Gyakran felvetett kérdések és válaszaink:

1. Nem kapok tájékoztatást arról, hogy mi van a gépemmel, hol tart a javítás? A gép átvételekor a törvényileg előírt tájékoztatást megadjuk, sok ügyfél számára zavaró ha ennél sűrűbben tájékoztatjuk sokak számára nem elégséges ezért a jogszabályokhoz tartjuk magunkat.
2. Mi az, hogy nem lehet a géphez alkatrészt rendelni? Kötelező alkatrészt biztosítaniuk! Az alkatrészellátási kötelezettség 2003. október 22.-én megszűnt. De garanciális a gépem! Igen de ez nem azt jelenti, hogy ne tennénk eleget a jótállási kötelezettségünknek, ami adott esetben kereskedői általi kicserélést vagy vételár visszafizetést jelent.
3. A gépem garanciális és gyártási hibás, tessék kicserélni! A garancia vagy jótállás a gyártási eredetű hibák kijavítására vonatkozik ha a gép jótállási időn belül van de a meghibásodás nem gyártási eredetű akkor a hiba kijavítása nem ingyenes azaz nem garanciális a hiba.
4. Garanciális a gépem mégis pénzt akarnak kérni a javításért, mondván, hogy a hiba nem jótállásos, miért? Mert nem gyártási eredetű hibáról van szó. Jótállás keretein belül nem várható el a helytállás a felhasználói hibákért, kezelési hibákért, nem megfelelő karbantartásból – vagy a karbantartás elmaradásából eredő hibákért, törésekért, sérülésekért, karcolásokért, tartozék elvesztéséért és még lehetne sorolni milyen hibákért.
5. Hol tart a javítás? Mi van a gépemmel? Érdeklődnék a gép iránt... Ezekre a kérdésekre általánosságuk miatt sem könnyű válaszolni. Nem tudjuk, hogy ilyenkor mire kíváncsi a kérdező, de néhány válasz lehet: A szerelő most szedte ki az 5. csavart, A kolléga éppen a motor 2 kapcsa közötti feszültséget méri, vagy a a gép jól van, éjszaka bulizott, most nyugodtan pihen a polcon... szóval ezek a teljesen felesleges időpocsékoló kérdések melyből kialakul egy olyan kommunikáció ami pl. az alkatrész rendelés rovására megy. Nem befolyásolja sem a javítási időt sem az alkatrész beérkezést.
6. Mi az a bevizsgálási díj? Ez az a díj, amennyiért a szerviz megállapítja a hibát,
7. ajánlatot ad a javításra és tartalmazza a szerviz adminisztrációs költségeit is.
8. Soha nem veszik fel a telefont, nem hívnak vissza, mért? Sajnáljuk ha így érzi, de 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.
9. 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 és a bejövő hívásokat is sorrendben fogadjuk.

10. Miért drágább a gép áránál a javítási költség? Sajnos előfordul, a költségeink folyamatosan emelkednek van egy díjszint ami alá nem mehetünk az alkatrész árak sem lefelé mennek sajnos.
11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. Fogyasztó védelemhez, békéltető testülethez, hatósághoz fordulok, beírok mindenhova, stb.... Célunk az ügyek békés rendezése, mielőtt a hatóságokhoz fordulna, kérjük, hogy az info@ewskft.hu e-mail címre szíveskedjék megírni panaszát, melyre néhány napon belül válaszolunk. Az 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.
15. Önöknél vásároltam ezt a gépet...
16. Gépet nem forgalmazunk, nálunk nem vásárolhatta.
17. Önök gyártották ezt a gépet...Nem vagyunk gyártók, csak szerviz.
18. 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 az alkatrészt. A robbantott ábrát segítségképpen küldjük.
19. 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.
20. Miért kérnek el annyi adatot a hibabejelentéshez? Azért, hogy a feladatunkat el tudjuk látni, illetve jogszabályi előírás, hogy a gépet pontosan be tudjuk azonosítani.
21. A szerelő a helyszínen miért nem vállalta a bútor szétszerelését? A hibás géphez a hozzáférést az ügyfélnek kell biztosítania, nem tudunk felelősséget vállalni a bútor vagy egyéb tárgy szakszerű szét és összeszerelésére.
22. 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.

