

FOTÓLABOR ESZKÖZÖK

HPIX SZERVIZ

vállalási feltételek

Érvényes: a 2024 március 1-től végzett szervízmunkákra

1. HPIX forgalmazású fotólabor eszközök szervizháttere

A HPIX az általa közvetlenül forgalmazott fotólabor eszközökre szervizszolgáltatásokat kínál. E szolgáltatás kiterjedhet a berendezések garanciális és garancián túli javítására, karbantartására, alkatrészellátására, megelőző karbantartás biztosítására. Ezeken túl a HPIX kínál tanácsadást és oktatásokat az eszközök használatra, működtetésre és karbantartásra vonatkozóan. HPIX e tevékenységeket az eszközök gyártóival ill. azok területileg illetékes képviselőivel kötött szervizszolgáltatói szerződés alapján, annak hatálya alatt, önállóan, egyes tevékenységekre alvállalkozó bevonásával végzi. HPIX szolgáltatásokat nyújtó munkatársai e tevékenységek végzésére szakirányú képzésben részesültek, a gyártók mindenkor érvényes és aktuális dokumentációival, szükség esetén azok eszkalációs csatornáinak igénybevételeivel dolgoznak.

Annak függvényében, hogy egy konkrét eszközt HPIX milyen gyártói háttérrel forgalmaz, eltérések lehetnek az egyes eszközök mögé kínált szervizszolgáltatások körében. HPIX azonban gondoskodik arról, hogy minden általa értékesített fotólabor berendezés teljeskörű magyarországi szervizháttere a vonatkozó törvényi előírásoknak legalábbis megfelelő mértékben biztosított legyen.

Ügyfél jogosult arra, hogy HPIX ajánlatai közül kiválassza azt a szervizkonstrukciót, mely igényeinek, működési módjának leginkább megfelelő, és HPIX-től ajánlatot kérjen az igényelt csomagra.

Jelen dokumentum a HPIX által az Ügyfelek számára kínált szolgáltatási csomagokat, azok tartalmát, teljesítéseinek körülményeit és feltételeit írja le.

2. Meghatározások

- a. Ügyfél az a természetes vagy jogi személy, amely ill. aki a HPIX-től fotólabor eszközöket vásárolt és üzemeltet, vagy azt annak tulajdonosától kapott meghatalmazás alapján üzemeltet.
- b. Berendezés a HPIX által forgalmazott fotórendszer részét képező valamely hardver-eszköz, a rajta futó, HPIX által biztosított szoftverrel.
- c. Ügyfél által cserélendő kopóanyagok a berendezések olyan alkatrészei, melyek a normál működés során elhasználódnak, és melyek kicserélése az Ügyfél erre oktatott munkatársa által végzendő. Az Ügyfél által cserélendő kopóanyagok beszerzése a kellékanyagokkal analóg módon, azonos folyamatokon keresztül lehetséges.
- d. Szerviz által cserélendő kopóanyagok olyan alkatrészek, melyek a normál működés során elhasználódnak, és melyek kicserélése a HPIX ill. a berendezés gyártója által feljogosított szerviz feladata, jellemzően egy megelőző karbantartás során. Az ilyen kopóanyagok elszámolása a Felhasznált Alkatrészekkel azonos módon történik.
- e. Megfelelő Működési Állapot a berendezés olyan állapota, mely mellett az a szokásost jelentősen meg nem haladó mértékű operátori beavatkozás nélkül alkalmas a specifikációban rögzített funkciók folyamatos, jelentősebb ismétlődő üzemszünetek nélküli ellátására.
- f. Rendelkezésre állás az az időszak, amikor HPIX felé a terméktámogatásra vonatkozó igények a telefonos vevőszolgálaton, vagy e-mail felületen át bejelenthetők, ami alatt telefonos támogatás, tanácsadás igényelhető, illetve amely időszakban HPIX helyszíni munkavégzést teljesít. A rendelkezésre állás lehet a szervizkonstrukció függvénye.
- g. Válaszidő az az időtartam, mely a HPIX telefonos vevőszolgálatán történő eseménybejelentés, és a HPIX által megbízott szerviztechnikus helyszínen való megjelenése között telik el. A Válaszidőt a Rendelkezésre állási időtartam alatt számítjuk; így ha pl. a rendelkezésre állási idő reggel 9:00-tól du. 18:00-ig tart, és egy du. 16:00-kor kapott bejelentésre HPIX másnap de. 10:00-kor jelenik meg, akkor a válaszidő 3 óra volt.
- h. Helyszín az Ügyfél által kijelölt azon hely, ahol a berendezés telepítésre kerül.
- i. Kiképzett munkatárs Ügyfél azon dolgozói, akik HPIX-től oktatásban részesültek a berendezés működtetéséről és használatáról.

3. Szolgáltatások

Szervizünk a következő szolgáltatásokat kínálja:

- Javítás: olyan diagnosztikai munkák, hardverjavítások, szoftveres hibaelhárítások, szoftverfrissítések, melyeket szerviztechnikus Ügyfél eszközén vagy annak telephelyén, vagy a beszállított eszközön HPIX műhelyében végez.
- Távoli hibaelhárítás/tanácsadás: amikor HPIX szakembere nem Ügyfél telephelyére utazva, hanem telefonon, Ügyfél munkatársát instruálva, vagy távoli számítógépes elérés alkalmazásával saját számítógépéről nyújt segítséget. A Távoli hibaelhárítás abban az

esetben számít önálló szervízzolgáltatásnak, ha a telefonon/Internetes kapcsolaton a feladat ellátása érdekében eltöltött idő meghaladja a 15 percet.

