti, vagy a **teljes díját beszámítjuk az új készülékre megkötött új szolgáltatásunk díjába**.

Minden Készülékre vonatkozik a szolgáltatás?

Azon Készülékek köréről, melyre a szolgáltatás jelenleg igénybe vehető, kérjük, tájékozódjon a Kalkulátorunkban vagy érdeklődjön ügyfélszolgálatunkon!

Felhívjuk a figyelmét, hogy szolgáltatásunk megvásárlását megelőzően ezen **Vevőtájékoztató**n kívül az **Általános Szolgáltatási Feltételeket**, valamint a gyártói **Használati Útmutatót** is olvassa el figyelmesen! Az Általános Szolgáltatási Ha további kérdései merülnek fel, forduljon bizalommal Ügyfélszolgálatunk (lásd fentebb) vagy a Kereskedő munkatársaihoz.

A **Business Box EXCLUSIVE Vásárlói Gondoskodás** szolgáltatását a **Business Box Szolgáltató Kft.** nyújtja Önnek (1037 Budapest, Királylaki út 60., cégjegyzékszám: Cg. 01-09-872391., Levélcím: 1307 Budapest, Pf.: 30.)