

## Vállalási feltételeink

1. Jótállási vagy garanciális időn belüli és azon túli szerviz szolgáltatásunkat a vonatkozó jogszabályok szerint végezzük. A vonatkozó jogszabályok szervizünkben elérhetőek, ki vannak függesztve.
2. Jótállásos meghibásodásnak számít a gyártásból eredő meghibásodás, az összes többi hiba kijavításáért amennyiben a megrendelő kéri azt, fizetni kell.
3. Jótállási időn belül amennyiben a meghibásodás nem jótállásos és a fogyasztó (vásárló, ügyfél) nem kéri a kijavítást, szervizünk díjat nem számít fel.
4. Tipikus hibák melyek nem tartoznak a jótállás keretébe:
  - a. Nem rendeltetés szerű használat, felhasználói vagy vásárlói hiba
  - b. Tisztítás, karbantartás elmaradása
  - c. Nem megfelelő beüzemelés, nem megfelelő üzemeltetés
  - d. Nem megfelelő üzemanyag, kenőanyag, tisztítószer használat
  - e. Sérülések, törések, repedések, külsérelmi nyomok, esztétikai hibák
  - f. Szállítás közben keletkezett hibák (rázkódás, sérülés, nem megfelelő csomagolás)
  - g. Üzemanyag, olaj, szűrők, kiegészítők, tartozékok cseréje, annak elmulasztása
  - h. Hálózati feszültség és vagy víznyomás ingadozás okozta meghibásodások
  - i. Villámkár vagy azok másodlagos hatásai
  - j. Viharkár, elemi kár
  - k. Forgó-, kopó alkatrészek meghibásodása
  - l. Tartozékok elvesztése, komplett gép elvesztése
  - m. Egyéb, fent fel nem sorolt, nem gyártásból eredő hibák
5. Kiterjesztett jótállás: A kiterjesztett jótállás a gyártói vagy jogszabály által előírt jótállási idő meghosszabbítása, kiterjesztése a törésekre, sérülésekre vagy egyéb károkra. Ebben az esetben a biztosító feltételei és kérései alapján járunk el.

6. Egyéb olyan igény melyre valamilyen biztosítás fedezetet nyújt: Ebben az esetben vagy a biztosítóval kötött szerződés alapján járunk el vagy megrendelői kérésre elvégezzük a bevizsgálást, szakvélemény készítést, javítást.
7. Fizető bevizsgálások, javítások: Olyan szerviz tevékenységek melyeket a szerviz az ügyfél vagy a megrendelő kérésére és költségére, de saját kockázatára végez. Ilyen esetben a leadott terméket bevizsgáljuk és a kijavítás költségére valamint várható időtartamára árajánlatot adunk. A bevizsgálás megkezdésének feltétele a bevizsgálási díj számla alapján történő kifizetése. A kijavítás megkezdésének feltétele az árajánlat írásos visszaigazolása ügyfél vagy megrendelő által.
  - a. Amennyiben a kijavítás során újabb hibát tár fel a szerviz az árajánlatot jogosultak vagyunk módosítani és az ügyfél elállhat a megrendeléstől, vagy elfogadja a módosított ajánlatot.
  - b. Bevizsgálási díj nem jár vissza, abban az esetben sem, ha a kijavítás nem teljesíthető.
  - c. Kijavítás esetén szervizünk figyelembe veheti a már megfizetett bevizsgálási díjat
8. Amennyiben a gép vagy készülék javítását az ügyfél (vásárló, tulajdonos, átadó, fogyasztó) nem kéri a hibás gépet szétszerelt, üzemképtelen állapotban adjuk vissza vagy küldjük vissza.
9. Az át nem vett gépeket az átvételre való felhívás után 8 napig tároljuk utána értékesítjük. 8 nap után tárolási díjat számítunk fel. A gép értékesítési árából a tárolási díjat levonjuk (értékesítési ár – tárolási díj összesen) és a két összeg különbségét tudjuk az ügyfélnek kifizetni. Az átvételre történő felhívás sms-ben, vagy e-mailen, vagy postai, vagy futárszolgálat útján történik.
10. A kijavítási igényekről minden esetben munkalapot veszünk fel, a munkalap aláírásával a gépet átadó személy igazolja, hogy a vállalási feltételeinket elolvasta, tudomásul vette és elfogadja.
11. A gép, készülék, termék átvételekor feltételezzük, hogy a vásárló a jótállási feltételekkel tisztában van, a használati útmutatóban-, karbantartási útmutatóban-, beüzemelési-, üzemeltetési tájékoztatóban valamint egyéb dokumentumokban melyet a géphez kapott- foglaltakkal tisztában van.