- Megelőző karbantartás: a berendezés gyártója által ajánlott, illetve Ügyfél és HPIX közötti megállapodás szerinti gyakorisággal elvégzett karbantartás, mely során a gép életkorához illetve elhasználtságához illeszkedő tisztításokat, beállításokat végzünk.
- Telepítés: HPIX-től vásárolt eszközök Ügyfél telephelyén történő elhelyezése, üzembehelyezése, rendeltetésszerű használatra kész állapotba helyezése.
- Áttelepítés: ha Ügyfél kezdeményezésére válik szükségessé az eszközök új helyre mozgatása, újratelepítése, rendszer újraépítése vagy újrakonfigurálása.
- Oktatások: a HPIX által értékesített eszközök, berendezésének operátori használatára vonatkozó személyesen, Ügyfél telephelyén végzett gyakorlati oktatás ill. bemutató.
- Számítástechnikai eszközök szervize: a HPIX által szállított eszközök nem megfelelő működésének az oka gyakran nem az eszközben, hanem az őt működtető számítástechnikai rendszerben (meghajtó PC, ennek operációs rendszere, helyi hálózat...) rejlik. Az ilyen problémák elhárítása nem része a HPIX által szállított berendezések javításának, de amennyiben talált számítástechnikai probléma elhárítására HPIX szerviztechnikusának módja van, Ügyfél kérésére ezt elvégezheti. Ezt a munkát önálló, külön "Számítástechnikai eszközök szervize" munkaként számoljuk el.

4. Szervízkonstrukciók

A HPIX szervízzolgáltatások háromféle konstrukcióban végezhető, illetve számolható el.

- I. **Egyedi elszámolás**: Keretszerződés nélkül, Ügyfél egyedi hívására/megrendelésére végzett szolgáltatás. Minden elvégzett munka díja, a felhasznált alkatrészek ára és az esetlegesen szükségessé vált kiszállás költsége tételesen felszámításra és kiszámlázásra kerül.
- II. **Átalánydíjas keretszerződés**: a HPIX által forgalmazott hardver-eszközök javítására köthető "kvázi-biztosítás". Az eszköztől függő havi konstans összeg fejében HPIX minden távoli és helyszíni hibaelhárítási munkát további munka- és kiszállási díjak felszámítása nélkül, prioritással végez el Ügyfél számára. A javításokhoz esetlegesen szükségessé váló alkatrészek ára valamint egyes soron kívüli, rendkívüli szolgáltatások (pl. külön oktatás, áttelepítés...) külön kerül felszámításra. Az Átalánydíjas keretszerződéssel érintett Berendezések számára HPIX évente egyszeri díjmentes Megelőző karbantartás szolgáltatást is biztosít.

Átalánydíjas szervízszerződést HPIX a legtöbb – de nem feltétlenül minden – általa forgalmazott eszközre kínál. Olyan eszközök esetén, melyek használata (kora, gyártott termékek mennyisége) elérte vagy meghaladta a gyártó által megadott maximális határértéket, vagy általános állapota jelentősen rosszabb, mint az adott korú

berendezéstől elvárható, HPIX az átalánydíjas konstrukció megkötését megtagadhatja vagy feltételhez (pl. egy meghatározott tartalmú karbantartási javítás előzetes megrendeléséhez) kötheti.

Az átalánydíjas keretszerződés alapárai az 5 évnél nem öregebb gépekre vonatkoznak. Az ennél régebben üzembe helyezett gépekre a keretszerződés ára – a meghibásodások valószínűségének és várható bonyolultságának növekedését tükrözve – minden további évvel 20%-nyit növekszik.

Ügyfél az általa üzemeltetett géppark azon részére, melyre HPIX kínál átalánydíjas konstrukciót egészben (minden érintett berendezésre) vagy részben (csak egyes típusokra) is kérhet ilyen szolgáltatást. Abban az esetben, ha egy berendezés-típusból Ügyfél több darabbal rendelkezik, az azonos berendezésekre csak megegyező szervizkonstrukció választható.

- III. **Garancia/meghosszabbított garancia:** minden értékesített új eszközre a vonatkozó jogszabályok értelmében az üzembehelyezés napjától számítva legalább 12 hónap garanciát nyújtunk. Ez idő alatt minden, a berendezés megfelelő használata mellett bekövetkezett hiba elhárítását – távoli vagy helyszíni szervizzel – munka- és kiszállási díj mentesen végezzük és az alkatrészek is ingyenesen kerülnek beépítésre. Egyes termékekre lehetőség van az első, gyári garanciaidő lejártá előtt további egy vagy két évnyi garanciakiterjesztést vásárolni; ennek hatálya alatt az eredeti garanciaidő alatt nyújtottal teljesen azonos feltételek mellett biztosítjuk a szervizszolgáltatásokat.

