



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 **rendeltettségzerű használat** során, vagy **baletesi** okból **működésképtelenné válik**, a Business Box Kft. **BBox PREMIUM Vásárlói Gondoskodás** nevet viselő szolgáltatásának keretében mi **gondoskodunk arról**, hogy Készülékét újra működőképessé tegyék (megjavítsák, vagy kicseréljék), hogy Ön mielőbb újra használhassa azt.

Mit vállalunk?

- A **Szerződés** kötés pillanatától kezdve vállaljuk, hogy Javítási Asszisztencia Szolgáltatást nyújtunk az Ön részére. Ennek keretében az Ön által megvásárolt Készülék akár rendeltettségzerű használat melletti, 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 lejárta** követően, Biztosítótársaságunk költségviselése mellett, vállaljuk a rendeltettségzerű 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 fenti, **PREMIUM** szolgáltatási csomagot a Készülék megvásárlásától (első forgalomba hozatalától) számított maximum 5 évig nyújtjuk. Ez készülék típustól és a gyártói garancia hosszától függ, a pontos időtartamokat szolgáltatási díj kalkulátorunk tartalmazza.

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 **BBox 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 hétfőtől-péntekig 9 és 18 óra között a **06 (30) 281-6877**-es telefonszámon éri el, hibabejelentő űrlapot talál honlapunkon: www.businessbox.hu/kapcsolat 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, Önrel 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 keretében belül Önnek ilyen esetben 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 **Kiterjesztett garancia** ideje alatt pedig a Business Box szerviz partnereivel javíttatjuk vagy cseréltetjük a készüléket Biztosítótársaságunk költségviselése mellett.

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, karbantartás, ill. tisztítás folyamatos elmulasztása),
- A készülék működését nem befolyásoló esztétikai hibák (pl.: karc a készülék burkolaton, színtelenség, "pixel hiba"),
- Ha nem található működési hiba, (mindent megteszünk annak érdekében, hogy ha a készüléknek nincs tényleges hibája, ne merüljön föl szerviz költség),
- Kiegészítő és elhasználandó alkatrészek meghibásodásai, elhasználódása (távirányító, akkumulátor, vezetékek, nyomtatók festékkazettája, hűtő polcai, stb.),
- Szoftver vagy szoftver okozta hibák (hibás programok, elveszett adatok, stb.),
- A készülék üzembe-, újra üzembe helyezése, rendszeres karbantartása, szervizelése, beállítása, ellenőrzése, módosítása, tisztítása, szétszerelése, átalakítása, túlerhelése és túlmelegedése okozta meghibásodások (pl.: mosógépe szűrőjét tisztítva eltöri azt; a TV készüléket folyadékkal tisztítja és az károsítja azt; telefonjára saját operációs rendszert telepít, és amiatt elromlik; a notebookját nem ebben jártas tisztítja és az emailt károsodik stb.),
- A készülék nem háztartási jellegű használata, amennyiben az nem számítástechnikai eszköz: számítógép, tablet vagy telefon,
- Tűz és elemi károk (pl. villámcsapás, árvíz, vihar, stb.) miatt bekövetkező hibák,
- Házállat által okozott hiba,
- A készülék szállításával összefüggésben bekövetkező meghibásodás (javasoljuk, hogy profi szállítóval szállíttassa házhoz vagy költöztesse a nem hordozható készülékeit),
- Idegen tárgyak (melyek a készülék használata szempontjából nem kívánatosak) készülékbe való helyezése, erőltetése miatt keletkezett hibák. (pl.: mosógépbe kerülő pénzérme, hajcsat, melltartópánt; hűtőgép ajtajába erőltetett palack, stb.)

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.

Hányszor javíthatom 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 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 termékre vonatkozik a szolgáltatás?

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

Felhívjuk a figyelmét, hogy szolgáltatásunk megvásárlását megelőzően ezen **Vevőtájékoztatót** kívül az **Általános Szolgáltatási Feltételeket**, valamint a gyártói **Használati Útmutatót** is olvassa el figyelmesen! Az Általános Szolgáltatási Feltételek megismerését, a **BBox PREMIUM Vásárlói Gondoskodás** megvásárlásával egyidejűleg, megkötött Szolgáltatási Szerződés aláírásával is igazolnia kell. Ha további kérdései merülnek fel, forduljon bizalommal Ügyfélszolgálatunk (lásd fentebb) vagy a Kereskedő munkatársaihoz.

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

FIGYELEM! A BBOX Vásárlói Gondoskodás Szolgáltatási Szerződésének a Termék egyedi azonosítását szolgáló adatokat tartalmazó vásárlói példánya a hatékonyabb segítségnyújtást segíti elő, ezért kérjük, hogy ezt, valamint a számlát és a Termékkel együtt átadott egyéb dokumentációt (jótállási jegy, használati utasítás, stb.) gondosan őrizze meg!

BBOX Vásárlói Gondoskodás Általános Szolgáltatási Feltételek

A **Business Box Szolgáltató Kft.** (székhelye: 1037 Budapest, Királylaki út 60.; cégjegyzékszám: Cg. 01-09-872391; a továbbiakban: "Szolgáltató") a Vásárló által magáncélú, illetőleg egyes számítástechnikai berendezések esetén üzleti célú használatra megvásárolt és ténylegesen is ilyen célra használt elektronikus és elektromechanikus termékekre, a jelen Általános Szolgáltatási Feltételekben (a továbbiakban: "ÁSZF") meghatározott esetekben, ideig és feltételekkel, **BBOX Vásárlói Gondoskodás** név alatt segítségnyújtási (asszisztencia) szolgáltatást nyújt, a Vásárló által megfizetett szolgáltatási díj ellenében.

1. Fogalmak

Az ÁSZF alkalmazásában - hacsak a konkrét szövegösszefüggés eltérő értelmezést nem indokol - az alábbi kifejezések az alábbi jelentéssel bírnak:

"Asszisztencia Szolgáltatás" a Szolgáltató kizárólag természetbeni teljesítésből álló segítségnyújtási (asszisztencia) szolgáltatása, melynek keretében a Szolgáltató a Termékben fellépő Működési Hiba esetén megszervezi a Termék szállítását, javítását és szükség esetén cseréjét;

"Baleseti Garancia Szolgáltatás" a Biztosító által nyújtott szolgáltatás, melynek keretében a Biztosító a Szolgáltatóval kötött biztosítási szerződés alapján és a Termék Baleseti Meghibásodása esetén vállalja a Termék javítási költségeinek megtérítését, ha pedig a Termék javítása nem lehetséges vagy nem gazdaságos, a Termék ugyanolyan márkájú és típusú vagy ennek hiányában azonos műszaki paraméterű új termékre való kicserélésének költségeit, melynek során a cseretermék beszerzésének és kiszállításának megszervezése, Asszisztencia Szolgáltatása keretében, ugyancsak a Szolgáltató feladata. Baleseti Garancia Szolgáltatás igénybe vétele esetén a jelen ÁSZF szerinti esetekben és összegben a Vásárló Önrész megfizetésére köteles;

"Baleseti Meghibásodás" a Termék kívülről ható, a Vásárló akaratától független, előre nem látható, balesetszerű esemény következtében fellépő sérülése, törése vagy megsemmisülése. A jelen ÁSZF alkalmazásában a Vásárló akaratától független külső behatásnak minősül a Vásárló enyhe gondatlanságnak minősülő figyelmetlensége, feledékenysége, illetve ügyetlensége is (pl. a Termék leejtése);

"Biztosító(k)" az(ok) a Magyarország területén biztosítási tevékenység folytatására jogosult biztosító részvénytársaság(ok), amellyel / amellyekkel a Szolgáltató a Vásárlók, mint biztosítottak javára és a Baleseti Garancia Szolgáltatás továbbá a Kiterjesztett Garancia Szolgáltatás keretében felmerülő szállítási-, javítási- és csere költségek fedezetére csoportos biztosítási szerződés(ek)et kötött;

"Magáncélú Használat" alatt a Termék kizárólagos és tényleges háztartási használatát kell érteni, amely a magánéleti szférára szükségleteinek kielégítésén túl esetleg sem szolgálja üzletszerű gazdasági tevékenység célját;