12. A munkalap felvételekor szervizünk minden jogszabályi tájékoztatási kötelezettségnek eleget tesz. Amennyiben a jogszabályban rögzített tájékoztatásnál az ügyfelünk gyakoribb tájékoztatást kér ezt 5 munkanaponként tudjuk vállalni felár ellenében, a mindenkori díjszabásunk alapján. Amennyiben az ügyfél vagy fogyasztó érdeklődik a javítás kapcsán ezt természetesen bármikor díjmentesen megteheti.
13. A hiba bejelentéshez az alábbi adatokra van szükségünk:
  - a. Név
  - b. Cím, ahol a hibás gép található
  - c. telefonszám:
  - d. Hibás gép adatszámjének a fényképe
  - e. Jótállási időn belüli hibabejelentés esetén: Jótállási jegy fényképe, vásárlást igazoló számla vagy nyugta fényképe
  - f. Hiba leírása
14. A bejelentéseket e-mailen, írásban tudjuk fogadni a [vevoszolgalat@ewskft.hu](mailto:vevoszolgalat@ewskft.hu) címen vagy szervizünkben, nyitva tartási időben személyesen.
15. Egy igényt vagy meghibásodást abban az esetben tudunk bejelentettnek tekinteni, ha minden adat rendelkezésünkre áll.
16. Javításra kizárólag tiszta állapotú gépet vesszünk át, amennyiben nem megfelelő tisztaságú a gép, felár ellenében elvégezzük a tisztítást, amennyire tudjuk.
17. A gép átvételét és bevizsgálását, javítását megtagadjuk amennyiben a gépben rágcsálók, bogarak, élősködők vagy azok nyomai, ürülei, vagy vér található, vagy a gép büdös vagy szúrós szagú.
18. Alkatrész rendelés, árajánlat kérés: Alkatrész rendeléshez, árajánlat kéréshez ugyan azokra az adatokra van szükségünk, mint a hiba bejelentéséhez. Az alkatrészre árajánlatot adunk várható szállítási határidővel. A megrendelés visszaigazolása a megrendelés feltétele és napja.
19. Alkatrész beszerzési forrást, gyártó, partner, szervizközpont elérhetőségét nem áll módunkban kiadni.
20. Szervizünkben hang – és vagy képfelvételt nem készítünk, ennek készítéséhez nem járunk hozzá.

21. A bejelentett igényeket beérkezési sorrendben dolgozzuk fel, a jótállási igények elsőbbséget élveznek, de azokat is a beérkezés sorrendjében kezeljük. Elsőbbséget felár megfizetése ellenében tudunk vállalni, az elsőbbségi sorrendnek megfelelően. A sorrend minden esetben időrendi.
22. Az ügyfeleinkkel történő kapcsolattartást cégünk vevőszolgálatunk végzi, vevőszolgálati munkatársaink igyekeznek minden kérdésre a lehető legrövidebb időn belül válaszolni, természetesen beleértve a műszaki jellegű kérdéseket is. Szerelő kollégáink feladata a beérkező gépek, készülékek bevizsgálása, javítása, kizárólag szerelési-, műhely munkát végeznek ezért e-mailekre nem válaszolnak és telefonhoz sem tudjuk hívni a kollégákat. Amennyiben mégis ragaszkodik ahhoz, hogy szerelővel beszéljen ezt a vállalási díjainkban szereplő szerelő igénylése telefonos tanácsadáshoz költség előre utalása esetén tudjuk biztosítani úgy, hogy az összeg beérkezéséről számlát állítunk ki és a kolléga 2 munkanapon belül visszahívja Önt.
23. A rendelkezésünkre bocsátott adatokat kizárólag tevékenységünk végzéséhez használjuk fel.
24. Megkereséseire minden esetben válaszolunk.
25. Szervizünk a félreértések elkerülése végett és a pontos információközlés okán az e-mailen történő kommunikációt részesíti előnyben.
26. Szervizünk minden esetben a kijavításra és a bejelentések gyors és szakszerű lezárására törekszik, a legjobb szándékunk ellenére is előfordulhat, hogy Önben kérdés, észrevétel vagy esetleg panasz merül fel, ebben az esetben kérjük ezt szíveskedjen írásban a szerviz ügyvezetője felé közvetlenül jelezni az [info@ewskft.hu](mailto:info@ewskft.hu) címre küldött e-mailben.