5. Szervízmunkák díjai

Az egyes szervizkonstrukciók konkrét tartalmait, a bennük foglalt szolgáltatásokat illetve azok díjazását az egyes, a HPIX által forgalmazott berendezésekre a következő oldalak táblázatai mutatják be. A táblázatokban feltüntetett értékek kizárólag olyan berendezésekre vonatkoznak, melyeket Ügyfél HPIX-től szerzett be, melyek üzembehelyezését HPIX, vagy HPIX felügyelete mellett Ügyfél végezte, amelyeken más szervizszolgáltató vagy Ügyfél nem végzett HPIX felügyeletén kívül eső javítást ill. módosítást, valamint a berendezés üzemeltetéséhez kizárólag a HPIX kínálatában szereplő, az adott eszközhöz HPIX által ajánlott kellékanyagot használták. A fenti kategóriákba nem tartozó berendezésekre vonatkozó szolgáltatásokra igény esetén HPIX egyedi árajánlatot készít.

Egyedi elszámolással az eszköz javításának teljes munkadíja a javításhoz szükséges munkafolyamatok árainak összegeként adódik. Az egyes munkafolyamatokhoz, azok bonyolultságától és időigényétől függően egy munkaegységet rendelünk az alábbi táblázat szerint. A tényleges díj kiszámítása a végzett munkafolyamatok munkaegységeinek összegének és a munkaegység mindenkor érvényes, a www.hpixshop.hu felület bejelentkezés után elérhető Tudásbázis részében publikált egységárának szorzataként történik.

Azon ügyfelek számára, akik a szervízigény bejelentését megelőző 6 hónap átlagában az érintett eszközhöz valamennyi alapvető kellékanyagot (tinta, papír, maintenance tank) a HPIX-től szerezték be, a **kiszámolt munkadíjból 25% kedvezményt biztosítunk**. Az ezen

kedvezményre való jogosultságot a gép számlálóállása és a HPIX által az adott időszakban ilyen termékekre kiszámlázott kellékanyagok mennyiségének összevetése révén állapítjuk meg.

Javítási munkák munkaegység értékei:

	D700/D800	D3000	D500	D1000	Noritsu	HiTi	DNP
Tisztítás, karbantartás	1	1	1	1	1	1	1
Diagnosztika, szoftveres tesztelés (szerviz előtt és után is)	1	1	1	1	2	1	1
Firmware, Driver, Order Controller frissítés	1	1	1	1	2	1	1
Fejkalibrálás	2	5	2	2	6		
Fejcsere	3	5	5	5	7		
Capping csere	3	3	4	4	5		
Jobboldali festékrendszer csere	6			8			
Baloldali festékrendszer csere	5			7			
Teljes festékrendszer csere (D3000, D500, Noritsu)		8	9		10		
Fiók csere / javítás	3	15	4	7	*	*	*
Cutter csere	3	4		7	7	*	*
Papírbehúzó mechanizmus javítás (görgők, motorok, szenzorok, fogaskerekek stb)	7	8	8	8	10	8	8
Alaplap, vagy egyéb nyáklap csere	3	4	5	5	6	3	3
Dekompressziós pumpa csere	2	2	3	3	4		
Festékelosztó adapter csere	4	3	5	5	6		
Előlapi panel csere / javítás	2	2	4	4	5	*	*
Festékcső csere	5	8	10	10	10		
Adatkábel csere	5	9	10	10	10	*	*
Maintenance box slot csere / javítás	2		5	5			
Ház javítása (leejtés vagy ütődés miatt)	4	5	5	5	6	4	4
Burkolati elem cseréje	1	1	1	1	1	1	1
Kiegészítő modul javítás (sorter, duplex, stb)		3		4	*		
Festékrendszer leeresztése	1	1	1	1	3		
Festékrendszer feltöltése	1	1	1	1	3		
Festékrendszer átmosása	1	1	1	1	3		
Fejet működtető mechanizmusok javítása (cr unit, motor, szenzor, scale)	7	8	10	10	10		
Szivacsok cseréje	1	1	3	3	*		
Hulladékfestéket kezelő szerkezet csere / javítás	8	8	9	9	10		

Egy munkaegység díja 4,500.- Ft +ÁFA; azon Ügyfelek számára, akik az alapvető kellékanyagok vásárlásából fakadó kedvezményre jogosultak, e díj 3,375.- Ft +ÁFA.

Átalánydíjas konstrukció esetén munkadíj és kiszállási díj nem kerül felszámításra. A havonta számlázásra kerülő átalánydíj alapösszege a következők szerint kerül megállapításra:

Berendezés	Átalány alapidj / hó*
Epson SL D700/D800	13,000.- Ft
Epson SL D500/D1000	15,000.- Ft
Epson SL D3000	23,000.- Ft
Noritsu Green sorozat	26,000.- Ft

**a megjelölt árak Forintban, ÁFA nélkül értendők.*

Azon ügyfelek számára, akik a számlázás havát megelőző 6 hónap átlagában az érintett eszközhöz valamennyi alapvető kellékanyagot (tinta, papír, maintenance tank) a HPIX-től szerezték be, a **fenti díjakból 25% kedvezményt biztosítunk**. Az ezen kedvezményre való jogosultságot a gép számlálóállása és a HPIX által az adott időszakban ilyen termékekre kiszámlázott kellékanyagok mennyiségének összevetése révén állapítjuk meg.

A javításhoz felhasznált **alkatrészek árait** a garanciálison kívül valamennyi szervízkonstrukció esetén egyedileg, tételesen, az adott gyártó mindenkor érvényes árlistája alapján a munkalapon tételesen feltüntetve számoljuk el.

