



Service Terms and Conditions

of Bausch + Ströbel Customer Care Center Hungary Korlátolt Felelősségű Társaság
(2026 január)

I. Általános rendelkezések – Hatály

Jelen Általános Szolgáltatási Feltételek minden karbantartási, javítási és szervízzolgáltatásra vonatkoznak, amelyeket általunk szállított tárgyakon végzünk, kivéve, ha egyes esetben ettől eltérő megállapodás születik.

Általános Szolgáltatási Feltételeink kizárólagosan alkalmazandók. Nem ismerjük el a Megrendelő olyan feltételeit, amelyek ellentétesek vagy eltérnek a Általános Szolgáltatási Feltételeinktől, kivéve, ha írásban kifejezetten megegyeztünk ezek érvényességéről. Általános Szolgáltatási Feltételeink akkor is alkalmazandók, ha annak tudatában, hogy a Megrendelőnek Általános Szolgáltatási Feltételeinkkel ellentétben álló, vagy attó eltérő feltételei vannak, szolgáltatásunkat fenntartás közlése nélkül teljesítjük a Megrendelő számára.

Általános Szolgáltatási Feltételeink csak vállalkozásokkal létrejött szerződések esetén alkalmazandók.

II. Szolgáltatási helyszínek

Világszerte több szervízhelyet is működtetünk, és mindig igyekszünk megtalálni a leggyorsabb és legköltséghatékonyabb megoldást a Megrendelő számára.

III. Megrendelés elfogadása – Kivitelezés

1. Szervízzolgáltatásaink teljesítésére vonatkozó ajánlataink módosíthatók, visszavonhatók. Azok az ajánlatok, amelyek már meghatározott szolgáltató személyzetet tartalmaznak, 14 naptári napig érvényesek. Ha ezen idő alatt nem történik megrendelés, az ajánlat érvényét veszti. A megrendelések csak az írásos visszaigazolásunk esetén minősülnek elfogadottnak. Jogosultak vagyunk a szolgáltatás teljes vagy részleges teljesítésére harmadik személyeket megbízni.

2. Szervíztevékenységünk terjedelmét írásbeli megrendelés visszaigazolásunk és annak írásbeli mellékletei határozzák meg véglegesen. Szervízmunkatársaink és a Megrendelő közötti megállapodások, amelyek a megállapodás szerinti szolgáltatási terjedelemtől eltérnek, csak akkor érvényesek, ha írásban megerősítjük azokat.

3. A megrendelés visszaigazolásában rögzített szervízidőpontok csak hozzávetőlegesen irányadók. A szervízzolgáltatás kezdete és időtartama - különösen a szervízzemélyzet irányításán kívüli eső körülmények miatt - elhalasztható. A megadott határidők túllépése tehát nem jogosítja a Megrendelőt árleszállítás vagy kártérítést követelésére.

IV. A szolgáltató vállalat kötelezettségei

Kötelezzük magunkat arra, hogy a szervízzemélyzetet gondosan választjuk ki és megfelelően irányítjuk. Az adott esetben küldendő szervízzemélyzet számának és összetételének meghatározása kizárólag a mi hatáskörünk.

V. A megrendelő közreműködése

1. A Megrendelő köteles a szervízzemélyzetet az elvégzendő szervízmunkák teljesítése során saját költségén támogatni.

2. A Megrendelő köteles a szervízmunka elvégzésének helyén a szükséges személy- és vagyonvédelmi intézkedéseket megtenni. A Megrendelő köteles a szervízzemélyzetet a különleges biztonsági előírásokról tájékoztatni, amennyiben ezek a szervízzemélyzet számára jelentőséggel bírnak. A Megrendelő értesít bennünket ilyen biztonsági előírások szervízzemélyzetünk általi megsértéséről. A biztonsági előírások súlyos megsértése esetén - egyetértésünkkel - megtagadhatja a szervízterületre való belépést. A Megrendelő azonnal értesít bennünket továbbá minden egészséget veszélyeztető eseményről és balesetről, amely a szervízzolgáltatás teljesítése során történik.



