

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A GABLINI Autószalonok (a továbbiakban: **társaság**), mint társaság valamint ügyfele, mint megrendelő (a továbbiakban **ügyfél**) között gépjárműre vonatkozó javító-karbantartó, forgalomba helyezés előtti vagy időszakos vizsgálat és előzetes eredetiségvizsgálat szolgáltatási tevékenység tárgyában (a továbbiakban együttesen: **szolgáltatások**) **létrejött szerződésekre** – a felek ellenkező tartalmú írásbeli megállapodása hiányában – a jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) rendelkezései az irányadóak.

Ahol a jelen ÁSZF ügyfelet említ, azon képviselőjét/meghatalmazottját is érteni kell.

Az ÁSZF egy példánya a társaságnak az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben kifüggesztésre kerül, egyúttal a www.gablini.hu internetes honlapon is elérhető.

GABLINI Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
képviseli
Gablini Gábor Ferenc

TARTALOMJEGYZÉK

A társaság adatai:.....	2
Felügyeleti szervek:.....	2
I. VÁLLALKOZÁSI FELTÉTELEK	3
II. A MEGRENDELÉS FELVÉTELE, A GÉPJÁRMŰ ÁTVÉTELE.....	4
III. MEGRENDELÉS TELJESÍTÉSE SORÁN ADÓDÓ ESEMÉNYEK.....	5
IV. A GÉPJÁRMŰ TÁROLÁSA, ÁTADÁSA ÉS DÍJFIZETÉS BIZTOSÍTÉKAI.....	6
V. SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS PANASZOK ELINTÉZÉSE	7
VI. SZOLGÁLTATÁS KÖZBEN OKOZOTT KÁROK MEGTÉRÍTÉSE	7
VII. JÓTÁLLÁSI FELTÉTELEK	8

A társaság adatai:

Cégnév: **GABLINI Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**
Székhelye: **1152 Budapest, Városcapu utca 1.**
Cégjegyzékszám: **01-09-563276**
Adószám: **12193826-4-42**
Levelezési címe: **1152 Budapest, Városcapu utca 1.**

A társaság székhelye és telephelyei:

M3székhely:
1152 **Budapest**, Városcapu utca 1.

Gödöllői telephely:
2100 **Gödöllő**, Blaháné utca 2.

Budaörsi telephely:
2040 **Budaörs**, Malomkő utca 2.

Bp. XVI. kerületi telephely:
1162 **Budapest**, Mezősas utca 6.

Alsóörsi telephely:
8226 **Alsóörs**, Katona József utca 11.

Felügyeleti szervek:

Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
1051 Budapest, Nádor u. 28.

Nemzeti Közlekedési Hatóság
Közép-magyarországi Regionális Igazgatósága
1033 Budapest, Mozaik u. 5.

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
1088 Budapest, József krt. 6.

Budapest Főváros Kormányhivatala
Műszaki, Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály,
Fogyasztóvédelmi Osztály
1052 Budapest, Városház u. 7.

Pest Megyei Kormányhivatal
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
1135 Budapest, Lehel utca 43-47.

Veszprém Megyei Kormányhivatal
Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály,
Fogyasztóvédelmi Osztály
8200 Veszprém, Budapest út 3-5.

I. VÁLLALÁSI FELTÉTELEK

A társaság vállalja a – jótállási jegy vagy garanciafüzet feltételei szerint – **Az ASTON MARTIN, HYUNDAI, INFINITI, KIA, LEVC, LOTUS, NISSAN, PEUGEOT, INEOS, OMODA, JAECOO** típusú közúti járművek garanciális, továbbá márkafüggetlen szervizként valamennyi gyártó által gyártott közúti jármű garanciaidőn túli javítását, karbantartását, eredetiségvizsgálatát, továbbá műszaki vizsgálatát.

1. A megrendelés felvétele során a társaság vizsgálja a szolgáltatás elvállalásának lehetőségét és jogszabályi, hatósági határozathoz kötött előfeltételeit.

JAVÍTÓ-KARBANTARTÓ SZOLGÁLTATÁS

A szolgáltatásra a 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet szabályai irányadóak. A **jótállás (garancia) és kellékszavatosság** keretében végzendő javító-karbantartó szolgáltatások esetében a gyártó, illetve a gépjárművet értékesítő szervezet által kibocsátott jótállási/garanciafüzetben található feltételeket is figyelembe kell venni.