"Gondoskodási Díj" a Vásárló által a BBOX Vásárlói Gondoskodás ellenértékéért fizetendő egyszeri vagy rendszeres szolgáltatási díj. Az egyszeri Gondoskodási Díjat, valamint a rendszeres Gondoskodási Díj első részletét a Szolgáltatóval együttműködő Kereskedők magyarországi üzleteiben, illetve internetes áruházaiában felkínált, továbbá a Szolgáltató által működtetett távértékesítési rendszerek által támogatott valamely fizetési módon kell megfizetni. A Gondoskodási díj mértéke **függ (i)** a BBOX Vásárlói Gondoskodásba

vont Termék fogyasztói vételárától és **(ii)** a Vásárló által kötött Szolgáltatási Szerződés időtartamától, valamint **(iii)** a Vásárló által választott szolgáltatási csomag típusától illetve **függhet (iv)** a Termék fajtájától és márkájától, valamint **(v)** az adott Termékre vonatkozó kötelező, vagy a gyártó által ennél hosszabb időre és a kötelező jótállással azonos feltételekkel vállalt, a Szolgáltatási Szerződésben rögzített garancia időtartamától;

"Hordozható Készülék" alatt a hordozható számítógépet, notebookot, táblagépet, okostelefont, kamerát és fényképezőgépet kell érteni;

"Kereskedő" a Szolgáltatóval a Termékek értékesítésében együttműködő, műszaki cikkek forgalmazásával és / vagy javításával foglalkozó bolt- és szervíz hálózat azon magyarországi tagja, vagy olyan önálló kereskedelmi egység, illetve szerviz, vagy olyan internetes műszaki áruház (*webshop*) üzemeltetője, amely a Szolgáltatóval kötött kereskedelmi ügynöki szerződés alapján, a Szolgáltató BBOX Vásárlói Gondoskodás fantázia nevet viselő szolgáltatásának, a Termékkel való együttes és / vagy a Termék megvásárlását követő meghatározott időn belüli értékesítésében a Szolgáltató megbízásából közreműködik;

"Kiterjesztett Garancia Szolgáltatás" a Biztosító által nyújtott szolgáltatás, melynek keretében a Biztosító a Szolgáltatóval kötött biztosítási szerződés alapján és a Termékben *Rendeltetészerű Használat* mellett felmerülő Működési Hiba esetén, vállalja a Termék javítási költségeit, ha pedig a Termék javítása nem lehetséges vagy nem gazdaságos, a Termék ugyanolyan márkájú és típusú vagy ennek hiányában azonos műszaki paraméterű új termékre való kicserélésének költségeit, melynek során a cseretermék beszerzésének és kiszállításának megszervezése ugyancsak a Szolgáltató feladata;

"Üzleti Célú Használat" alatt a Termék olyan használatát kell érteni, amely kizárólag üzletszerű gazdasági tevékenység célját szolgálja és a Terméket olyan természetes személy használja, aki ehhez rendelkezik a Termék jogi személyiségű vásárlójának felhatalmazásával;

"Működési Hiba" a Termék Rendeltetészerű Használat 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, vagy a gyártó által ennél hosszabb időre vállalt garancia, az abban foglalt jótállási (garanciális) idő leteltére figyelemmel már nem érvényesíthető, **(ii)** és a kötelező, vagy a gyártó által ennél hosszabb időre vállalt garancia egyébként kiterjedt volna a Termék meghibásodására, ha arra a kötelező jótállás (garancia) ideje alatt került volna sor. Nem minősül Működési Hibának a Termék *nem Rendeltetészerű Használat* mellett felmerülő meghibásodás;

"Önrész" – a Termék Baleseti Meghibásodása esetén a Baleseti Garancia Szolgáltatás során felmerülő javítás vagy csere költségeinek azon része, amelyet a Termék használója vagy vele közös háztartásban élő hozzátartozója enyhe gondatlansága (figyelmetlensége, feledékenység, ügyetlensége) okozta hiba (pl. kezelési hiba vagy leejtés) miatt nem a Biztosító, hanem a Vásárló köteles viselni;

"Portál" a Szolgáltató, a Kereskedő, vagy a Szolgáltató és valamely Kereskedő által közösen üzemeltetett, az Internet közcélú hálózatán elérhető internetes oldalak, melyek lehetővé teszik Szolgáltatási Szerződésük távollévők közötti online megkötését;

"Rendeltetésszerű Használat" alatt a Termék gyártója által kiadott használati utasításban előírt használatot és üzemeltetést kell érteni;

"Számítástechnikai Berendezés" alatt az asztali vagy hordozható számítógépet, notebookot, táblagépet és okostelefont kell érteni;

"Szolgáltatási Szerződés" a Vásárló és a Szolgáltató által (i) a Termék megvásárlásával egyidejűleg, vagy (ii) a Termék megvásárlását követő meghatározott időn belül a Kereskedő üzlethelyiségében vagy a Szolgáltató, a Kereskedő, illetve a Szolgáltató és valamely Kereskedő által közösen működtetett távértékesítési rendszeren keresztül megkötött, a BBOX Vásárlói Gondoskodás igénybevételére irányuló szerződés, melynek a jelen ÁSZF elválaszthatatlan részét képezi. Ugyancsak Szolgáltatási Szerződésnek minősül az a csoportos szerződés, amelyet a jelen ÁSZF-re utalással harmadik személy köt a Szolgáltatóval a Vásárló(k) javára és amelyről a Szolgáltató a Vásárló(k) részére Tanúsítványt állít ki;

"Tanúsítvány" a Vásárló javára harmadik személy által megkötött Szolgáltatási Szerződés alapján igénybe vehető BBOX Vásárlói Gondoskodásról kiállított igazolás, mely tanúsítja, hogy a BBOX Vásárlói Gondoskodást mely személy, milyen Termékre, milyen időtartamra és milyen szolgáltatási csomag alapján jogosult igénybe venni;

"TeleCenter" a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati központja, mely az ügyfélpanaszok és a szolgáltatási igénybejelentések fogadásán és elintézésén túl Szolgáltatási Szerződésük távollévők közötti megkötését is lehetővé teszi;

"Termék" mindazon Magyarország területén megvásárolt elektromos és elektromechanikus készülék, amelyhez kapcsolódóan a Vásárló a Szolgáltató és a Kereskedő által meghatározott körben, vagy a Portálon keresztül BBOX Vásárlói Gondoskodást vásárolt vagy jogosult vásárolni. Az ÁSZF alkalmazásában Terméknek minősül az Üzleti Célú Használatra megvásárolt Számítástechnikai Berendezés is.

"Türelmi Idő" a Vásárlás Időpontjától a Termék kötelező jótállásának vagy a gyártó által ennél hosszabb időre vállalt garanciájának lejáratát megelőző 60. nap 00.00 óráig terjedő időszak, amelyen belül a Vásárló jogosult a Termékhez kapcsolódóan Szolgáltatási Szerződésük kötni, feltéve, hogy a számla vagy egyéb bizonylat a Termék egyedi azonosításához szükséges adatokat tartalmazza;

"Várakozási Idő" a Termék megvásárlásának napját követően megkötött Szolgáltatási Szerződés hatályba lépésétől (azaz a 2.6. pontnak megfelelően a Gondoskodási Díj megfizetésétől) számított 60 naphoz átmeneti időszak, mely időszak alatt bekövetkező Baleseti Meghibásodás esetén, a Vásárló sem a Várakozási Idő alatt, sem azt követően, nem jogosult Baleseti Garancia Szolgáltatásra;

"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 szállítói levéllel igazolhatóan) a vásárlást követően került sor, mely esetben és a jelen ÁSZF

alkalmazásában a beüzemelés tényleges és dokumentummal igazolt időpontja minősül a Vásárlás Időpontjának;

"Vásárló" a Termékhez kapcsolódóan BBOX Vásárlói Gondoskodási 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.