Budapest, 2026. 07. 10.

## **Vállalási díjaink:**

- a. Bevizsgálási díj szervizünkben:
  - i. Kis gépek esetén: 17780 Ft
  - ii. Nagy gépek és ipari gépek esetén: 30480 Ft
  - iii. Fűnyíró traktor esetén: 127000 Ft (tartalmazza a hiba megállapítást, ajánlat adást a szükséges alkatrészeire vonatkozólag, az adminisztrációs költségeket.)
- b. Óradíjunk: 38100 Ft helyszínen minden megkezdett óra számít, műhelyben a javítási ajánlat munkadíjának a kiszámítási alapja, beleértve az adminisztrációs és vevőszolgálati költségeket.
- c. Csomag küldési költség 30 kg-ig:

### Szállítási költségek GLS futárszolgálat esetén

Alkatrészekre, tartozékokra vonatkozólag:

Szállítási díj:	Nettó összeg	Bruttó összeg
2 kg-ig	2 400 Ft	3 048 Ft
2,1-5 kg-ig	2 600 Ft	3 302 Ft
5,1-10 kg-ig	2 800 Ft	3 556 Ft
10 kg felett:	6 000 Ft	7 620 Ft
25 kg felett:	egyedi ajánlat	-

Kiegészítő díj	Nettó összeg	Bruttó összeg
Utánvét esetén az adminisztrációs felár	2 500 Ft	3 175 Ft

- d. Szállítási díj 30 kg-nál nehezebb csomag esetén: 19050 Ft
- e. Kiszállási – és Munkadíj Budapesten: 38100 Ft / alkalom
- f. Kiszállási- és munkadíj pest megyében: 63500 Ft / alkalom
- g. Kiszállási – és munkadíj az ország bármely pontján Budapestről történő kiszállás esetén: 63500 Ft + 1016 Ft / km oda-vissza értendő
- h. Alkatrész költség: árajánlat szerint
- i. Elsőbbségi bevizsgálás vagy javítás igénylése: 25400 Ft
- j. Jogszabályi előírásokon túli tájékoztatás díja igény esetén (a tájékoztatást e-mailen küldjük, az utolsó a javítás elkészülése, ez nem zárja ki az érdeklődés lehetőségét, természetesen annak a kezelése felármentes):
  - i. 2 munkanaponként: 25400 Ft
  - ii. 5 munkanaponként: 19050 Ft
  - iii. 10 munkanaponként: 12700 Ft
- k. Készülék tárolásának a díja a vállalási feltételek 9. pontja alapján): 6350 Ft / készülék / nap
- l. Szerelő igénylése telefonos tanácsadáshoz: 38100 Ft + áfa / alkalom

A csomag küldési - és szállítási költség tartalmazza a csomagolásra, pakolásra, adminisztrációra, ügyfélszolgálatra, fordított idő költségét és a futár tényleges díját.

A teljes szerviz költség, amit a megrendelőnek vagy ügyfélnek fizetnie kell a következőkből tevődik össze felmerülés szerint:

Munkadíj és/vagy bevizsgálási díj + alkalmankénti kiszállási díj + csomag küldési költség + alkatrész költség

Budapest, 2026. 07. 10.