MŰSZAKI VIZSGÁLATOK

A többször módosított 5/1990. (IV. 12.) KöHÉM rendelet, valamint az 1/1990. (IX. 29.) KHVM rendelet szabályai irányadóak, azzal, hogy a forgalomba helyezés előtti vagy időszakos vizsgálatot (a továbbiakban együttesen: **műszaki vizsgálat**) társaság csak olyan járműkategóriák tekintetében végzi el, melyekre a Nemzeti Közlekedési Hatósággal (a továbbiakban: **NKH**) létrejött szerződésének hatálya kiterjed (M1; N1; M1G; N1G kategóriák), illetve amelyek elvégzésére megfelelő képesítésű szakemberrel rendelkezik.

Műszaki vizsgára történő felkészítés esetén is a fent hivatkozott jogszabályhelyek, továbbá az NKH szakmai iránymutatásai és utasításai alkalmazandóak.

ELŐZETES EREDETISÉGVIZSGÁLAT

A társaság tevékenységét az előzetes eredetiségvizsgálati eljárás részletes szabályairól szóló 301/2009. (XII. 22.) Korm. rendeletben előírtak szerint végzi.

KÖRNYEZETVÉDELMI FELÜLVIZSGÁLAT

A 77/2009 (XII. 15) KHEM-IRM KvVM együttes rendelet, valamint az NKH hatályos előírásainak megfelelően végzi el a társaság a környezetvédelmi felülvizsgálatot, valamint azzal kapcsolatos feladatokat.

2. Amennyiben a megrendelt szolgáltatás vagy azzal kapcsolatos ügyféltől származó utasítás az adott járműtípusra vonatkozó gyári karbantartási, javítási technológiának, a KRESZ vagy bármely más hatályos jogszabály előírásainak nem felel meg, akkor a társaság erre figyelmezteti az ügyfelet és a megrendelés, illetve utasítás változatlan tartalommal történő fenntartása esetén a munka elvégzését megtagadhatja.
3. A megrendelés (elő)feltételeinek elbírálására és a szükséges tájékoztatás megadására a szerviztanácsadó jogosult. Információt, tájékoztatást csak a szerviztanácsadó vagy felette adhat.
4. A társaság kizárólag a maga által beszerzett alkatrészt szerel be és segédanyagot használ a megrendelés teljesítése során.
5. A társaság telephelyei, mint vizsgálóállomások a műszaki vizsgálatokkal kapcsolatos szolgáltatásaikat minden ügyfél részére feltétel és megkülönböztetés nélkül biztosítják.

A műszaki vizsgálatokkal kapcsolatos szolgáltatások során az ügyféltől származó adatokat, különösen a járművek műszaki megvizsgálása során keletkező adatot a társaság munkatársai bizalmasan kezelik, és kizárólag olyan szerv, hivatal vagy hatóság részére adják át vagy teszi hozzáférhetővé, mely erre kötelezi, illetve melynek eljárásához a műszaki vizsgálat lefolytatásához szükséges. A társaság adatkezelési szabályzata a www.gablini.hu internetes honlapon érhető el.

II. A MEGRENDELÉS FELVÉTELE, A GÉPJÁRMŰ ÁTVÉTELE

1. Amennyiben a társaság rendelkezik a megrendelt szolgáltatás elvégzéséhez szükséges személyi és tárgyi feltételekkel, és a megrendelést elfogadja, akkor a javító-karbantartó szolgáltatás esetén a gépjárművet műszaki szakemberével megvizsgálhatja, aki a hibák és az ügyféltől származó panaszok felvétele után meghatározza, továbbá a javítási megrendelő/munkalapon (a továbbiakban: **megrendelőlap**) feltünteti a megrendelés elvégzéséhez szükséges munkafolyamatokat, valamint feljegyzi a kilométer-számláló műszer állását.

A szerviztanácsadó írásban, a megrendelőlapon közli az ügyféllel a megrendelés elvégzésének elvállalásakor várható legmagasabb – tájékoztató jellegű – díját és a megrendelés teljesítésének várható határidejét.

A gépjármű átvétele esetén a szerviztanácsadó szükség esetén – amennyiben a megrendelő ezt kifejezetten igényli – leltárjegyzéket készít a gépjármű tartozékairól (emelő, pótkerék, KRESZ-tartozékok stb.) tételesen feltüntetve azokat a megrendelőlapon. A gépjármű karosszériáján található sérüléseket a szerviztanácsadó feljegyzi.