Kiszállási díjak:

Budaörsről való távolság	Kiszállási díj / eset*
0-30 km	12,000.- Ft
30 – 100 km	20,000.- Ft
100+ km	26,000.- Ft

**a megjelölt árak Forintban, ÁFA nélkül értendők.*

HPIX mindenkor fenntartja a jogot a jelen dokumentumban közölt paraméterek vagy árak megváltoztatására. HPIX az értékek megváltozását jelen dokumentumban aktualizálja és a mindenkor érvényes verziót honlapján üzleti partnerei számára publikálja.

6. Szervízkonstrukció választása, elszámolás

Ügyfél saját belátása szerint választhat berendezéseire a HPIX által kínált szervízkonstrukciók közül. Arra a berendezésre, mely nem áll garanciális időtartam alatt, vagy rá Ügyfél nem rendelt Átalánydíjas szervízkonstrukciót, HPIX az Egyedi elszámolás szervízkonstrukció alapján kínál szolgáltatásokat.

HPIX jogosult a szervízszerződés megkötését Ügyféltől megtagadni, ha Ügyfélnek HPIX felé 8 napnál régebben lejárt, kifizetetlen tartozása van.

- Egyedi elszámolásos szervízkonstrukcióhoz nincs szükség Ügyfél és HPIX között külön szerződésre; Ügyfél a hiba bejelentésével megbízza HPIX-et a jelen dokumentumban meghatározott feltételek alapján elvégzendő feladattal; HPIX a bejelentés fogadásával e

megbízást elfogadja. Helyszíni munkavégzés esetén a Megfelelő Működési Állapot visszaállítását Ügyfél HPIX Munkalapjának elfogadásával igazolja. A Munkalap az elvégzett munkák mellett tételesen rögzíti a felhasznált alkatrészek listáját is.

Távoli hibaelhárítás esetén HPIX az esemény részleteit (téma, időpont, Ügyfél képviselője) szintén Munkalapon rögzíti.

HPIX az elvégzett munkákról Ügyfél számára a munkalap lezárta után állít ki számlát a mindenkor érvényben lévő ártáblázat alapján. A vonatkozó Munkalap(ok) a számla mellékletét képezik.

- Átalánydíjas szervízkonstrukció bevezetését Ügyfél írásban (emailen), a szerződés alá bevonni kívánt eszközök megjelölésével kezdeményezheti HPIX felé. Amennyiben Megrendelőt HPIX 3 munkanapon belül nem kifogásolja meg, az elfogadottnak minősül, és a következő teljes hónap első napjától (külön megállapodás esetén akár ettől eltérő időponttól) HPIX a jelen dokumentumban foglaltaknak megfelelően nyújtja Ügyfél számára a szolgáltatásokat. A szervízkonstrukció havi átalánydíját HPIX az adott hónap letelte után számlázza Ügyfél felé.
- A Garanciális időszak az új berendezés telepítésének napján lép érvénybe. Garanciaidő meghosszabbításra a berendezés gyártója által megadott feltételek mellett kérhető ajánlat HPIX-től.

7. Szolgáltatások nyújtása

- Általános. Az Ügyfél és HPIX között, az 5. pontban meghatározott módok valamelyike szerint létrejött, szolgáltatási csomagokból összeállított megállapodásnak megfelelően, HPIX az Ügyfél által fizetett díjért megfelelő szolgáltatásokat biztosít. Ügyfél a HPIX felé tett hibabejelentéssel konkrét megrendelést tesz HPIX felé e szolgáltatásokra, mely révén az érvényben lévő szolgáltatási csomagtól függően fizetési kötelezettsége keletkezhet.
- Hibabejelentés. Ügyfél a Szervízkonstrukciók hatálya alá eső berendezések működésében tapasztalt zavarokat HPIX e célra fenntartott telefonvonalán (+36 20 325 0077) jelentheti HPIX részére munkanapokon 9.00 és 17.00 óra között. HPIX az ezen vonalon hozzá intézett hívásokat mindenkor Ügyfél hivatalos megkeresésének tekinti, így az ennek következtében végrehajtott tevékenységek következményei Ügyfelet terhelik. HPIX a megállapodás szerinti teljesítéseit kizárólag a fenntartott szervízvonalon át bejelentett eseményekre biztosítja. HPIX bármely más munkatársához intézett megkeresés HPIX felé nem jelent kötelezettséget, de a leghatékonyabb támogatás biztosítása érdekében HPIX dönthet úgy, hogy az ilyen megkeresés alapján is biztosítja a szolgáltatást. Ebben az esetben Ügyfelet éppúgy terhelik ennek következményei, mintha bejelentését a fenntartott telefonvonalon tette volna meg.
- Távoli hibaelhárítás. Ügyfél bejelentésének alapján HPIX döntést hoz, hogy a jelzett probléma elhárítását távoli kapcsolattal, vagy az érintett berendezésen dolgozva kísérli-e meg. Távoli hibaelhárításként határozzuk meg azt a folyamatot, mikor HPIX illetékes munkatársa telefonon és/vagy Távoli elérés segítségével Ügyfél felkeresése nélkül, esetleg Ügyfél munkatársának bevonásával oldja meg a feladatot. Nem számít önálló Távoli

hibaelhárításnak (és így számlázandó szervíztevékenységnek), ha a távoli segítség kevesebb, mint 15 percet vett igénybe, vagy ha ilyen módon nem sikerült a problémát elhárítani és így ugyanezen feladattal kapcsolatban helyszíni munkavégzés vált szükségessé. Távoli hibaelhárításhoz kapcsolódóan Ügyfélnek nem támadhat követelése HPIX felé sem kommunikációs díjakkal, Ügyfél munkatársának munkaidejével, vagy Ügyfél munkatársának nem megfelelő beavatkozása révén esetleg keletkezett további károkkal kapcsolatban.