Gyakran felvetett kérdések és válaszaink:

- i. Nem kapok tájékoztatást arról, hogy hol tart a gépem, hol tart a javítás? **A gép átvételekor a törvényben előírt tájékoztatási kötelezettségünknek eleget teszünk. Van olyan ügyfelünk, akit kifejezetten zavar, ha rendszeres tájékoztatást kap. Ön eldöntheti, hogy milyen gyakran kér tájékoztatást, ez többlet szolgáltatás felár ellenében tudjuk vállalni. naponta a javítás elkészültéig:**
- ii. A géphez alkatrész nem rendelhető, mi a helyzet az alkatrész ellátási kötelezettséggel? **Az alkatrész ellátási kötelezettség 2003. október 22.-én megszűnt.**
- iii. Mi az a bevizsgálási díj?  
**Ez az a díj, amennyiért a szerviz megállapítja a hibát, ajánlatot ad a javításra és tartalmazza a szerviz adminisztrációs költségeit**
- iv. Garanciális a gépem mégis pénzt akarnak kérni a javításért, mondván, hogy a hiba nem jótállásos, miért?  
**Azért, mert a nem jótállásos hiba nem gyártási eredetű, hanem ügyfél, vagy felhasználói hiba. Ennek a hibának a kijavítási költségét, nem vállalja, nem is vállalhatja magára.**
- v. Soha nem veszik fel a telefont, nem hívnak vissza, miért?  
**A telefonos menünk egyértelmű, nyitvatartási időben, legkésőbb a következő munkanap minden ügyfelet visszahívunk. Számtalan esetben előfordul az, hogy az ügyfél nem elérhető (ki van kapcsolva a telefonja, nem fogadja a hívást), s utána azzal a panasszal él, hogy nem hívtuk vissza, annak ellenére, hogy ilyen esetekben legtöbbször e-mailt is és sms-t is küldünk.**
- vi. Minden ügyintézőjük foglalt, ezt mondja be, mégis kicseng, nem foglaltat jelez.  
**A telefonos menünk így van beállítva, ha foglaltat jelezne, és nem adnánk tájékoztatást, akkor az lenne a probléma. Ilyen esetben, azért nem vesszük fel a**

**telefont, mert másik ügyféllel kommunikálunk, s a bejövő hívásokat is sorrendben fogadjuk.**

vii. **Miért drágább a gép áránál a javítási költség?**

**Amikor egy gép alkatrészekből kerül összeszerelésre, az mindig drágább, mint egy új gép ára, s fő alkatrész cserénél motor, elektronika ennek előfordulása természetes**

viii. **Miért ilyen hosszú az alkatrész beszerzési idő?**

**Nem tartunk minden alkatrészt raktáron a rendelés leadásakor nem biztos, hogy a gyártónál, vagy bármelyik raktárban van az adott alkatrészből készleten. Ilyen esetben az alkatrész beszerzése, újbóli legyártása hosszabb időt vesz igénybe.**

**Elsőbbségi felár kérhető tájékoztatás esetén 2 munkanaponként, 5 munkanaponként, 10 munkanaponként az aktuális díjszabásunk szerint. Tájékoztatási felár 2 naponta: 20000 Ft + áfa, 5 naponta: 15000 Ft + áfa, 10 naponta: 10000Ft +áfa tájékoztatást e-mailen küldjük.**

ix. **Miért csak több hétre vállalják a gép bevizsgálását?**

**Szezonális esetben ez a munkamennyiség miatt van, illetve a jótállásos gépek minden esetben prioritást élveznek, a jogszabályok által előírt határidők miatt is.**

x. **Szeretném, ha a gépem bevizsgálását előre vennék**

**A gépeket a beérkezés sorrendjében vizsgáljuk be, a készüléket, ezért felár ellenében tudjuk előre venni a mindenkori díjazásunk szerint, de ez nem jelenti azt, hogy az első helyre kerül, hiszen az előre vett gépek javítása, bevizsgálása kapcsán is időrendi sorrendet állítunk.**

xi. **Fogyasztó védelemhez, békéltető testülethez, hatósághoz fordulok**

**Célunk az ügyek békés rendezése, mielőtt a hatóságokhoz fordulna, kérjük, hogy az [info@ewskft.hu](mailto:info@ewskft.hu) e-mail címre szíveskedjék megírni**

**panaszát, melyre néhány napon belül válaszolunk, s ügyfeleinkkel az esetek 100%-ban meg szoktunk tudni egyezni.**

**Tapasztalatunk szerint a hatósági eljárás elhúzza a probléma megoldását, s javítást, vagy cserét még egyetlen hatóság sem végzett.**

xii. Önöknél vásároltam ezt a gépet...