A gépjármű okmányait – így különösen forgalmi engedélyt – átadó és a megrendelést aláíró természetes személy a tulajdonos távollétében – külön írásbeli meghatalmazás hiányában is - annak meghatalmazottjának/képviselőjének tekinthető. Amennyiben az ügyfél képviselője – ideértve különösen jogi személy ügyfél szervizben megjelent képviselőjét és munkavállalóját – nem a gépjármű tulajdonosa vagy üzemeltetője, úgy a megrendelőlapon nevét és lakcímkártyájában szereplő lakcímét is szerepelteti lábjegyzetben a szerviztanácsadó.

A fenti adattartalom felvételét követően a megrendelőlapot mind a szerviztanácsadó, mind az ügyfél aláírják, mellyel a felek között a megrendelés tárgyában vállalkozási szerződés jön létre.

2. A megrendelőlap első példánya az ügyfélé, amely egyúttal a gépjármű átvételének elismervényeként is szolgál. A megrendelt szolgáltatás teljesítését követően az ügyfél a megrendelőlap első példányának bemutatásával igazolja a gépjármű átvételére vonatkozó jogosultságát.
3. Amennyiben a gépjármű átvétele nem a megrendelőlap felvételével egyidejűleg történik, az átadás-átvételtől a szerviztanácsadó külön elismervényt vesz fel a fenti tartalommal vagy az elkészített megrendelőlapon utóbbi tünteti fel az átvétel időpontját.
4. Az ügyfél vagy harmadik személy által a gépjárműben hagyott személyes tárgyakért és egyéb vagyontárgyakért a társaság felelősséggel nem tartozik, azokat a gépjármű átadását megelőzően az ügyfél köteles a gépjárműből külön felhívás nélkül eltávolítani.
5. A szolgáltatás megrendelése – de legkésőbb a gépjármű átvétele – alkalmával az ügyfél köteles a társaság részére átadni a gépjármű forgalmi engedélyt és kulcsait. Előzetes eredetiségvizsgálat és műszaki vizsgálat során a felsoroltakon túl – egyes esetekben – a környezetvédelmi igazolólapot, a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás igazolószelvényét is köteles a társaságnak az ügyfél átadni. Javító-karbantartó szolgáltatás megrendelése esetén a gépjármű jótállási/servizfűzetét az ügyfél köteles átadni a társaságnak.
6. Az ügyfél a megrendelőlap aláírásával elfogadja, hogy a társaság a megrendelésével összefüggésben lévő adatait adatkezelési szabályzata szerint rögzítse, tárolja, a megrendeléshez kapcsolódó számlázáshoz, dokumentáláshoz felhasználja. A társaság mindenkor hatályos adatkezelési szabályzata a <https://gablini.hu/wp-content/uploads/2023/11/Gablini-Adatkezeles-Adatvedelmi.pdf> weboldalon elérhető.
7. Ha javító-karbantartó szolgáltatás megrendelése során megjelölt hibajelenség olyan javítási műveletek szükségességét vetíti előre, melyeknek köre, időtartama és költsége előre fel nem becsülhető, az ügyfél ennek ellenére mégis részletes árajánlatot (a továbbiakban: **árajánlat**) kér a gépjármű várható javítási költségeire vonatkozóan, úgy azt a társaság külön díjazás ellenében elvégzett a hibafeltárás, esetleges részleges megbontás és a műszeres vizsgálat elvégzése után adhat.

Ha az ilyen módon elkészített árajánlat után az ügyfél a gépjármű üzemszerű működéséhez szükséges és/vagy a hibák elhárításához szükséges munkák elvégzését mégsem rendeli meg, úgy a gépjárművön megbontott egységek visszaszerelése, illetve a gépjármű üzemképes állapotba hozása a társaságnak kizárólag további külön megrendelés alapján képezi a feladatát. Ennek hiányában a megbontott gépjármű elszállításáról az ügyfél saját költségén köteles gondoskodni.

Az árajánlat az ügyfél részére történt átadásától, illetve közölt elektronikus levélcímére történt megküldésének napjától 10 (tíz) naptári napig érvényes, hogyha az ügyfél a gépjárművet korábban a társaság részére átadta. Az árajánlat 3 (három) naptári napig érvényes, ha az ügyfél az árajánlat elkészítéséhez szükséges átvizsgálást követően a gépjárművet nem hagyja a társaság telephelyén vagy onnan elszállítja, illetve tovább üzemelteti.