- d. Távoli elérés. Amennyiben Ügyfél hozzájárul, HPIX egy segédprogram telepítésével lehetővé teszi Ügyfél rendszerének távoli elérését. Amennyiben ilyen távoli elérésre lehetőség van, HPIX Ügyfél munkájának zavarása nélkül betekinthez a berendezés működésébe, a berendezésen illetve a hozzá kapcsolt számítógépeken tárolt adatokba annak érdekében, hogy a berendezés elvárt működőképességét ellenőrizze illetve szükség esetén azt helyreállítsa.
1. A távoli elérés vonatkozhat (i) adatgyűjtésre, diagnosztikák futtatására, távoli irányításra; (ii) karbantartási és ellenőrzési feladatok végzésére; (iii) szoftverfrissítés végrehajtására; (iv) annak ellenőrzésére, hogy a berendezés megfelelően képes-e feladatának ellátására; és (v) statisztikák és egyéb, a berendezéssel kapcsolatos adatok gyűjtésére. A távoli elérésen keresztül a berendezés maga is végezhet önellenőrzéseket, és kezdeményezhet jelzéseket (riasztásokat) HPIX vagy a berendezés gyártója felé.
 2. HPIX a távoli elérés létrehozásáért és működtetéséért díjat nem számol fel. Hasonlóképpen Ügyfél sem számít fel díjat HPIX felé a távoli elérés kiépítésével vagy működtetésével kapcsolatban.
 3. A távoli elérés működtetéséhez szükséges hálózati (Internet) csatlakozás kialakítása és fenntartása Ügyfél feladata. Az ehhez szükséges technikai követelményekről HPIX Ügyfelet tájékoztatja.
 4. A távoli elérés kapcsán Ügyfél elfogadja, hogy HPIX és a vele szerződésben álló berendezésgyártó cégek a távoli elérés során nyert adatokat belső célokra, mint például (a) a berendezések és felhasználhatóságuk továbbfejlesztéséhez, és (b) összemérni a berendezés teljesítményét más ügyfeleknél üzemelő berendezések teljesítményével, felhasználja. A távoli elérést illetve a kapott adatokat HPIX vagy gyártó partnerei felhasználhatják továbbá (a) a berendezések terméktámogatásának biztosításához, és (b) a kapott adatokat több ügyfélre konszolidálva, egyedi ügyféladatokat nem említve, kereskedelmi illetve marketing célokra.
- e. Alkatrészek. Amennyiben egy HPIX szerviztechnikus megállapítása szerint annak érdekében, hogy a berendezés Megfelelő Működési Állapota fenntartható illetve visszaállítható legyen, valamilyen alkatrész felhasználása szükséges, úgy az alkatrészt HPIX az Ügyfél és HPIX között fennálló terméktámogatási megállapodástól függően biztosítja.
1. Garanciális konstrukciók: HPIX a szükséges alkatrészeket csere-alapon biztosítja. A kicserélt alkatrész új, vagy felújított, újjal azonos funkcionalitású alkatrész lehet. A beépített alkatrész Ügyfél, míg a kiszerezett, hibás alkatrész HPIX tulajdonába kerül.
 2. Külön számlázott alkatrészellátás: HPIX a szükséges alkatrészeire előzetes árajánlatot tesz (írásban vagy szóban), melyet Ügyfél feljogosított képviselője általi elfogadása esetén HPIX gondoskodik az alkatrész beszerzéséről illetve

beszereléséről. A beszerelt alkatrész HPIX rá vonatkozó számlájának maradéktalan kiegyenlítése után Ügyfél tulajdonába kerül.

HPIX mindenkor törekszik a szükséges alkatrészek lehető leghamarabbi rendelkezésre bocsájtására, de nem vállal felelősséget olyan szállítási késedelmekért, melyek érdekkörén kívül álló események, szervezetek vagy személyek – így különösen például az alkatrész gyártójának késedelmes szállítása - miatt következnek be.

Az "Alkatrész" kifejezés nem vonatkozik kellékanyagokra és Ügyfél által cserélendő kopóanyagokra.