23. 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.
24. Hogyan adjam át a hibás gépet a futárnak? Kérjük, hogy a gép szállításra legyen előkészítve, lehetőség szerint becsomagolva, ezzel is óvva a szállítás közben esetleg keletkező sérülésektől.
25. 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.
26. Hogyan vegyem át a megjavított gépet? Mindenképp győződjön meg a sérülésmentes, illetve az üzemképes állapotról.
27. 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.
28. Miért ilyen drága a munkadíj? A munkadíj az független a gép árától, tartalmazza a szerviznek az adminisztrációs költségeit, s a munkatársak bérét, adóit és járulékait.
29. Miért ilyen drága a csomag küldés és a szállítás (logisztika)? A csomag küldés és a szállítás nem csak a futár költséget tartalmazza, hanem mellé az adminisztrációs és csomagolási költséget is és azért mert foglalkozni kell vele.
30. Miért ilyen bonyolult a hibabejelentés? Miért kell ennyi adatot megadni? Véleményünk szerint nem bonyolult, logikus. Törvényi előírás és gép beazonosítás miatt szükséges az adatok megadása.
31. Miért kell írásban bejelenteni a hibát, miért részesítik előnyben az e-mailes kommunikációt? A félreértések elkerülése végett, illetve az adatok pontos megadása miatt.
32. A javítás alatt felmerült extra költségeimet térítsék meg! Pl: fűnyírót kellett bérelnem, egy embert kellett fizetnem azért, hogy nyírja a füvet, a hűtőmben megromlik az áru, fizessék ki! A hibás mosógépem miatt nem tudtam mosni és mosodába jártam kérem a plusz költségeim megtérítését!
33. Tekintettel arra, hogy a vásárló vagy fogyasztó a kereskedővel áll szerződéses kapcsolatban az ilyen jellegű igényét a kereskedő felé terjesztheti elő, de érdemes megnézni a biztosításait is (amennyiben van) hátha valamelyik (ingatlanra vonatkozó vagy kiterjesztett jótállás) fedezetet nyújt az ilyen jellegű károkra.
34. A javítás alatt felmerült extra költségeimet térítsék meg! Pl: fűnyírót kellett bérelnem, egy embert kellett fizetnem azért, hogy nyírja a füvet, a hűtőmben megromlik az áru, fizessék ki! A hibás mosógépem miatt nem tudtam mosni és mosodába jártam kérem a plusz költségeim megtérítését!

Tekintettel arra, hogy a vásárló vagy fogyasztó a kereskedővel áll szerződéses kapcsolatban az ilyen jellegű igényét a kereskedő felé terjesztheti elő, de érdemes megnézni a biztosításait is (amennyiben van) hátha valamelyik (ingatlanra vonatkozó vagy kiterjesztett jótállás) fedezetet nyújt az ilyen jellegű károkra.

És végül: Nálunk is emberek dolgoznak akik törekszenek a szolgáltatás maximális teljesítésére és abszolút megértjük, hogy egy hiba vagy hibás termék kellemetlenséget okoz és vérmérséklettől függően ezt közlik is velünk de erről a családtagjaink rokonaink nem tehetnek és nem vesznek részt a probléma megoldásában viszont a munkatársaink igen, kérem, hogy a szidalmazással rágalmazással töltött időt fordítsuk a probléma mielőbbi megoldására a vérnyomás, szív, idegrendszeri és pszichés problémák kezelése helyett. ☺

Köszönjük megértését, további kérdés esetén az info@ewskft.hu címen vagy telefonos elérhetőségeinken álunk szíves rendelkezésére.

Budapest, 2026.07.23.