3. A szervízzolgáltatás megrendelésekor a Megrendelő köteles minden szükséges elvégzendő tevékenységet közölni. Amennyiben ez nem történik meg, a szervízzolgáltató a további tevékenységek és a rendelkezésre álló idő alapján dönt arról, hogy a nem megállapodott tevékenységek elvégezhető-e.

VI. A megrendelő műszaki segítségnyújtása

1. A Megrendelő saját költségén műszaki segítséget köteles nyújtani, különösen a következőkben:

a. alkalmas segédszemélyzet biztosítása a szervízmunkához szükséges számban és időben; a segédszemélyzet köteles a szervízzemélyzet utasításait követni. A segédszemélyzetért felelősséget nem vállalunk. Ha a szervízzemélyzet utasításai miatt a segédszemélyzet hiányt vagy kárt okoz, úgy jelen Általános Szolgáltatási Feltételek X. és XI. szakaszának rendelkezései alkalmazandók.

b. a szervízrendelő berendezés a szervízhelyre való szállítása, a szervízhely és az anyagok védelme bármilyen káros hatástól. Amennyiben kivételesen a szervízzemélyzet átvállalja a szervízrendelő berendezés szállítását a Megrendelő megbízásából, úgy ez a Megrendelő veszélyére és kockázatára történik. A Megrendelő saját költségén köteles gondoskodni a csomagolóanyagok selejtezéséről.

Gépfelújítás esetén előzetes tisztítással biztosítani kell, hogy mind a szervízrendelő berendezés, mind pedig azok a helyiségek, ahol a szervízmunkák zajlanak, egészségre ártalmas anyagoktól (pl. mérgező termékek maradványaitól) mentesek legyenek. Ellenkező esetben a Megrendelő köteles gondoskodni arról, hogy a szervízzemélyzet kérésére a tisztítás haladéktalanul megtörténjen. Az ebből eredő várakozási idő kiszámlázásra kerül.

c. a szükséges berendezések (pl. munkapad satupaddal) és nehéz szerszámok (pl. emelőberendezések, kompresszorok), valamint a szükséges kellékek és anyagok (pl. ékek, alátétek, kenőanyagok) biztosítása.

d. a Megrendelő feladata a szükséges közvetítőanyag- és energiaellátások (pl. áram, víz, sűrített levegő, gőz, gáz, oxigén, nitrogén, vákuum stb.) előkészítése a szervízrendelő berendezéshez. Amennyiben ez a munkavégzés megkezdése előtt nem történik meg, az ebből eredő várakozási időt a Megrendelőnek kiszámlázzuk.

e. a Megrendelő köteles biztosítani a megfelelő feltételeket a szervízzemélyzet számára, ideértve a megfelelő pihenő- és munkaterületeket (fűtéssel, világítással, mosdási lehetőséggel, higiéniai helyiségekkel), valamint az elsősegély biztosítását a szervízzemélyzet részére

f. A B+S szervízzemélyzet szabványos felszerelése / védőruhája:

Szervízzemélyzetünk az alábbi felszereléssel rendelkezik:

1. Védőszemüveg
2. S1P kategóriájú védőcipő

A Megrendelő által igényelt további felszerelést és védőruházatot a Megrendelőnek kell biztosítania, illetve annak költségei kiszámlázásra kerülnek számára.

g. azoknak az anyagoknak a biztosítása és minden egyéb olyan cselekmény elvégzése, amelyek szükségesek a szervízrendelő berendezés beállításához és a szerződésben előírt próbaüzem elvégzéséhez.

h. A szervízrendelő berendezéssel együtt szállított dokumentáció biztosítása, mint például kezelési útmutató, pótalkatrész-katalógus, kapcsolási rajz stb.