2. BBOX Vásárlói Gondoskodás megvásárlása – A Szolgáltatási Szerződés megkötése

2.1. A BBOX Vásárlói Gondoskodás szolgáltatásait nagykorú természetes személyek jogosultak megvásárolni és igénybe venni. A cselekvőképtelen vagy korlátozottan cselekvőképességű személy által kötött Szolgáltatási Szerződés érvénytelen, ha azt a Szolgáltatási Szerződést megkötő személy törvényes képviselője írásban nem hagyta jóvá. A Számítástechnikai Berendezésnek minősülő Termékek tekintetében a BBOX Vásárlói Gondoskodás szolgáltatásait jogi személyek is jogosultak megvásárolni és igénybe venni, feltéve, hogy a Rendeltetésszerű- és Üzleti Célú Használatot az adott Termék vonatkozásában a jogi személy tudtával és engedélyével rendelkező természetes személy fejtí ki.

2.2. A Termék megvásárlásával egyidejűleg igényelt BBOX Vásárlói Gondoskodás esetén a szolgáltatást a Kereskedő a Szolgáltató kereskedelmi ügynökeként, annak nevében értékesíti, a Kereskedő által értékesített Termékekkel együtt. A Kereskedő, mint ún. ügyletkötő kereskedelmi ügynök eljárásának eredményeként, a Vásárló által a Kereskedő üzlethelyiségében megkötött, egyfelől a Vásárló, másfelől a Szolgáltató képviseletében eljáró Kereskedő által aláírt, valamint a Kereskedő internetes áruházában megkötött Szolgáltatási Szerződésben közvetlenül a Szolgáltató válik jogosulttá és kötelezetté. Ennek megfelelően a BBOX Vásárlói Gondoskodás keretében elvállalt Asszisztencia Szolgáltatások teljesítéséért a Kereskedő nem felel.

2.3. A Termék megvásárlását követően a Szolgáltató, a Kereskedő, illetve a Szolgáltató és valamely Kereskedő által közösen működtetett távértékesítési rendszereken (Portál és TeleCenter) keresztül köthető Szolgáltatási Szerződés a BBOX Vásárlói Gondoskodás igénybevételére, melynek eredményeként a Szolgáltatási Szerződés közvetlenül a Vásárló és a Szolgáltató, mint távollévő felek között jön létre. A Szolgáltatási Szerződés érvényes létrejöttének ilyen esetben feltétele, hogy a BBOX Vásárlói Gondoskodás igénylésére a Türelmi Időn belül kerüljön sor. A Türelmi Idő leteltét követően a BBOX Vásárlói Gondoskodás igénybevételére Szolgáltatási Szerződés érvényesen nem köthető.

2.4. A Termék megvásárlását követően igényelt BBOX Vásárlói Gondoskodás esetén a Szolgáltatási Szerződés létrejöttének további feltétele, hogy a Vásárló a Gondoskodási Díjat (rendszeres Gondoskodási Díj esetén annak első részét) a Portálon keresztül megkötött Szolgáltatási Szerződés esetén a BBox Vásárlói Gondoskodás igénylésével egyidejűleg és a Szolgáltató által működtetett távértékesítési rendszerek által támogatott valamely fizetési módon (pl. bankkártya, vagy PayPal stb.), míg a TeleCenter-en keresztül megkötött Szolgáltatási Szerződés esetén a telefonos szerződéskötéstől számított 5 (öt) banki napon belül, a Szolgáltató által biztosított fizetési módon fizesse meg. A Gondoskodási Díj megfizetését a Szolgáltató a Vásárló által megadott elektronikus levelezési címre küldött elektronikus számlával nyugtázza. A BBox Vásárlói Gondoskodás igénylése mindaddig, amíg a Vásárló nem fizeti meg hiánytalanul a Gondoskodási Díjat, csak a Vásárló ajánlatának minősül. Ilyen esetben a Szolgáltató, ahhoz képest, hogy a Vásárló a BBox Vásárlói Gondoskodás igénylésétől számított 15 (tizenöt) napon belül megfizeti-e a Gondoskodási Díjat, a Vásárlót arról tájékoztatja, hogy a Szolgáltatási Szerződés megkötésére irányuló ajánlatát elfogadja, vagy elutasítja.

2.5 A Termék megvásárlásával egyidejűleg igényelt **BBOX Vásárlói Gondoskodás** esetén a Kereskedő jogosult a Gondoskodási Díjat, a Termék vételárával együtt a Vásárlótól átvenni. A Kereskedő **(i)** a Vásárló által megjelölt Termék(ek) egyedi azonosításához szükséges adatokat, **(ii)** a **BBOX Vásárlói Gondoskodás** Vásárló által választott időtartamát, **(iii)** a Vásárló által választott szolgáltatási csomag típusát, **(iv)** a Termék(ek)re vonatkozó kötelező, vagy a gyártó által ennél hosszabb időre vállalt garancia időtartamát, valamint **(v)** a Vásárló nevét (cégnevét), lakcímét (székhelyét, telephelyét, fióktelepét), telefonszámát, és e-mail címét rögzíti a Vásárlóval kötendő Szolgáltatási Szerződésben, valamint ezzel egyidejűleg a Szolgáltató informatikai rendszerében. A Gondoskodási Díj megfizetését követően a Kereskedő a Vásárló részére átadja a Szolgáltató által kiállított számla és a Szolgáltatási Szerződés egy-egy eredeti példányát és a **BBOX Vásárlói Gondoskodás** Vevőtájékoztatóját, valamint a Hordozható Készülékek Önrész Tájékoztatóját, ha utóbbi esetben a Vásárló Baleseti Garancia Szolgáltatást is nyújtó Szolgáltatási Szerződést kötött valamely Hordozható Készülékére. A Vásárló a Vevőtájékoztató és a Hordozható Készülékek Önrész Tájékoztatójának átvételét, valamint az ÁSZF megismerését és annak magára nézve kötelezőként való elfogadását a Szolgáltatási Szerződés megkötésekor igazolja.

2.6 A Termék megvásárlását követően távértékesítési rendszereken (*Portál és TeleCenter*) keresztül igényelt **BBOX Vásárlói Gondoskodás** esetén a Szolgáltató a Vásárlóra, a Vásárló által megjelölt Termék(ek)re, valamint a Vásárló által igényelt **BBOX Vásárlói Gondoskodás** jellemzőire vonatkozó, a fenti 2.5 pontban foglalt adatokat, valamint a Szolgáltatási Szerződés létrejöttének visszaigazolását a Portálon keresztül megkötött Szolgáltatási Szerződés esetén elektronikusan formában, a Vásárló által megadott elektronikus levelezési (*e-mail*) címre, míg a TeleCenter-en keresztül megkötött Szolgáltatási Szerződés esetén ajánlott tértivevényes postai küldeményként, a Vásárló által megadott lakcíme juttatja el. A jelen ÁSZF és a Vevőtájékoztató, illetve szükség esetén a Hordozható Készülékek Önrész Tájékoztatójának egy-egy példányát a Szolgáltató az igénybe vett távközlő eszköznek megfelelő módon és formában bocsátja a Vásárló rendelkezésére.

2.7 A Termék megvásárlását követően igényelt **BBOX Vásárlói Gondoskodás** esetén a Vásárló jogosult a Szolgáltató által működtetett távértékesítési rendszeren keresztül megkötött Szolgáltatási Szerződéstől, a 2.6 pont szerinti tájékoztatás kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) munkanapon belül, a Szolgáltató postai címére (1307 Budapest, Pf.: 30.) vagy e-mail címére (*elallas@businessbox.hu*) küldött írásbeli nyilatkozattal elállni, mely esetben a Szolgáltató a Vásárló által megfizetett Gondoskodási Díjat bankkártyára történő visszatérítéssel vagy banki átutalás útján visszafizeti a Vásárló részére, a Vásárló által megadott bankszámlára.

2.8. A jelen ÁSZF a Kereskedő üzlethelyiségeiben kifüggesztésre kerül, továbbá a Portálon is elérhető és letölthető. Az ÁSZF egy papíralapú példányát a Vásárló erre irányuló kifejezett kérése esetén a Kereskedő a Szolgáltatási Szerződés megkötésével egyidejűleg a Vásárló részére átadja.