- f. Kellékanyagok. Amennyiben a berendezés Megfelelő Működési Állapotának visszaállítása valamely kellékanyag, illetve rendes üzemben Ügyfél által cserélendő kopóanyag cseréjét igényli, ezen anyagot Ügyfél HPIX rendes kereskedelmi csatornáin keresztül rendelheti meg. A szervizkonstrukciók nem nyújtanak fedezetet kellék- ill. Ügyfél által cserélendő anyagokra, valamint azok cseréjének HPIX technikus általi elvégzésére akkor sem, ha ezek felhasználására a javítás vagy a diagnosztika folyamán kerül sor.
- g. Helyszíni szerviz. Helyszíni szerviz során a HPIX szerviztechnikusa Ügyfél telephelyén végzi el a hibásan működő berendezés Megfelelő Működési Állapotának visszaállításához szükséges tevékenységeket. Hiba jelentése esetén HPIX megkísérli a probléma behatárolását és elhárítását telefonon vagy távoli elérés segítségével; helyszíni szervizre abban az esetben kerül sor, ha a feladat elvégzése más módon nem biztosítható.
- h. HPIX telephelyén végzett szerviz. Ügyfél jogosult arra, hogy a javítandó berendezést – HPIX-el való előzetes egyeztetés alapján – HPIX telephelyére szállítsa, hogy a szerviztechnikus a javítást ott végezze el. Ilyen esetben értelemszerűen kiszállási díj nem kerül felszámításra. Ügyfél ilyen esetben köteles a megjavított, HPIX által késznek jelentett berendezést a készre jelentést követő 5. Munkanapig HPIX-től elszállítani. Amennyiben erre nem kerül sor, a készre jelentést követő 6. munkanap után minden megkezdett hétre HPIX heti 3,000.- +ÁFA tárolási díjat számít fel. Abban az esetben, ha a berendezés elszállítására a 6. munkanap után kerül sor és a berendezés ez után ismét hibásnak bizonyul, figyelembe véve, hogy az érintett berendezések tartós használaton kívüli állapota állapotukat befolyásolhatja, az ekkor felfedezett hiba elhárítása minden esetben egy új, az eredetitől független szervizeseménynek minősül.
- i. Munkadíj. A garanciális és az átalánydíjas szervizkonstrukciók átalánydíj formájában tartalmazzák a konstrukcióban foglalt szolgáltatások valamennyi munkadíját. Egyedi szervizszolgáltatásként nyújtott tevékenység után HPIX munkadíjként eseti díjat számol fel, mely a Berendezés javítása során elvégzett munkafázisok 5. Pont alatti táblázatban meghatározott munkaértékeinek alapján kerül kiszámításra.
- j. Kiszállási díj. Amennyiben az Ügyféllel érvényben lévő szervizkonstrukció nem tartalmazza a kiszállási díjak fedezetét, úgy HPIX minden helyszíni megjelenést igénylő tevékenység – helyszíni javítás, áttelepítés, megelőző karbantartás ill. cserekészülék elhelyezése - elvégzése után Ügyfél telephelyének HPIX központi irodájától való távolságának függvényében kiszállási díjat számol fel. Amennyiben egy feladat megoldása HPIX érdekkörében bekövetkező okok miatt igényel további helyszíni megjelenés(ek)e)t, Ügyfél felé e további megjelenés(ek)ért kiszállási díj nem kerül felszámításra. Ha a többszöri kiszállásra Ügyfél kérésére vagy általa okozott körülmények miatt kerül sor, a kiszállási díj e többszöri alkalmak után is felszámításra kerül.

Amennyiben egy megjelenésre során HPIX Ügyfél részére több szervizszolgáltatást végez

el, egy kiszállási díj kerül felszámításra.

- k. Szoftver támogatás. HPIX támogatást biztosít az általa telepített szoftverek használatához beazonosított, reprodukálható hibák javítása, nem reprodukálható hibák beazonosítása valamint a használattal kapcsolatos tanácsadás formájában. HPIX a feltárt hibákat továbbítja az adott szoftvermodult fejlesztő társaság felé. A feltárt hibák tényleges kijavítását ez után a szoftver fejlesztője végzi el HPIX ellenőrzése mellett. HPIX a kijavított szoftververziót annak rendelkezésre állása után haladéktalanul elérhetővé teszi Ügyfél számára. Nem tartozik HPIX szoftvertámogatási tevékenységének hatálya alá olyan beállítások elvégzése, mely a szoftverek publikus (bármely felhasználó által, vagy HPIX által Ügyfél számára megadott jelszó birtokában elérhető) felületein végzendők el, és Ügyfél egyedi működési környezetének sajátosságaira vonatkoznak (például, de nem kizárólag bizonylatok egyedi nyomtatási szövegei, elérhető termékválaszték, árazás, egyedi termékkódok).
- l. Termékfejlesztések. Amennyiben valamely hardver eszköz továbbfejlesztése válik lehetővé, Ügyfél azt önálló tételként rendelheti meg HPIX-től. Ezen felül HPIX jelezheti szoftverfrissítések megjelenését, melyeket, az Ügyféllel a Szoftverek használatára vonatkozó külön megállapodásokban foglaltaknak megfelelő módon HPIX Ügyféllel egyeztetett időpontban telepít.

Egyedi, Ügyfél igénye alapján végzendő termékfejlesztésekre vonatkozó igény felmerülése esetén HPIX a konkrét igény megvalósíthatóságának alapos mérlegelése alapján ad önálló, egyedi ajánlatot, vagy utasítja el az igény kielégítését.

- m. Válaszidők. HPIX törekszik arra, hogy egy bejelentett probléma kezelését haladéktalanul megkezdje, és a lehető legrövidebb időn belül a berendezés Megfelelő Működési Állapotát helyreállítsa. Ennek értelmében mindenekelőtt telefonon, illetve amennyiben erre Ügyfél lehetőséget biztosított, távoli eléréssel kísérli meg a probléma elhárítását, melyhez Ügyfél köteles biztosítani kiképzett munkatársának együttműködését. Amennyiben ezen erőfeszítések nem eredményezik a probléma elhárítását, HPIX képzett szerviztechnikus helyszínre küldéséről intézkedik.