2. A megrendelő műszaki segítségnyújtásának biztosítania kell, hogy a szervizelés a szervizszemélyzet érkezése után haladéktalanul megkezdődhessen, és a megrendelő általi átvételig késedelem nélkül folytatódhasson. Amennyiben külön tervekre vagy utasításokra van szükség a mi részünkről, azokat a megrendelő számára időben rendelkezésre bocsátjuk.

3. Ha a megrendelő nem teljesíti kötelezettségeit, akkor határidő tűzését követően jogosultak vagyunk – de nem kötelesek – a megrendelő helyett és annak költségére elvégezni a rá háruló feladatokat. Egyébként a törvényes jogaink és követeléseink változatlanul fennmaradnak

VII. A Bausch+Ströbel által végzett szervizelési feltételek

1. Szervizszemélyzetünk jelenleg heti 40 óra munkarendben dolgozik, hétfőtől péntekig naponta 8 óra.

2. Annak az országnak a törvényes munkaidőre és munkafeltételekre vonatkozó előírásai érvényesek, amely országban a szervizszemélyzet állandó alkalmazásban van. Szükség esetén a megrendelő a B+S-nél érdeklődhet erről. Ezen kívül érvényesek azon ország kötelező törvényi előírásai, ahol a szervizszolgáltatás végrehajtásra kerül.

3. Ünneppnapnak minősülnek – a megfelelő pótlékokkal - a szervizszemélyzet államának, illetve, ha alkalmazandó, a régiójának vagy tartományának törvényes ünneppnapjai. Az adott vendéglátó ország munkaszüneti napjai, amelyeken nem lehet dolgozni, normál munkanapként számítandók.

4. Helyszíni szervizszolgáltatások szabályai:

a. A helyszíni szervizmunkák a Megrendelő szokásos nyitvatartási idejében vagy a szervizmunka megkezdésekor a Megrendelővel kötött megállapodás szerint történnek.

b. Ha több szervizszolgáltatás kerül egymás után elvégzésre különböző megrendelőknél, az utazási költségeket arányosan felosztjuk szervizszolgáltatásokként a megrendelők között.

c. Több ünnep egybeesése esetén, például húsvét, pünkösd és karácsony, a szervizszemélyzet jogosult hazautazni. Ezzel kapcsolatos költségek a Megrendelőt terhelik.

d. A Megrendelő részére nagyobb és rugalmasabb rendelkezésre állás biztosítása érdekében bizonyos szervizmunkákhoz a műszaki szolgáltatószemélyzetnél szélesebb körben képzett szerviztechnikusokat alkalmazunk. Ennél a személyi körnél az Európán kívüli repülőutak esetén magasabb repülési költségek merülhetnek fel. Európán belüli repülőutakra ez a szabályozás nem vonatkozik.

e. Ha ország- vagy ügyfélspecifikus dokumentációk, tanúsítványok, igazolások (pl. vízumok, munkavállalási engedélyek, online képzések, módszertani leírások stb.) szükségesek, a Megrendelőnek ezt a szervizmunka megkezdése előtt időben jeleznie kell. Az elkészítés költsége a ráfordítás alapján vagy átalánydíjjal kerül elszámolásra.

f. Helyszíni szervizszolgáltatások esetén általában a mi programozó eszközeinket használjuk. A számítógépes vírusok veszélyének elkerülése érdekében minden esetlegesen használandó rendszeren antivírus szoftver van telepítve, amelyet rendszeres frissítéssel naprakészen tartunk.