**Gépet nem forgalmazunk, nálunk nem vásárolhatta.**

xiii. Önök gyártották ezt a gépet...

**Nem vagyunk gyártók, csak szerviz.**

xiv. Miért küldenek nekem robbantott ábrát, én végezzem el a munkájukat?

**A félreértések elkerülése végett, sok esetben elküldjük a gép robbantott ábráját azért, hogy pontosan azt az alkatrészt rendeljük, vagy arra adjunk árat, amire szüksége van, egy szöveges leírásból nem biztos, hogy kiderül, így pontosan be tudjuk azonosítani.**

**A robbantott ábrát segítségképpen küldjük.**

xv. Mikortól számít egy hiba bejelentettnek?

**Attól a naptól tekintjük a hibát bejelentettnek, amikortól az összes olyan adat szükségünkre áll, ami a munkalap felvételhez ill. a gép beazonosításához szükségünk van.**

xvi. Miért kérnek el annyi adatot a hibabejelentéshez?

**Azért, hogy a feladatunkat el tudjuk látni, illetve jogszabályi előírás, hogy a gépet pontosan be tudjuk azonosítani.**

xvii. A szerelő a helyszínen miért nem vállalta a bútor szétszerelését?

**A hibás géphez a hozzáférést az ügyfélnek kell biztosítani, nem tudunk felelősséget vállalni a bútor vagy egyéb tárgy szakszerű szét és összeszerelésére.**

xviii. Mi az, hogy biztosítanom kell a géphez való hozzáférést a helyszínen?

**Szervizünk a gép javítását vállalja, az egyéb tárgyak berendezések szétszerelése, elmozdítása nem feladatunk. Ebből keletkező károkra fellelőséget vállalni nem tudunk.**

xix. Miért szállítják el a gépet, miért nem vizsgálják be és javítják meg a helyszínen?

**A hiba jellegéből adódóan a legtöbb esetben nem lehetséges a helyszíni bevizsgálás és javítás, illetve műhelybe való szállítással sokszor gyorsabb megoldani egy problémát.**

xx. Hogyan adjam át a hibás gépet a futárnak?

**Lehetőség szerint kisebb gépek esetén becsomagolva, nagyobb gépek esetén lehetőség szerint becsomagolva a tartozékaival együtt.**

xxi. Hogyan vegyem át a megjavított gépet a futártól?

**Az átvételkor mindenféleképpen ragaszkodjon ahhoz, hogy a futár várja meg a gép kicsomagolását, annak érdekében, hogy meg tudjon győződni róla, hogy a gép sérülésmentes. Az utólagos reklamációt nem tudjuk kezelni.**

xxii. Hogyan vegyem át a megjavított gépet?

**Mindenképp győződjön meg a sérülésmentes, illetve az üzemképes állapotról.**

xxiii. Meddig fog működni, mikor fog meghibásodni a gépem?

**Sajnos nem tudjuk megmondani, bármelyik gép, bármelyik alkatrésze, bármelyik pillanatban meghibásodhat. A gép tisztán tartása, karbantartása, megfelelő kezelése, üzemeltetése nagyban segíti az élettartamának a meghosszabbítását és csökkenti a meghibásodásokat.**

xxiv. Miért ilyen drága a munkadíj?

**A munkadíj az függ a gép áráról a javítási díjon felül tartalmazza a szerviznek az adminisztrációs költségeit, s a munkatársak bérét, adóit és járulékait.**

xxv. Miért ilyen drága a csomag küldés és a szállítás?

**A csomag küldés és a szállítás nem csak a futár költséget tartalmazza, hanem mellé az adminisztrációs és csomagolási költséget is.**

xxvi. Miért ilyen bonyolult a hibabejelentés? Miért kell ennyi adatot megadni?

**Véleményünk szerint nem bonyolult, törvényi előírás és gép beazonosítás miatt szükséges az adatok megadása.**

xxvii. Miért kell írásban bejelenteni a hibát, miért részesítik előnyben az e-mailes kommunikációt?

**A félreértések elkerülése végett, illetve az adatok pontos megadása miatt.**

Budapest, 2025.06.01.