2.9 A Vásárló a Szolgáltatási Szerződés megkötése alkalmával választja ki, hogy

(i) az Asszisztencia- és a Kiterjesztett Garancia Szolgáltatást magában foglaló PREMIUM Vásárlói Gondoskodás (ld. 3.2 pont), vagy

(ii) az Asszisztencia-, a Kiterjesztett Garancia- és a Baleseti Garancia Szolgáltatást magában foglaló EXCLUSIVE Vásárlói Gondoskodás (ld. 3.3 pont), vagy

(iii) az Asszisztencia- és a Baleseti Garancia Szolgáltatást magában foglaló BALESETI Vásárlói Gondoskodás (ld. 3.4 pont)

nevet viselő szolgáltatáscsomagot vásárolja meg.

3. A BBOX Vásárlói Gondoskodás szolgáltatásai

3.1. A Szolgáltató a **BBOX Vásárlói Gondoskodás** keretében a 3.2, 3.3, 3.4 és 3.5 pont szerinti szolgáltatási csomagokat nyújtja, melyek alapján a Vásárló eltérő szolgáltatásokra jogosult. A Vásárló által választott szolgáltatási csomagot a Szolgáltatási Szerződés, illetve a Szolgáltatási Szerződés létrejöttének 2.6 pont szerinti visszaigazolása rögzíti.

3.2. A BBox **PREMIUM** Vásárlói Gondoskodás szolgáltatás keretében a Vásárló:

(i) a Szolgáltatási Szerződés megkötésének pillanatától kezdve és a Termék Rendeltetészerű Használat mellett felmerülő Működési Hibája esetén jogosult Asszisztencia Szolgáltatásra, függetlenül attól, hogy a Működési Hiba bekövetkezésére a kötelező jótállás vagy gyártói garancia ideje alatt, vagy annak lejártát követően kerül sor;

(ii) a Termékre vonatkozó kötelező jótállás, vagy a gyártó és/vagy a Termék forgalmazója által ennél hosszabb időre vállalt gyártói garancia Vásárló által megadott lejártát követően jogosult Kiterjesztett Garancia Szolgáltatásra.

3.3. A BBox **EXCLUSIVE** Vásárlói Gondoskodás szolgáltatás keretében a Vásárló:

(i) a Szolgáltatási Szerződés megkötésének pillanatától kezdve és a Termék Rendeltetészerű Használat mellett felmerülő Működési Hibája, vagy Baleseti Meghibásodása esetén jogosult Asszisztencia Szolgáltatásra, függetlenül attól, hogy a Működési Hiba bekövetkezésére a kötelező jótállás vagy gyártói garancia ideje alatt, vagy annak lejártát követően kerül sor;

(ii) a Termékre vonatkozó kötelező jótállás, vagy a gyártó és/vagy a Termék forgalmazója által ennél hosszabb időre vállalt gyártói garancia Vásárló által megadott lejártát követően jogosult Kiterjesztett Garancia Szolgáltatásra;

(iii) a Termék megvásárlásával egyidejűleg kötött Szolgáltatási Szerződés megkötésének pillanatától kezdve, a Termék megvásárlását követően (*pl. távértékesítés keretében*) kötött Szolgáltatási Szerződés esetén pedig a Várakozási Idő leteltét követően, és a Termék Baleseti Meghibásodása esetén jogosult Baleseti Garancia Szolgáltatásra.

3.4. A BBox **BALESETI** Vásárlói Gondoskodás szolgáltatás keretében a Vásárló

(i) a Szolgáltatási Szerződés megkötésének pillanatától kezdve és a Termék Rendeltetészerű Használat mellett felmerülő Működési Hibája, vagy Baleseti Meghibásodása esetén jogosult Asszisztencia Szolgáltatásra, függetlenül attól, hogy a Működési Hiba bekövetkezésére a kötelező jótállás vagy gyártói garancia ideje alatt, vagy annak lejártát követően kerül sor;

(ii) a Termék megvásárlásával egyidejűleg kötött Szolgáltatási Szerződés megkötésének pillanatától kezdve, a Termék megvásárlását követően (*pl.: távértékesítés keretében*) kötött Szolgáltatási Szerződés esetén pedig a Várakozási Idő leteltét követően, és a Termék Baleseti Meghibásodása esetén jogosult Baleseti Garancia Szolgáltatásra.

3.5. A Szolgáltató - Asszisztencia Szolgáltatása keretében - a Termék kijavításával, illetve kicserélésével járó valamennyi ügyintézését vállalja. A Vásárlót a Gondoskodási Díj megfizetésén túl - az 5.2. pontban foglaltak kivételével - nem terheli semmi egyéb díj vagy költség viselése vagy megfizetése.

3.6. A Szolgáltató a Termék Működési Hibájának / Baleseti Meghibásodásának az elhárításával összefüggésben felmerülő csere-, javítási és/vagy pótlási költségek fedezésére megfelelő biztosítási fedezettel rendelkezik, melynek megfelelően ezeket a költségeket, a Szolgáltató által a Vásárlók javára kötött csoportos biztosítási szerződés alapján a Biztosító fedezi, az 5.2. pont alapján a Vásárlót terhelő szállítási-, javítási- és csere költségek, valamint a Termék Baleseti Meghibásodása esetén az Önrész kivételével, ha a jelen ÁSZF úgy rendelkezik.

3.7. A Szolgáltató kötelezettségei hatékonyabb teljesítése érdekében jogosult alvállalkozókat, beszállítókat foglalkoztatni. Alvállalkozói munkavégzéséért Szolgáltató úgy felel, mintha azt maga végezte volna el.

4. A BBox Vásárlói Gondoskodás területi és időbeli hatálya

4.1. A BBox Vásárlói Gondoskodás területi hatálya Magyarország területére terjed ki, melynek megfelelően a Szolgáltató Magyarország területén belül bekövetkezett Működési Hiba / Baleseti Meghibásodás esetén, Magyarország területén belül vállalja a **BBOX Vásárlói Gondoskodás** teljesítését. Az ÁSZF alkalmazásában a magyar lobbogó / felségjel alatt közlekedő légi- és vízi járművek fedélzete nem minősül Magyarország területének.

4.2. A Termékre vonatkozó **BBOX Vásárlói Gondoskodás**, a Vásárló választásához képest, a Termék 2, 3, 4 illetve 5 éves koráig terjedő határozott időtartamra szól. A **BBOX Vásárlói Gondoskodás** határozott időtartamát a Szolgáltatási Szerződés, valamint a Szolgáltató által kiállított számla, illetve a Szolgáltatási Szerződés létrejöttének 2.6 pont szerinti visszaigazolása rögzíti.

4.3. **FIGYELEM!** A Szolgáltató **BBOX Vásárlói Gondoskodás** szolgáltatása a Vásárló által választott szolgáltatási csomaghoz képest - PREMIUM és EXCLUSIUE csomagok választása esetén - kezdődik meg már a Szolgáltatási Szerződés megkötésének pillanatától. **FIGYELEM!** A Termék megvásárlását követően (pl.: *távértékesítés keretében*) kötött, EXCLUSIVE csomagot tartalmazó Szolgáltatási Szerződés esetén a Baleseti Garancia Szolgáltatás csak a Várakozási Idő leteltével kezdődik meg.

4.4. A **BBOX Vásárlói Gondoskodás** függetlenül attól, hogy annak hatálya alatt sor került-e a 3. számú fejezetben meghatározott szolgáltatás(ok) igénybe vételére, legkésőbb a Szolgáltatási Szerződésben feltüntetett határozott időtartam utolsó napjának 24 órákor megszűnik.

4.5. A 4.2. ponttól eltérően a Termék új termékre való kicserélése esetén, a cseretermék Vásárlónak való átadásával, a Szolgáltatási Szerződés és ezzel a **BBOX Vásárlói Gondoskodás** 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 Gondoskodási Díj teljes összege megilleti a Szolgáltatót. A Vásárló azonban jogosult az új termékre vonatkozóan külön megvásárolni a **BBOX Vásárlói Gondoskodást**, a Szolgáltatóval kötött erre vonatkozó újabb Szolgáltatási Szerződés keretében.

