

## Szerviz Vállalási Tájékoztató magyarországi partnereink részére

Szervizünkben a nálunk vásárolt, cégünk által gyártott készülékek javítását vállaljuk az alábbi feltételekkel:

- KÉRJÜK, VEGYE FEL A KAPCSOLATOT A TECHNIKAI TÁMOGATÁSSAL A [mail@villbau.com](mailto:mail@villbau.com) CÍMEN MIELŐTT VISSZAKÜLDENÉ A TERMÉKET!
- A javításra beküldött eszközt csak Hibabejelentő Lappal (RMA Document) fogadjuk be. Ennek pontos kitöltése az **Ügyfél** feladata és felelőssége.
- A termék szervizbe történő beszállítása, illetve elszállítása (és annak költsége) az **Ügyfelet** terheli. A szervizből az ügyfélhez visszaküldés esetében, külön díj ellenében, lehetőség van a szállítás megrendelésére.
- Az eszköz javítása a bevizsgálással kezdődik. A bevizsgálás az **Ügyfél** által kitöltött RMA alapján történik. A hiba feltárása után, az **Ügyfél** külön kérésére, árkalkulációt készítünk (a már nem garanciális eszközök esetén). Az **Ügyfél** által jóváhagyott árkalkuláció alapján elvégezzük a javítást.
- A vállalt javítási határidő 30 nap, de törekszünk a munka mielőbbi elvégzésére.
- Amennyiben a javítás során további, előre nem látható költség merül fel, azt minden esetben jelezzük az **Ügyfél** részére.
- Ha a leadott eszközben a tesztek során nem tapasztalunk rendellenes működést, vagy az **Ügyfél** az általunk adott árkalkuláció alapján nem tart igényt a szolgáltatásunkra, akkor az érvényben levő ún. "Bevizsgálási díj"-at kell megtérítenie. Ez a garanciális és a garancia időn kívüli eszközökre egyaránt érvényes!
- A javítás befejezéséről email-ben vagy telefonon értesítjük az **Ügyfelet**. A kiértesítés napjától számított 3 hónap után **VILLBAU** jogosult a terméket értékesíteni, majd az értékesítést követően az **Ügyféllel** elszámolni.
- A terméket kiadni az **Ügyfél** részére csak a Szerviz bevételi lap bemutatása esetén áll módunkban. Az elismervény hiányában a terméket csak az **Ügyfél** nevére szóló eredeti számla vagy bizonylat alapján adjuk ki.
- A szolgáltatás teljesítéséről munkalap, illetve a munkalap alapján díjbekérő vagy számla készül. A kiállított számlát az **Ügyfél** készpénzben, illetve megegyezés alapján átutalással köteles kiegyenlíteni.
- A fizetés teljesítéséig **VILLBAU** jogosult a termék visszatartására.
- A javítás során történő esetleges adatvesztésért a szervizt nem terheli semmilyen felelősség!
- Az általunk képviselt márkák (Secolink, GSN) eszközeinek CSAK a bevizsgálását, vagy a garancia időn belüli cseréjét tudjuk vállalni.
- A fent leírt Szerviz Vállalási Tájékoztatót mindkét fél változtatás nélkül elismeri és ezáltal létrejön a szolgáltatói jogviszony.
- Szolgáltató jelen szabályzatot az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó 249/2004. (VIII. 27.) Kormány Rendelet alapján alakította ki.

Villbau Kft.  
Budapest, 2023.12.11.

## Service Undertaking Information for foreign partners belonging to the member states of the European Union

In our service we undertake the repair of devices purchased from us and manufactured by Villbau with the following conditions:

- BEFORE SEND PRODUCTS BACK PLEASE CONTACT VILLBAU AT THE FOLLOWING EMAIL ADDRESS FOR TECHNICAL SUPPORT : [mail@villbau.com](mailto:mail@villbau.com)
- Devices submitted for repair must be sent by enclosing RMA document. For filling this document accurately is the task and responsibility of **Customer**.
- Delivery and removal of the product for service( and its costs) will be borne by **Customer**.
- During import and return, the devices will be subject to customs treatment, which costs will be borne by the **Customer**.
- Device repair begins with an inspection based on the RMA document filled out by the **Customer**. After uncovering the fault, we prepare a price calculation for **Customer's** request - in case of a non-warranty device. Based on the approved price calculation by **Customer** we carried out the repair.
- The agreed repair time is 30 days, which Villbau always aspire to carried out sooner.
- So long as any additional, unforeseen costs arise during the repair, Villbau inform **Customer** in any case.
- If during the test we do not experience any abnormal operation in the delivered device, or the **Customer** does not claim our service based on our price calculation, an " inspection fee" must be paid. This applies both warranty and out of warranty devices.
- After repair is completed we wil notify the **Customer** by email or phone. After 3 months from the date of notification, Villbau is entitled to sell the product and settle with the **Customer** after sale.
- To release product to the **Customer** " Service receipt" sheet must be presented. In case of receipt's absence, Villbau could only hand over products based on the original invoice of the **Customer**.
- A worksheet is prepared for the performance of service, and a fee request prepared based on worksheet. The **Customer** is obliged to settle the issued fee request by bank transfer, for which an invoice will be prepared after payment.
- VILLBAU is entitled to withhold the product until payment is made.
- The service is not responsible for any data loss during the repair!
- The **Service Undertaking Information** described above is accepted by both parties without changes and thus the service provider legal relationship is established.
- The service provider created this policy based on Government Decree 249/2004 (VIII. 27.) applicable to individual repair and maintenance services.