5. Távoli (remote) támogatás szabályai:

a. A távoli támogatás esetén a német munkaidő-törvény (Arbeitszeitgesetz) érvényes.

b. A távoli támogatási beavatkozások 6 és 20 óra közötti német idő szerint történnek.

c. A Megrendelő alkalmazottjának a távoli támogatás során személyi védőfelszereléssel kell rendelkeznie, amely legalább a VI. f. pontban előírt követelményeknek megfelel.

d. Felhívjuk a Megrendelő figyelmét, hogy a távoli támogatás során csak azt a gép- vagy berendezésrészt látjuk, amelyet a Megrendelő videóátvitellel megmutat nekünk. Tehát nem tudjuk átlátni a teljes környezetet. A Megrendelőnek saját gondossági kötelezettsége keretében biztosítani kell, hogy a karbantartás alatt a gép vagy berendezés környezetében ne tartózkodjon más személy, csak a karbantartást végző alkalmazott. Ezzel biztosítandó, hogy a Megrendelő alkalmazottai ne kerüljenek veszélybe.

VIII. Szolgáltatási költségek elszámolása, árak és fizetési feltételek

1. Eltérő megállapodás hiányában a szolgáltatási költségek – amennyiben munkaóráról van szó – alapvetően időráfordítás alapján kerülnek elszámolásra (lásd 1. melléklet, „Óradíjak” táblázat).

2. A szállásról a munkavégzés helyére és vissza történő utazás ideje munkaórának minősül.

3. Az utazási idők, valamint a várakozási idők az általunk nem befolyásolható szolgáltatási megszakítások esetén munkaórának minősülnek, és az óradíjakra vonatkozó alapelvek és árak szerint kerülnek elszámolásra (lásd 1. melléklet, „Óradíjak” táblázat).

4. A szolgáltató személyzet számára megtérített napi díjak a régiótól függően kerülnek továbbszámlázásra a megrendelő felé. Ennek alapját a magyar jogszabályok szerinti külföldi napidíj-átalányok képezik. A szállásköltségek tényleges ráfordítás alapján kerülnek felszámításra. Ez minden szolgáltató személyzetre vonatkozik, függetlenül attól, hogy mely telephelyen állnak alkalmazásban.

5. A szolgáltatások előkészítéséért az előkészítő személyzet tagjai után átalánydíj kerül felszámításra (lásd 1. melléklet, „További költségek” táblázat).

6. Bérautóval való külföldi utazás esetén napi átalánydíj kerül felszámításra (lásd 1. melléklet, „További költségek” táblázat). Céges autóval való utazás esetén a kilométerenként számolt díj alapján történik az elszámolás (szintén a „További költségek” táblázat szerint). A felmerülő járulékos költségek (pl. parkolási díjak stb.) bizonylat alapján kerülnek felszámításra.

7. Az indulási országban a repülőtérre történő oda- és visszaút költségei (az utazási idő nélkül) átalánydíj alapján kerülnek elszámolásra (lásd 1. melléklet, „További költségek” táblázat).

8. A világszerte felmerülő repülési vagy külföldi vasúti utazási költségek – a járulékos költségekkel együtt – bizonylat alapján kerülnek továbbszámlázásra.

9. Eltérő megállapodás hiányában cégünk jogosult a megrendelő által történt lemondás esetén a lemondási díjat (lásd 1. melléklet, „További költségek” táblázat), valamint a már felmerült költségeket (beleértve a



munkavállalókként számított előkészítési átalányt) felszámítani. Átütemezés esetén szintén felszámíthatók a már felmerült költségek (beleértve a munkavállalókként számított előkészítési átalányt).

10. A szolgáltatások elvégzéséhez vagy a Megrendelő kérésére szükség lehet mérő- és vizsgálóeszközök használatára, amennyiben azok be- és kivitele az adott ország előírásai szerint megengedett. Ezekért az eszközökért a házon kívüli használatának időtartamára szolgáltatási díj számítható fel (lásd 1. melléklet, „Mérő- és vizsgálóeszközök” táblázat). Kérésre tájékoztatást adunk arról, hogy a szervízzolgáltatás elvégzése körében milyen mérő- és vizsgáló eszközökre és előreláthatólag milyen időtartamra lesz szükség. Jogosultak vagyunk a Megrendelőtől a rendelkezésre bocsátott mérő- és vizsgáló eszközökért további biztonsági letét kérésére is. A mérő- és vizsgáló eszközök megrendelőhöz történő szállításának és visszaküldésének költségei ráfordítás alapján kerülnek elszámolásra. Az rendelkezésre bocsátás, valamint az elő- és utómunkálatok egyszeri átalánydíj alapján kerülnek felszámításra (lásd 1. melléklet, mérő és vizsgálóeszközök).