A hibabejelentést követő kapcsolatfelvétel, illetve a szerviztechnikus esetleg szükségessé váló megjelenésének időpontja értelemszerűen függ a folyamatban lévő esetek mennyiségétől és minőségétől. Abban az esetben, ha az egyidejűleg folyamatban lévő feladatok időzítését rangsorolni kell, HPIX legmagasabb prioritással a Garanciális, következő fontossággal az Átalánydíjas szervizkostrukcióval fedett eseteket kezeli, majd ezek után sorolja azokat a bejelentéseket, melyek Egyedi elszámolásos konstrukció keretében kerülnek rendezésre.

A berendezés Megfelelő Működési Állapotának visszaállítása késedelmet szenvedhet HPIX-től független okok, így különösen az alábbiak miatt is:

1. Alkatrészek rendelkezésre állása. Abban az esetben, ha a HPIX telefonos ügyfélszolgálatának megállapítás szerint a berendezés Megfelelő Működési Állapotának helyreállításához alkatrész felhasználása szükséges, és a kellő alkatrész nem áll rendelkezésre, HPIX a szerviztechnikust a szükséges alkatrész rendelkezésre állásával összhangban küldheti helyszínre.
2. Teljes berendezés/rész cseréje. Amennyiben HPIX úgy dönt, hogy a probléma elhárításához egy teljes berendezés, vagy egy komplex részegység cseréje szükséges, az egység leszállításához és üzembehelyezéséhez szükséges idő a Megfelelő

Működési Állapot visszaállításának idejét meghosszabbíthatja.

- n. Megelőző karbantartás. A Megelőző Karbantartás olyan műveleteket foglal magába, melyek a berendezés Megfelelő Működési Állapotban tartása érdekében időről időre ajánlott elvégezni. HPIX a berendezés telepítésekor, vagy Ügyfél kérésére bármikor tájékoztatást nyújt arról, hogy a berendezés gyártója milyen időközönként illetve milyen használati mennyiségként (nyomatszámokként) ajánlja Megelőző Karbantartás lefolytatását. Ennek figyelése, majd erről HPIX tájékoztatása, hogy berendezés a javasolt karbantartási periódust elérte, Ügyfél feladata.

Abban az esetben, ha a közölt használati adatokból kiindulva HPIX a berendezés gyártójának ajánlásai alapján a Megelőző Karbantartás során indokoltan látja bizonyos szerviz által cserélendő kopóalkatrészek kicserélését is, úgy ezen alkatrészekre ajánlatot tesz Ügyfél részére. Az ilyen alkatrészek árát nem fedezi a Megelőző Karbantartás 4. pont alatti táblázatokban megjelölt díja, így azok cseréjére csak akkor kerül sor, ha Ügyfél az erre adott ajánlatot elfogadja.

Az Átalánydíjas szervizkonstrukció magába foglal az ilyent igénylő eszközökre évi egy Megelőző Karbantartást. Ilyen Karbantartás díjmentesen abban az esetben igényelhető, ha az adott berendezésre az Átalánydíjas konstrukció legalább 9 hónapja érvényben van. Amennyiben Ügyfél több olyan eszközzel rendelkezik, melyre díjmentes Megelőző Karbantartás kérhető, ezekre a Karbantartást – ha csak HPIX másképp nem kéri – egy látogatás alkalmából kell elvégezni.

A Megelőző Karbantartás nem terjed ki Ügyfél által cserélendő kopóanyagok és kellékanyagok cseréjére.

Megelőző karbantartás szolgáltatást HPIX január10 – november 30 közötti időszakban vállal, a karácsonyi csúcsideszakban annak érdekében, hogy ekkor az üzletileg kritikus fontosságú berendezések meghibásodásainak minél gyorsabb kijavítására tudjon koncentrálni.

8. Rendelkezésre állási idők

HPIX a szervizszolgáltatásokat munkanapokon, 9.00 és 17.30 óra között biztosítja. Amennyiben Ügyfélnek egy konkrét időpontban olyan rendelkezésre állásra volna igénye, mely ezen időszakon kívül esik, úgy az erre vonatkozó kérését a szervizre fenntartott telefonszámon jelezheti a kért rendelkezésre állási időt megelőzően legalább 48 órával. HPIX szerviztechnikusai elérhetőségének függvényében tesz árajánlatot a munkaidőn kívüli rendelkezésre állásra illetve munkavégzésre. A kibővített rendelkezésre állás csak abban az esetben valósul meg, ha Ügyfél az erre adott árajánlatot írásban (e-mail) elfogadta.

9. Oktatások

- a. Átalánydíjas szervizszolgáltatás nyújtásának előfeltétele, hogy a berendezések működtetésével megbízott valamennyi dolgozó vegyen részt a HPIX által nyújtott kezelői oktatásokon.
- b. Az oktatásokat HPIX a berendezések telepítésével kapcsolatban egy alkalommal díjmentesen, majd igény esetén kiszállási díj felszámítása mellett az Ügyfél vagy HPIX kezdeményezésére biztosítja.