Villbau Ltd.  
Budapest, 11.12.2023

## Service Undertaking Information for partners in countries outside the European Union

In our service we undertake the repair of devices purchased from us and manufactured by Villbau with the following conditions:

- BEFORE SEND PRODUCTS BACK PLEASE CONTACT VILLBAU AT THE FOLLOWING EMAIL ADDRESS FOR TECHNICAL SUPPORT : [mail@villbau.com](mailto:mail@villbau.com)
- Devices submitted for repair must be sent by enclosing RMA document. For filling this document accurately is the task and responsibility of **Customer**.
- Delivery and removal of the product for service( and its costs) will be borne by **Customer**.
- During import and return, the devices will be subject to customs treatment, which costs will be borne by the **Customer**.
- Before a device submitted for repair, sender must comply with the following:
  - Set a proforma invoice with the value 0,1 USD

Invoice must contains the following text:

- *érték csak vámcélokra/Value for custom clearance only;*
- *szervíz célra / For service purposes;*

- Device repair begins with an inspection based on the RMA document filled out by the **Customer**. After uncovering the fault, we prepare a price calculation for **Customer's** request - in case of a non-warranty device. Based on the approved price calculation by **Customer** we carried out the repair.
- The agreed repair time is 30 days, which Villbau always aspire to carried out sooner.
- So long as any additional, unforeseen costs arise during the repair, Villbau inform **Customer** in any case.
- If during the test we do not experience any abnormal operation in the delivered device, or the **Customer** does not claim our service based on our price calculation, an " inspection fee" must be paid. This applies both warranty and out of warranty devices.
- After repair is completed we wil notify the **Customer** by email or phone. After 3 months from the date of notification, Villbau is entitled to sell the product and settle with the **Customer** after sale.
- To release product to the **Customer** " Service receipt" sheet must be presented. In case of receipt's absence, Villbau could only hand over products based on the original invoice of the **Customer**.
- A worksheet is prepared for the performance of service, and a fee request prepared based on worksheet. The **Customer** is obliged to settle the issued fee request by bank transfer, for which an invoice will be prepared after payment.
- VILLBAU is entitled to withhold the product until payment is made.
- The service is not responsible for any data loss during the repair!
- The **Service Undertaking Information** described above is accepted by both parties without changes and thus the service provider legal relationship is established.
- The service provider created this policy based on Government Decree 249/2004 (VIII. 27.) applicable to individual repair and maintenance services.

Villbau Ltd.  
Budapest, 11.12.2023



# Hibabejelentő lap RMA Document

Száma: **F-18-RMA**  
Kiadás dátuma: 2019.10.01.  
Módosítási száma: 1  
Oldalszáma: 1/1



**KÉRJÜK, VEGYE FEL A KAPCSOLATOT A TECHNIKAI TÁMOGATÁSSAL A [mail@villbau.com](mailto:mail@villbau.com) CÍMEN MIELŐTT VISSZAKÜLDENÉ A TERMÉKET!**

**PLEASE, CONTACT OUR TECHNICAL SUPPORT AT [mail@villbau.com](mailto:mail@villbau.com) BEFORE SENDING BACK THE PRODUCT TO US, AND WAIT FOR RMA AUTHORIZATION.**

<b>Azonosító:</b> <i>Ticket Nr:</i>	<b>Bejelentés dátuma:</b> <i>Submission date:</i>	<b>Vásárlás időpontja:</b> <i>Purchase date:</i>
<b>Bejelentő:</b> <i>Customer</i>		
<b>Elérhetőségek:</b> <i>Contact details</i>		
<b>Érintett termék(ek):</b> <i>Product(s)</i>		<b>Sorozatszám(ok):</b> <i>Serial Number(s)</i>
<b>Hiba, eltérés leírása:</b> <i>Description of the problem</i>		
<b>Felhasználás körülményei:</b> <i>Conditions of use</i>		
<b>Tápellátás</b> <i>Power supply</i> ..... V ..... A (max)		
<b>Vezetékes hálózat:</b> <input type="checkbox"/> DHCP / Dynamic IP <input type="checkbox"/> Fix IP / Static IP <i>Ethernet (LAN)</i>		
<b>SIM:</b> <i>SIM</i>	<b>Szolgáltató:</b> <i>Provider:</i> .....	
<input type="checkbox"/> Mini SIM	<b>APN:</b> <i>APN</i> .....	<input type="checkbox"/> Publikus / Public
<input type="checkbox"/> Mini SIM perf.		<input type="checkbox"/> Zárt / Dedicated
<input type="checkbox"/> Nano SiM	<b>PIN kérés</b> <i>Require PIN</i> <input type="checkbox"/> IGEN / YES <input type="checkbox"/> NEM / No	
<b>Egyéb megjegyzések:</b> <i>Other information</i>		

Bejelentő / Customer:

.....  
Alírás / Signature

.....  
Felvette / Accepted