11. A vis maior miatt felmerülő többletköltségek 50%-ban a Megrendelőt terhelik.

12. Az esetlegesen felmerülő egyéb költségek átalánydíj vagy bizonylat alapján kerülnek elszámolásra.

13. A szolgáltatási költségek elszámolása a szervízzolgáltatás befejezését követően történik. Négy hétnél hosszabb szolgáltatási időtartam esetén fenntartjuk magunknak a rész-számlázás jogát.

14. Áraink nem tartalmazzák az ÁFA-t. Az áfa mértéke a teljesítés helyén és idején érvényes törvényi előírások alapján kerül megállapításra.

15. Ha a megrendelés visszaigazolása másképp nem rendelkezik, a szolgáltatási számlák levonás nélküli összegét a számla kézhezvételétől számított 30 napon belül kell kiegyenlíteni.

IX. Munkavégzés igazolása – Átvétel

1. Kiszolgáló személyzetünk munkanaplókat vezet, amelyek az időnyilvántartást szolgálják, és a szervízmunkák elszámolásának alapjául szolgálnak. A Megrendelő vagy annak megbízottja köteles ezeket az elkészítendő munkanaplók helyességét ellenőrizni, és a szervízmunkák befejezésekor a munkanaplók helyességét aláírásával igazolni.

2. A Megrendelő köteles átvenni az elvégzett szervízmunkákat, amint a befejezésükről értesítést kapott, és ha a szerződés szerint előírt próbaüzem a szervizelt tárgyon megtörtént. Ha a szervízmunkák nem szerződésszerűnek bizonyulnak, akkor kötelesek vagyunk a hiba kijavítására. Ez nem érvényes, ha a hiba a Megrendelő érdekei szempontjából jelentéktelen, vagy olyan körülményen alapul, amely a Megrendelő érdekkörébe tartozik. Ha a hiba nem lényeges, a Megrendelő nem tagadhatja meg az átvételt.

3. Ha az átvétel a nekünk fel nem róhatóan késedelmet szenved, akkor az átvétel a szervízmunkák befejezéséről szóló értesítést követő két hét elteltével megtörténtnek minősül.

4. A felismerhető hibákért való felelősségünk az átvétellel megszűnik, amennyiben a Megrendelő nem tartotta fenn valamely meghatározott hiba miatti jogainak érvényesítését.

X. Hibákkal kapcsolatos igényeket

1. A szervízmunkák átvétele után a hibákért kellékszavatosságunk akként áll fenn, hogy a hibákat kötelesek vagyunk kijavítani. A Megrendelő köteles az általa észlelt hibát haladéktalanul, de legkésőbb 2 héten belül írásban közölni.



2. Nem tartozunk felelősséggel, ha a hiba a Megrendelő érdekei szempontjából jelentéktelen, vagy olyan körülményből ered, amely a Megrendelő érdekkörébe tartozik.
3. A hibajavítás miatt keletkező közvetlen költségeket mi viseljük, amennyiben a kifogás megalapozottnak bizonyul és a hiba bejelentése határidőben történt.
4. Ha — a törvényben meghatározott kivételeket is figyelembe véve — a hiba kijavítására a számunkra tűzött ésszerű határidő eredménytelenül telik el, akkor a Megrendelőt a jogszabályok keretei között árleszállítási igény illeti meg. A Megrendelő a szerződéstől csak akkor állhat el, ha az árleszállítás ellenére a szervizmunkák vonatkozásában részéről érdekmúlás következett be.
5. A hibás teljesítésből eredő igények elévülési ideje az átvételtől számított 12 hónap. Ez nem érvényes a hibás teljesítés miatti kártérítési igényekre. A hibás teljesítés miatti kártérítési igényekre jelen általános szerződési feltételek XI. pontja irányadó.