- c. A berendezések telepítésekor nyújtott oktatás az eszközök kezelésére és alapvető karbantartási feladatnak ellátására vonatkozik. Ügyfél köteles biztosítani, hogy ezen oktatáson minden olyan munkatársa jelen legyen, aki a továbbiakban az eszközök kezelésével lesz megbízva.
- d. Az olyan feladatok ellátására, melyek a berendezések "belső világát" érintik (beleértve, de nem kizárólag kellékanyagok vagy kopóanyagok cseréjét, utántöltését, rendszerbeállítások módosítását), azok a munkatársak kaphatnak felhatalmazást, akik HPIX kezelői oktatásán részt vettek, és csak ők jogosultak a HPIX telefonos ügyfélszolgálatának igénybevételére. Az értékesítési oktatás elvégzése e feladatokra nem nyújt feljogosítást.
- e. Igény szerint HPIX kész értékesítési, vagy az általa forgalmazott egyéb rendszerekre, komponensekre, termékekre vonatkozó oktatást is biztosítani Ügyfél dolgozói számára.

10. Komplex szervizkonstrukciókkal nem fedezett alkatrészek és szolgáltatások

A Garanciális és az Átalánydíjas Szervizkonstrukciók nem tartalmazzák a következőkben felsorolt szolgáltatásokat. Ilyen szolgáltatások igénye esetén HPIX az Egyedi szervizszolgáltatás feltételei alapján nyújt támogatást, és annak díjait az érvényes szervizkonstrukciótól függetlenül az Egyedi szervizszolgáltatásnak megfelelő szabályok alapján állapítja meg.

1. Minden, berendezés(ek) egy telephelyen belüli, vagy más telephelyre történő mozgatásához, áttelepítéséhez kapcsolódó tevékenység vagy anyag (alkatrész). Annak, hogy egy átmozgatott berendezésre HPIX az átmozgatás után a Garanciális vagy Átalánydíjas szervizkonstrukció bármelyikét fenntartani, vagy újonnan ajánlani tudja, feltétele, hogy a berendezés régi helyről való leszerelését és új helyén való üzembeállítását HPIX végezze el.
2. Megelőző karbantartáshoz kapcsolódó tevékenység és anyag ill. alkatrész, kivéve az Ügyféllel érvényben lévő Átalánydíjas Szervizkonstrukció által fedett karbantartások tevékenységeit.
3. Minden, az érvényben lévő Szervizkonstrukció hatályán túlmutató, Ügyfél által igényelt tevékenység.
4. Minden olyan tevékenység és anyag ill. alkatrész, melyre vonatkozóan nincs Ügyféllel érvényes Szervizkonstrukció.
5. Az Ügyfél érvényes Szervizkonstrukcióiban rögzítetteken túl igényelt oktatások.
6. Olyan meghibásodások kijavításával kapcsolatos tevékenységek és anyagok, alkatrészek melyek
 - a. helytelen vagy hiányos operátori beavatkozás illetve működtetési hiba hatására álltak elő. Ilyenek jellemzően, de nem kizárólag a berendezések belsejében végzett beavatkozás során keletkezett rongálások, vagy az előírt működtetői karbantartások (tisztítások) elmulasztása miatt bekövetkezett hibák kijavítása.
 - b. nem HPIX által biztosított szoftvernek vagy hardvernek a HPIX által szállított fotókidolgozó rendszerbe való beépítése, telepítése ill. használata miatt következtek be;

- c. nem eredeti, az adott berendezésekhez gyártó előírt vagy HPIX által ajánlott kellékanyagok használata miatt léptek fel;
- d. drasztikus külső hatás (pl. árvíz, csőtörés, villámcsapás, hálózati túlfeszültség) miatt keletkeztek; vagy
- e. szándékos károkozás eredményeképp léptek fel.

11. Kizárt tevékenységek és alkatrészek

A következőkben felsorolt alkatrészekre és tevékenységekre, illetve eseményekre a HPIX által nyújtott terméktámogatások nem vonatkoznak:

1. Végfelhasználóknak szóló szolgáltatások;
2. Kellékanyagok;
3. Ügyfél saját, nem a HPIX által értékesített számítástechnikai vagy egyéb rendszereinek problémái;
4. Bútorok, üzletberendezés, berendezések elhelyezése és ehhez kapcsolódó dolgok;
5. Kozmetikai sérülések kijavítása, beleértve karcolásokat, működőképességet nem befolyásoló repedéseket, rozsdafoltokat;
6. A szerződések érvényességének lejárta után felmerülő probléma.

12. Felelősségek

HPIX minden elvárható erőfeszítést megtesz annak érdekében, hogy Ügyfél általa értékesített fotókidolgozó rendszerei folyamatosan működőképesek legyenek, velük Ügyfél üzleti tevékenységét zavartalanul végezhesse. A berendezések jellegéből fakadóan azonban a meghibásodások, ennek következtében időnkénti működési szünetek nem elkerülhetők.

Abban az esetben, ha HPIX minden erőfeszítése ellenére Ügyfél Garanciális vagy Átalánydíjas szervízkonstrukcióval fedett berendezése a hiba bejelentését követő hatodik munkanapon sem volt Megfelelő Működési Állapotba hozható, Ügyfél jogosult az adott berendezés egy havi szervízdíjának megfelelő anyagi kompenzációra.

Fentiekén túl HPIX további kártérítésre nem kötelezhető, kivéve, ha a késedelem kifejezetten HPIX súlyos hanyagsága vagy szándékos mulasztása miatt következett be.