4.6. Ha a gyártó / forgalmazó a Terméket a jótállás (garancia) keretében új készülékre cseréli, és emiatt az eredeti jótállási (garancia) idő meghosszabbodik, a **BBOX Vásárlói Gondoskodás** a cseretermékre is kiterjed, azonban csak a kicserélt Termékre megkötött Szolgáltatási Szerződésben feltüntetett eredeti időtartam lejáratáig.

4.7. Ha a Vásárló a jótállásra (*garanciára*) vonatkozó jogainak gyakorlása során eláll a Termék megvásárlására kötött szerződéstől, ezzel a Szolgáltatási Szerződés is megszűnik. Ha a Vásárló az elállási jog gyakorlásáról írásban vagy a TeleCenter-en keresztül szóban értesíti a Szolgáltatót, a Szolgáltató a befizetett Gondoskodási Díjnak

a Szolgáltatási Szerződés határozott idejéből hátra lévő egész évekre eső arányos részét a Vásárló részére visszatéríti.

4.8. Ha a Terméket a jótállás (*garancia*) keretében nem új készülékre cserélik, hanem e helyett a Vásárlónak csereutalványt adnak, úgy az eredeti Termék után a Vásárló által fizetett Gondoskodási Díj időarányos része beszámításra kerül a csereutalvány felhasználásával vásárolt új készülék Gondoskodási Díjába.

4.9. A **BBOX Vásárlói Gondoskodás** szolgáltatásával érintett Termék(ek) öröklése, valamint elidegenítése (pl. eladása, elcserélése, vagy elajándékozása) esetén, a Vásárló örököse(i), valamint a Termék új tulajdonosa(i) a **BBOX Vásárlói Gondoskodás** igénybe vételére való jogosultság tekintetében a Vásárló helyébe lép(nek) és saját nevükben folytatják a szolgáltatási jogviszonyt.

5. A Vásárlói igény érvényesítése és annak korlátozása, Önrész

5.1. A Szolgáltató vállalja a **BBOX Vásárlói Gondoskodás** teljesítését, amennyiben:

(a) a Vásárló a vélt vagy valós Működési Hibát / Baleseti Meghibásodást a 6.1. – 6.3. pontokban foglaltaknak megfelelően a Szolgáltatónak bejelentette,

(b) a Vásárló 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 teljesítéshez,

(c) a Vásárló enyhe gondatlansága miatt bekövetkezett Baleseti Meghibásodás esetén a Vásárló az Önrészt a Szolgáltatónak maradéktalanul megfizette, és

(d) nem áll fenn olyan az 5.2. pontban meghatározott körülmény, amely a Szolgáltató teljesítését kizárná.

5.2. **FIGYELEM!** A Termékben az **alábbi**, vagy az **alábbi okból bekövetkezett** Működési Hiba / Baleseti Meghibásodás esetén a Termék szállítási-, javítási-, illetve szükség esetén csere költségeit a **Vásárló köteles viselni**, azzal, hogy a **BBOX Vásárlói Gondoskodás** ilyen esetben is kiterjed a Termék szállításának, javításának, szükség esetén cseréjének a megszervezésére:

(1) a Termék *kiegészítő alkatrészeinek, kellékeinek* meghibásodása (pl. *távírányító, akkumulátor, külső vezetékek meghibásodására*), ide nem értve az eredeti (nem hamisított) Apple márkanév alatt forgalmazott készülékekben található akkumulátor meghibásodását vagy elhasználódását;

(2) a Termék *elhasználódó alkatrészeinek* elhasználódása (pl. *tinta, toner, lézernyomtatók elhasználódó egységei, adat-, videó- és multimédia projektorok lámpái*);

(3) azok a Működési Hibák / Baleseti Meghibásodások, melyek elhárítása, javítása *más szerződés* (pl. *szállítási-, karbantartási-, biztosítási szerződés*), *illetőleg törvényi vagy gyártói jótállás (garancia) vagy szavatosság alapján követelhető*;

(4) elektronikus adatfeldolgozó berendezésen vagy adathordozó eszközön tárolt *adatok, állományok törlése, elveszése, torzulása, tönkremenetele* bármely okból (pl. *számítógépvírus, erős mágneses tér, hibás programozás, módosítás, kódolás, manipulálás stb.*);

(5) a Termék *elvesztése, elveszése, eltűnése, elhagyása, kopása, tisztítása, nem Működési Hiba / Baleseti Meghibásodás* miatti javítása, *restaurálása*;

(6) a Termék Rendeltetésszerű Használatát, működés közbeni élvezeti értékét nem befolyásoló *esztétikai hibák* (pl. karcolás, horpadás, színváltozás);

(7) a *személyi számítógépeken futó szoftverek* meghibásodásai, működési zavarai;

(8) a Vásárló 7.1. pontban előírt kötelezettségeinek teljesítésével összefüggésben álló *Működési Hibák*;

(9) *idegen tárgyak*, amelyek a Termék használata szempontjából nem kívánatosak, *Termékbe való helyezése, erőltetése*;

(10) a Vásárló vagy vele közös háztartásban élő közeli hozzátartozója (Ptk. 685. § b. pont) *jogellenes és szándékos* vagy *súlyosan gondatlan* cselekedetével vagy mulasztásával összefüggésben álló *Működési Hibák / Baleseti Meghibásodások* (pl. a gyártó használati utasításában rögzített, a Termék használatára, karbantartására, tárolására vonatkozó előírások figyelmen kívül hagyása);

(11) a Termék *szakszerűtlen üzembe helyezése, szétszerelése, átalakítása*;

(12) *szándékos rongálás és háziállat okozta Működési Hibák / Baleseti Meghibásodások*;

(13) ha a Vásárló a *Működési Hiba / Baleseti Meghibásodás* elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, továbbá ha a Vásárló akár írásban, akár szóban *valótlan*, vagy *megtévesztő adatokat* közölt a *Működési Hiba / Baleseti Meghibásodás* bejelentése során;

(14) a Termék *szállítása* során bekövetkezett károsodás okozta *Működési Hibák / Baleseti Meghibásodások*;

(15) tartós *túlterhelés*, tartós *túladagolás* és egyébként a használati utasításban szereplő előírásoktól való eltérés;

(16) a Termék *nem háztartási jellegű* vagy külföldön történő használata;

(17) tartós *környezeti hatások*, amelyekkel az évszak vagy a használati környezet adottságai alapján számolni kell;

(18) *tűz és elemi károk* (földrengés, árvíz, vihar, hónyomás, villámcsapás, stb.), továbbá *természeti- vagy ipari katasztrófa* és egyéb *vis major* okozta *Működési Hibák / Baleseti Meghibásodások*;

(19) a Termék *üzembe-, újra üzembe helyezése, rendszeres karbantartása, szervizelése, beállítása, ellenőrzése, módosítása, tisztítása*;

(20) 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;

(21) *pixelesedés és a képernyő beégése*;

(22) a Termék kopása, fokozatos elhasználódása vagy korróziója miatti meghibásodása (pl. ha a Termék huzamos ideig nedves felülettel érintkezik, vagy párák környezetnek van kitéve);

(23) a Terméket birtokló *16 éven aluli kiskorú személy* tevékenysége, mulasztása vagy bármilyen egyéb magatartása miatti meghibásodás, amely az idő alatt következik be, amikor a Termék 16 év alatti személy birtokában van (ide értve különösen az iskolában történő lopás vagy rongálás eseteit, amennyiben a Termék az

esemény alkalmával a Vásárló 16 év alatti gyermekének birtokában volt);

(24) a Termék olyan meghibásodása, amely abból ered, hogy a Terméket olyan helyen és módon hagyták és/vagy tárolták, mely nyilvánvalóan magában rejtette a Baleseti Meghibásodás bekövetkezésének veszélyét (pl. a Terméket jármű tetején, motorházán vagy csomagtartóján, illetve egyéb külső részén hagyják, a Terméket sportolás közben rendeltetésellenes módon használják vagy viselik, a Terméket úszómedence szélén vagy erkélykorláton hagyják, stb.);

(25) a Termék olyan meghibásodása, amely abból ered, hogy azt Rendeltetésszerű Használatára alkalmatlan személynek (pl. csecsemőnek) adták át, vagy tették hozzáférhetővé;

(26) olyan Termék meghibásodása, amelyeknek az IMEI vagy sorozatszámát már nem lehet azonosítani, és a sérülés természete nem támasztja alá az IMEI vagy sorozatszám megsemmisülését vagy azonosíthatatlanná válását, illetve amelyeknek illetéktelenül módosították az IMEI-számát vagy sorozatszámát, vagy ezen illetéktelen módosítást megkísérelték;

(27) olyan Termék meghibásodása, amelyből eltávolították, illetve amelyben feltörték, vagy illetéktelenül módosították vagy kicserélték a szoftver vagy integrált áramkör szerinti gyártói vagy szolgáltatói biztonsági elemet (pl. az ún. SIM lock illetéktelen feloldása);

(28) a Termék olyan meghibásodása, amely abból adódik, hogy az eredeti hiba észlelését követően a terméket továbbhasználták.