XI. Kártérítési felelősség – Felelősségkorlátozás

1. Ha a szervizmunkák során egy általunk szállított rész nekünk felróhatóan károsodik, akkor azt választásunk szerint saját költségünkre kijavítjuk vagy újat szállítunk helyette.
2. Ha a szervizmunkák keretében szerelt tárgyat a Megrendelő nekünk felróhatóan azért tud rendeltetésszerűen használni, mert a szerződéskötés előtt vagy után adott javaslataink, tanácsaink hiányosak vagy hibásak voltak, illetve más szerződéses mellékkötelezettséget sértettünk meg — különösen a szerelt tárgy kezelésére vagy karbantartására vonatkozó hibás útmutatás miatt —, akkor a Megrendelő további igényeinek kizárásával az I. és a X. fejezet 1. és 3. pontjának rendelkezései az irányadók.
3. Felelősségünk kizárt jelentéktelen szerződéses kötelezettségek enyhe gondatlanságból történő megszegése esetén. Egyébként a dologi vagy vagyoni károkért való felelősségünk — az alábbi rendelkezések fenntartásával — káreseményenként az érintett karbantartási, javítási vagy szervizmunkák számlaértékének kétszeresében kerül korlátozásra. Ez a felelősségkorlátozás nem érvényes szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartás esetén, életben, testi épségben vagy egészségben okozott károkért való felelősség esetén, szándékosan elhallgatott hibák esetén, garanciavállalás keretében, valamint a termékfelelősségi törvény szerint magánhasználatú tárgyakban okozott személyi vagy dologi károk esetén.
4. Amennyiben a velünk szembeni felelősség kizárt vagy korlátozott, úgy ez vonatkozik alkalmazottaink, munkavállalóink, munkatársaink, képviselőink és teljesítési segédeink személyes felelősségére is.

XII. Az ügyfél kártérítési kötelezettsége

Ha az általunk rendelkezésre bocsátott berendezések vagy szerszámok a szervizmunka helyszínén nem nekünk felróhatóan megsérülnek, vagy nem nekünk felróhatóan elvesznek, akkor a Megrendelő köteles ezen károk megtérítésére. Azokat a károkat, amelyek a rendeltetésszerű használatból erednek, figyelmen kívül kell hagyni.

XIII. Joghatóság – alkalmazandó jog

1. A szerződéses jogviszonyból eredő valamennyi vita esetére – amennyiben a szerződés vállalkozásokkal, a közjogi személyekkel, vagy közjogi különvagyonnal jön létre – az illetékes bíróság a vállalkozásunk székhelye szerint illetékes bíróság. Jogosultak vagyunk azonban arra is, hogy a Megrendelő székhelye szerint illetékes bíróságnál indítsunk pert.
2. Jelen szerződésre Magyarország joga irányadó, az ENSZ adásvételi egyezmény (CISG) alkalmazása kizárt.



XIV. Záró rendelkezések

A Megrendelő által számunkra továbbított személyes adatokat kizárólag a szerződéses jogviszony lebonyolítása céljából tároljuk és használjuk fel, és szükség esetén – amennyiben ez a szerződés teljesítéséhez elengedhetetlen – harmadik személyeknek továbbítjuk. Ha személyes adatokat tárolunk vagy más módon kezelünk, azt a vonatkozó adatvédelmi jogszabályok betartásával tesszük.

Ha ezen szervizfeltételek egyes rendelkezései részben vagy egészben érvénytelenek, az a többi rendelkezés érvényességét nem érinti.