5.3. FIGYELEM! Kizárólag a hordozható készülékek (Mobiltelefon, Tablet, Kamera, Fényképezőgép, Notebook) Baleseti Meghibásodása esetén a Baleseti Garancia Szolgáltatás alapján a Vásárló javításra vagy cserére az alábbiak szerint jogosult:

5.3.1 Amennyiben bizonyítják, hogy a Baleseti Meghibásodás(t)

(i) **nem a Termék használója** vagy vele közös háztartásban élő hozzátartozója okozta, vagy

(ii) **személyi sérüléssel** járt, vagy

(iii) **közlekedési eszköz (jármű) balesetével együttesen** következett be;

úgy a Vásárló a Termék javítására vagy cseréjére **Önrész megfizetése nélkül** jogosult.

5.3.2. Amennyiben a Baleseti Meghibásodást **a Termék használója** vagy vele közös háztartásban élő hozzátartozója nem szándékosan, hanem pl. figyelmetlenségből, feledékenységéből vagy ügyetlenkedésből **okozta** (pl. *kezelési hiba vagy leejtés*), a Vásárló a javításra vagy cserére **bruttó 25.000 Ft Önrész megfizetése mellett jogosult**. Az Önrész megfizetésére az köteles, aki a Szolgáltatási Szerződését megkötötte.

5.3.3. Amennyiben a Szolgáltató a Vásárló által a Szolgáltatóval valaha kötött valamely Szolgáltatási Szerződés tárgyát képező valamely Termékre korábban Önrész köteles Baleseti Garancia Szolgáltatást nyújtott, úgy a következő Önrész **köteles** Baleseti Meghibásodás **esetén bruttó 50.000 Ft, míg a harmadik és minden további** Baleseti Meghibásodás alkalmával **100.000 Ft** Önrész, **de legfeljebb a javítás- vagy csere költsége** a Vásárlót terheli.

5.3.4. A Vásárló **mentesül az Önrész megfizetésének kötelezettsége alól**, ha bizonyítja, hogy a Terméket megfelelően óvták a sérüléstől, azaz a baleset (pl. *leejtés*) idején **a Termék a gyári vagy a megfelelő mechanikai védelemre felkészített tokjában vagy táskában** volt.

6. A BBOX Vásárlói Gondoskodás teljesítésének részletes szabályai

6.1. Vélt vagy valós Működési Hiba / Baleseti Meghibásodás észlelése esetén a Vásárló köteles haladéktalanul, de legkésőbb a felfedezéstől számított két (2) munkanapon belül ezt a körülményt bejelenteni a Szolgáltatónak. A Termékkel kapcsolatos bejelentéseit a Vásárló ügyfélfogadási időben a TeleCenter-en, illetve a nap 24 órájában a Portálon keresztül vagy e-mailben teheti meg.

Ügyfélszolgálatunk elérhetőségei:

Telefonszám: 06 (30) 281-6877

Internetes honlap: www.businessbox.hu

E-mail cím: hiba@businessbox.hu

Ügyfélfogadási idő: H-P 9:00-18:00 óra között

(Az ügyfélfogadási időn túl üzenetrögzítő rögzíti a hívást) A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatának fenti elérhetőségei a Szolgáltatási Szerződés Vásárlói példányán is fel vannak tüntetve.

6.2. A 6.1. pont szerinti bejelentésnek tartalmaznia kell legalább:

- (a) a Vásárló nevét (cégnévét) valamint szerződésszámát;
- (b) a Termék megnevezését (pl. *hűtőszekrény, televízió, notebook*);
- (c) a Termék egyedi azonosítására alkalmas adatokat (pl. *gyári szám*);
- (d) a hibajelenség részletes leírását és
- (e) a Működési Hiba / Baleseti Meghibásodás felmerülésének vélelmezett okát.

A Szolgáltató kizárólag a Működési Hiba / Baleseti Meghibásodás elsőként megjelölt okát, illetve a bejelentéshez kapcsolódó egyéb körülmény elsőként előadott változatát veszi figyelembe a bejelentés elbírálásakor, és nem veszi figyelembe az okok vagy körülmények semmilyen későbbi módosítását.

6.3. A Vásárló bejelentésével a Szolgáltató érdemben csak azt követően tud foglalkozni, hogy a Vásárló az ügyfél minőségét a Szolgáltatási Szerződésben feltüntetett szerződésszámmal vagy más megfelelő módon igazolta, valamint a Szolgáltató erre irányuló kérése esetén a meghibásodott Termék maradványait bemutatta.

6.4. A 10 kg-nál nehezebb Termék esetén, a Szolgáltató, megbízottja útján, megkísérli a Működési Hibát / Baleseti Meghibásodást a helyszínen elhárítani. Amennyiben ez nem lehetséges, akkor a Szolgáltató gondoskodik a Termék el-, és visszaszállításáról is.

6.5. A 10 kg-nál könnyebb Termékek esetén a Szolgáltató nem vállalja a Termék el-, és visszaszállításának megszervezését, ilyen esetben a hibabejelentés megtételével egyidejűleg a Szolgáltató közli a Vásárlóval, hogy melyik, a Vásárló lakóhelyéhez (székhelyéhez, telephelyéhez, fióktelepéhez) legközelebb eső szakszervizbe kell a Vásárlónak bevinnie a Terméket. Amennyiben a hibabejelentéssel érintett Termék esetében a gyári jótállás még nem járt le, azaz a Termék működési hibájának elhárítása a forgalmazó kötelezettsége, a Szolgáltató a Vásárló hibabejelentését továbbítja a forgalmazónak. Ilyen esetben úgy kell tekinteni, mintha a Vásárló a hibát és javítási igényét közvetlenül a forgalmazónak jelentette volna be.

6.6. A Szolgáltató köteles minden tőle ésszerűen elvárható erőfeszítést megtenni annak érdekében, hogy a Vásárló által bejelentett és a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult Működési Hiba / Baleseti Meghibásodás elhárítása, annak bejelentésétől számított legfeljebb tizenöt (15) napon belül megtörténjen. Nem minősül a Szolgáltató késedelmének, ha a Működési Hiba / Baleseti Meghibásodás fenti határidőn belüli elhárítására a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból,

pl. alkatrészhiány vagy a szerviz késedelme, ill. mulasztása miatt nem kerülhet sor.

6.7. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, a Vásárló helyiségében és a Vásárló által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és/vagy megbízottja és a Vásárló megállapodott, és a Működési Hiba / Baleseti Meghibásodás kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a Működési Hiba / Baleseti Meghibásodás elhárítására a 6.6. pont szerint rendelkezésre álló határidő, a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Vásárló által megjelölt és számára alkalmas új időpontig terjedő időszakal meghosszabbodik.

6.8. A Vásárló a Működési Hiba / Baleseti Meghibásodás kijavítását a **BBOX Vásárlói Gondoskodás** időtartama alatt korlátlan alkalommal jogosult igényelni. Ugyanakkor a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a Termék javításának vagy cseréjének indokoltságáról szóló döntést maga hozza meg. A Szolgáltató döntését a Vásárló köteles tudomásul venni. Javítás esetén a Termék hibás alkatrészei, csere esetén a kicserélt Termék a Szolgáltató tulajdonába kerülnek.

6.9. **FIGYELEM!** Ha a Termék javítása nem lehetséges vagy nem gazdaságos, és a Szolgáltató a Kiterjesztett Garancia Szolgáltatás vagy a Baleseti Garancia Szolgáltatás keretében a Terméket ugyanolyan márkájú és típusú vagy ennek hiányában azonos műszaki paraméterű új termékre cseréli, ennek a Biztosító által viselt költsége nem haladhatja meg a Termék eredeti vásárláskori nettó vételárát.

6.10. **FIGYELEM!** A 4.5. pont értelmében csere esetén (*de ide nem értve a gyártó/forgalmazó általi garanciális cserét*) a Szolgáltatási Szerződés és a **BBOX Vásárlói Gondoskodás** a kicserélt Termékre vonatkozóan megszűnik. A Vásárló azonban jogosult az új termékre vonatkozóan ismételtlen megvásárolni a **BBOX Vásárlói Gondoskodást**.

6.11. A Szolgáltatási Szerződés megkötésével a Vásárló megbízza a Szolgáltatót, hogy garanciális és szavatossági körbe eső esetekben, Asszisztencia szolgáltatása keretében, helyette és nevében eljárjon a Termék forgalmazójánál / gyártójánál / márkaszervizénél, ha a Működési Hiba bekövetkezésére a kötelező jótállás vagy gyártói garancia ideje alatt kerül sor. A Szolgáltató a Vásárló fentiek szerinti megbízása alapján minden olyan nyilatkozat megtételére jogosult, mely a garanciális és szavatossági igények Vásárló nevében való érvényesítése érdekében szükséges.

6.12. Amennyiben a Működési Hiba mielőbbi elhárítása érdekében (pl. *a szavatosságra köteles gyártó / forgalmazó indokolatlan késedelme miatt*) a Szolgáltató megelőlegezi a Termék javítási- vagy csereköltegeit és a Működési Hibát a Termék gyártója / forgalmazója szavatosság körében lett volna köteles elhárítani, a Szolgáltatót illetik mindazok a szavatossági jogok, és a hozzájuk kapcsolódó követelések, amelyek a Vásárlót illetik meg a Termék gyártójával / forgalmazójával szemben.

7. A Vásárló kötelezettségei

7.1. A Vásárló köteles saját maga, vagy mások megbízásával gondoskodni arról, hogy a Termék (i) műszakilag kifogástalan, üzemképes állapotban legyen tartva, (ii) gondos karbantartása és állagmegóvása biztosítva legyen, (iii) tartósan vagy szándékosan a műszakilag megengedhető mértéken túl ne legyenek terhelve és (iv) az üzemeltetése a gyártó utasításai szerint történjen.

7.2. Vélt vagy valós Működési Hiba / Baleseti Meghibásodás észlelése esetén a Vásárló köteles minden tőle telhetőt megtenni annak érdekében, hogy a Működési Hiba / Baleseti Meghibásodás következményeit elhárítsa vagy enyhítse, ennek során és amennyiben a körülmények megengedik, köteles a szükséges teendőkről előzetesen egyeztetni a Szolgáltatóval.

7.3. A Vásárló köteles együttműködni a Szolgáltatóval, és amennyiben ez tőle elvárható, köteles a Szolgáltatónak a Termékre és a Működési Hibára / Baleseti Meghibásodásra vonatkozóan mindenféle vizsgálatot engedélyezni és lehetővé tenni.

8. Eljárás a Működési Hiba / Baleseti Meghibásodás jellegével kapcsolatos vita esetén

8.1. Ha a Működési Hiba / Baleseti Meghibásodás jellegét illetően a Szolgáltató és a Vásárló között vita merül fel, a Vásárló kifogásait akár szóban, akár írásban bejelentheti a Szolgáltatónak az ügyfélszolgálaton keresztül.

8.2. Ha a Szolgáltató a Vásárló kifogásaira, annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról legkésőbb három (3) munkanapon belül köteles telefonon, vagy – a Vásárló ezirányú kifejezett kérése esetén - írásban értesíteni a Vásárlót. Amennyiben a Szolgáltató megítélése szerint a Működési Hiba / Baleseti Meghibásodás 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 Vásárlót a bejelentéstől számított három (3) munkanapon belül értesíteni, a szakvéleménnyel alátámasztott álláspontját pedig a Vásárló bejelentését követő harminc (30) napon belül részére megküldeni köteles.

8.3. További vita esetén a Vásárló a helyi Békéltető Testülethez, valamint – a 10.4 pontra figyelemmel – bírósághoz fordulhat.

9. Adatvédelem és közvetlen üzletszerzési tevékenység

9.1. Ha a jelen ÁSZF (Id. 9.2 pont), illetve a Szolgáltatási Szerződés, valamint a Vásárló megfelelő nyilatkozata eltérően nem rendelkezik, a Szolgáltató kizárólag a jelen ÁSZF alapján vállalt szerződéses kötelezettségei teljesítése érdekében kezeli a Vásárlónak a 2.5 pontban meghatározott személyes adatait. A Szolgáltató a Vásárló személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban, valamint saját Adatvédelmi és Adatkezelési Szabályzata alapján kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény valamint az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény adatvédelemre vonatkozó rendelkezései, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-, és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

9.2. A Vásárló erre irányuló kifejezett, tájékozott, önkéntes és írásbeli hozzájáruló nyilatkozata alapján a Szolgáltató, illetve annak szerződéses partnerei, a 9.1 pontban meghatározott adatkezelési céltól eltérő célból is kezelhetik a Vásárlók 2.5 pont szerinti adatait, így különösen (i) a Vásárlók közvetlen üzletszerzés célját szolgáló marketing anyagokkal és üzleti ajánlatokkal való megkeresését célzó kapcsolatfelvétel, (ii) a 3.7 pont szerinti biztosítási szerződés teljesítése, (iii) az Önrész köteles Baleseti Garancia Szolgáltatás igénybevétele esetén fizetendő Önrész mértékének megállapítása, illetve (iv) a TeleCenter működtetése céljából.

9.3. A Vásárló a Szolgáltatási Szerződés megkötésével hozzájárul ahhoz, hogy személyes adatait a Szolgáltató, továbbá a Szolgáltatási Szerződés megkötése során a Szolgáltató megbízottjaként közreműködő Kereskedő a 9.1 pontban meghatározott célból kezelje, illetőleg a Szolgáltató a jelen ÁSZF szerinti kötelezettségei teljesítése érdekében és a szükséges terjedelemben, szerződött partnerei, így különösen a szervizek, a felkért szakértők, közvetlen üzletszerző partnerei, a TeleCenter-t működtető partnere, valamint a Biztosító(k) részére átadja.

9.4. A Vásárló a Szolgáltatási Szerződés megkötésével hozzájárul ahhoz, hogy az Önrész köteles Baleseti Meghibásodások miatt teljesített javítások- és cserék tényét az esetleges jövőbeli Önrész köteles javítások- és cserék Önrészének megállapítása céljából a Szolgáltató azt követően is kezelje, hogy a Vásárló Szolgáltatási Szerződése megszűnt. Az adatkezelés célja ilyen esetben a Szolgáltató arra vonatkozó 5.3.3 pont szerinti jogosultságának gyakorlása, hogy a Vásárló egy később kötött Szolgáltatási Szerződése alapján érvényesített Baleseti Garancia Szolgáltatás esetén a Vásárló által fizetendő Önrész mértéke megállapítható és a Vásárlóval megfizetethető legyen.

9.5. A Szolgáltató a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény (Dmtv.) 3. § (1) bekezdésének a) pontja alapján, jogosult az egykori Vásárlók név- és lakcímadatait, továbbá az egykori Vásárlók által megadott elektronikus levelezési címet is,

(a) közvetlen üzletszerzés céljából küldendő – elsősorban elektronikus - küldemények fogadásához való hozzájárulás beszerzése, illetve az ilyen hozzájárulás beszerzését követően

(b) közvetlen üzletszerzés célját szolgáló kapcsolatfelvétel céljából

azt követően is felhasználni, hogy az egykori Vásárló Szolgáltatási Szerződése megszűnt. Nem a jelen 9.5 pont, hanem a 9.6 pont szerint közölhető közvetlen megkeresés módszerével reklám az egykori Vásárlóval, ha akár a Szolgáltatási Szerződés alkalmával, akár annak hatálya alatt, akár azt követően, az egykori Vásárló hozzájárult a 9.6 pont szerinti reklámközléshez és ezt a hozzájárulását a 9.9 pont alapján nem vonta vissza,

9.6. A Szolgáltató a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Grtv.) 6. § (1) bekezdése alapján, jogosult arra, hogy közvetlen megkeresés módszerével, így különösen elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű más egyéni kommunikációs eszköz útján, reklámot közöljön a Vásárlókkal, feltéve, hogy ahhoz a Vásárló, mint a reklám címzettje előzetesen egyértelműen és kifejezetten hozzájárult.

9.7. A 9.5(b) pont szerinti kapcsolatfelvétel és a 9.6 pont szerinti reklámközlés csak azt a célt szolgálhatja, hogy (i) azon keresztül a Szolgáltató a Vásárló és az egykori Vásárló számára újabb segítségnyújtási (asszisztencia) szolgáltatás(oka)t mutasson be, (ii) a Vásárlót a Termékhez kapcsolódó hasznos, a termék élettartamának meghosszabbítását elősegítő tanácsokkal lássa el, valamint (iii) felajánlja a Szolgáltatási Szerződés szerinti együttműködés olyan újabb területekre való kiterjesztésének a lehetőségét, mely a Vásárló számára további előnyökkel járhat.

9.8. A Vásárló és az egykori Vásárló név- és lakcímadatait, valamint elektronikus levelezési címe – ha törvény eltérően nem rendelkezik – harmadik személy részére akár a 9.5(a) pont szerinti kapcsolatfelvétel vagy kapcsolattartás, akár a 9.6 pont szerinti reklámközlés céljára csak akkor adhatók át, ha ehhez az egykori Vásárló és a Vásárló – az adatokat átvevő személy nevének és tevékenységének ismeretében – előzetesen hozzájárult.

9.9. Az egykori Vásárló és a Vásárló bármikor, korlátozás és indokolás nélkül kérheti adatait 9.5 pont szerinti kapcsolatfelvételi és/vagy közvetlen üzletszerzési célból, illetve a 9.6 pont szerinti reklámközlési célból történő kezelésének a megszüntetését, továbbá megtilthatja adatait harmadik személy részére történő átadását. Erre irányuló kérelmét, valamint annak kizárását, hogy a Szolgáltató részére a jövőben bármilyen közvetlen ajánlatot tartalmazó akár postai, akár elektronikus küldeményt küldjön, a Vásárló írásban, a Szolgáltató postai címére (1307 Budapest, Pf.: 30.) vagy e-mail címére (kapcsolat@businessbox.hu) küldheti. A Szolgáltató ugyanakkor minden elektronikus megkeresés alkalmával is lehetőséget biztosít az egykori Vásárló és a Vásárló részére adatait 9.5 pont szerinti kapcsolatfelvételi és/vagy közvetlen üzletszerzési célból, illetve a 9.6 pont szerinti reklámközlési célból történő kezelésének a megszüntetésére.

10. Az ÁSZF módosítása

10.1. 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, a Biztosítókkal kötött megállapodás(ok) Biztosító(k) általi módosítása esetén, továbbá a Szolgáltató tevékenységére vonatkozó adójogszabályok megváltozása esetén, ahhoz igazodva egyoldalúan módosítsa.

10.2. Az ÁSZF 10.1. pont szerinti módosítása a Vásárló által korábban megkötött Szolgáltatási Szerződéseket nem érinti, ha az ÁSZF módosításának 10.4. pont szerinti közzétételéről szóló írásbeli tájékoztató levél kézhezvételétől számított 30 napon belül a Vásárló írásban jelzi a Szolgáltató felé, hogy az ÁSZF módosítását nem fogadja el, mely esetben az ÁSZF módosításával kapcsolatos egyet nem értését közlő Vásárló Szolgáltatási Szerződésének vonatkozásában az ÁSZF nem módosul.

10.3. Azon Vásárlók 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 Vásárlók hozzájárulását az ÁSZF módosításához ilyen esetben megadottnak kell tekinteni.

10.4. A Szolgáltató az ÁSZF módosulásáról legkésőbb a módosulás hatálybalépését megelőző 45. napig elektronikus úton, vagy postai levélben tájékoztatja a Vásárlókat, annak figyelemfelhívásra alkalmas kiemelésével, hogy (i) a módosított ÁSZF a Kereskedő üzlethelyiségeiben, valamint a Portálon hozzáférhető, illetve megtekinthető, és (ii) adott Vásárló vonatkozásában a módosulás ahhoz képest és csak akkor lép hatályba, ha a Vásárló a tájékoztató levél kézhezvételétől számított 30 napon belül írásban nem jelzi a Szolgáltató felé, hogy a módosítást nem fogadja el.

11. Panaszkezelés

11.1. A Szolgáltatónak a **BBox Vásárlói Gondoskodás** értékesítésével és szolgáltatásával közvetlen kapcsolatban álló tevékenységével vagy mulasztásával, továbbá a Szolgáltatási Szerződés teljesítésével összefüggő panaszát a Vásárló akár szóban, akár írásban bejelentheti a Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül.

Ügyfélszolgálatunk elérhetőségei:

Telefonszám: 06 (30) 281-6877 (H-P 9:00-18:00 óra között)

Internetes honlap: www.businessbox.hu

E-mail cím: panasz@businessbox.hu

11.2. Ha a Vásárló kifogásaira, panaszára annak bejelentésekor a Szolgáltató nem tud nyomban nyilatkozni, vagy annak kivizsgálása azonnal nem lehetséges, álláspontjáról a Szolgáltató legkésőbb 30 napon belül köteles írásban (elektronikus levél útján) értesíteni a Vásárlót.

11.3. Amennyiben a Vásárló nem elégedett panaszának elintézésével, úgy panasszal élhet a fővárosi és megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőségeinél. A fogyasztóvédelmi felügyelőségek illetékességét egyaránt megalapozza a Vásárló lakóhelye, valamint a Szolgáltató székhelye is. A kérelem bármely illetékes felügyelőségnél benyújtható.

11.4. További vita esetén a Vásárló - választása szerint - a lakóhelye szerinti megyei (fővárosi) kereskedelmi- és iparkamara mellett működő Békéltető Testülethez, valamint a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

12. Záró rendelkezések

12.1. Jelen ÁSZF teljes körűen rendezi a Vásárló és a Szolgáltató közötti jogviszonyt. Ezen túlmenően a Szolgáltatóval szemben szolgáltatási, kártérítési vagy egyéb igények érvényesítése – amennyiben törvény által előírt felelősség nem áll fenn – kizárt.

12.2. A jelen ÁSZF és a Szolgáltatási Szerződés, valamint a jelen ÁSZF és 3.2, 3.3, 3.4 és 3.5 pont szerinti szolgáltatási csomagokhoz kapcsolódó Vevőtájékoztatók rendelkezéseinek eltérése esetén a Szolgáltatási Szerződés, illetve a Vevőtájékoztató rendelkezései az irányadóak.

12.3. A Vásárlónak közvetlenül a Termék gyártójával, eladójával, forgalmazójával, importőrrel szemben fennálló törvényes jogait, különös tekintettel a szavatossági jogra és a jótállásra, a Szolgáltató által a jelen ÁSZF alapján biztosított jogok nem érintik.

12.4. A jelen ÁSZF-re Magyarország joga, a jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.), valamint magáncélú használatra vásárolt Termékek esetén a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014.(II.26.) Korm. rendelet rendelkezései az irányadóak.

12.5. A jelen ÁSZF-fel vagy azzal összefüggésben, annak megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkező esetleges vitákat a Felek megpróbálják elsődlegesen békés úton rendezni.

Business Box Szolgáltató Kft.