A társaság árajánlathoz való kötöttsége akkor is megszűnik, ha a gépjármű műszaki állapotában a felvételi állapothoz képest bármilyen változás következik be (pl. újabb meghibásodás, káresemény stb.).

Ha a megrendelt szolgáltatás előreláthatólag befolyásolja a gépjármű további használhatóságát, teljesítőképességét vagy használatának módját, illetve ennek időtartamát, az ügyfelet erről előzetesen írásban – lehetőség szerint a megrendelőlapon – tájékoztatni kell.

III. MEGRENDELÉS TELJESÍTÉSE SORÁN ADÓDÓ ESEMÉNYEK

1. Ha a javító-karbantartó szolgáltatás elvállalásakor nem volt pontosan megállapítható, hogy milyen munkák elvégzésére van szükség, akkor a megrendelt szolgáltatással (munkafolyamatokkal) közvetlen összefüggésben lévő – pl. a megbontás vagy a műszeres vizsgálat során feltárt – hibák felfedezése esetén a társaság azokat külön megrendelés, az ügyfél előzetes tájékoztatása és jóváhagyása nélkül is teljes körűen feltárhatja és megjavíthatja, ha a javítás összes költsége nem haladja meg azt az összeget, amit a megrendeléskor a szolgáltatás várható legmagasabb díjaként a felek meghatároztak.
2. Ha a szolgáltatás teljesítése során a társaság olyan előre nem látott hibát fedez fel, amely
 - a megrendelt szolgáltatással nincs összefüggésben, függetlenül attól, hogy az a közlekedésbiztonságot érinti-e vagy sem, illetve
 - a felfedezett hiba a megrendelt szolgáltatással összefüggésben van ugyan, de annak kijavításával a szolgáltatás várható legmagasabb díjaként meghatározott összegét a javítás összeköltsége meghaladná,akkor társaság köteles a hiba felfedezéséről és az ezzel kapcsolatos munka díjáról az ügyfelet haladéktalanul írásban értesíteni. Ezt a munkát a társaság csak külön megrendelésre végzi el új teljesítési határidő és díjazás meghatározása mellett.
3. A III/2. pont figyelembevételével a közlekedésbiztonsági szempontból szükséges javítás meg nem rendelése esetén a hibás gépjármű ügyfélnek történő átadásakor a társaság köteles írásban közölni, hogy a gépjármű a közúti forgalomban nem vehet részt, és ennek tudomásulvételét az ügyfél aláírásával köteles igazolni. A hibás gépjármű elszállításáról az ügyfél köteles gondoskodni, melyben a társaság külön díjazás ellenében segítséget nyújthat.
4. Amennyiben a megrendelt munka elvégzését előre nem látható – a III/2. pontban leírtakon kívüli – egyéb ok akadályozza (pl. alkatrész-szállítási késedelem stb.), azt az ügyféllel haladéktalanul, de legkésőbb határidő lejárta előtt írásban közölni kell.
5. Amennyiben a megrendelt munka elvégzéséhez olyan alkatrész beszerzése szükséges, amely nem áll a társaság rendelkezésére, a társaság haladéktalanul tájékoztatja e körülményről az ügyfelet. Az ügyfél tudomásul veszi, hogy a társaság ilyen alkatrészek megrendelésére abban az esetben köteles, amennyiben társaság előzetes felhívása alapján az ügyfél előlegként megfizeti a társaság részére a megrendelni szükséges alkatrész ügyfél által fizetendő teljes vételárának 70 (hetven) %-át.
6. Az ügyfél tudomásul veszi és elfogadja, hogy a javító-karbantartó szolgáltatás magában foglalja a bejáratásokat és a próbautakat is. Az ügyfél tudomásul veszi és elfogadja továbbá, hogy annak érdekében, hogy a javítást követő próbautak során a hiba megszűnése megállapítható legyen, bizonyos esetekben a városi környezeten kívüli, akár az 100 (egyszáz) kilométert meghaladó távolságú, adott esetben autópályán lefolytatott próbautak igénybevétele is szükségessé válhat.

Az ügyfél tudomásul veszi és elfogadja, hogy a gépjármű hibájának megszűnését igazolni hivatott próbautak okán felmerülő többletköltségek (üzemanyagköltség, autópályadíj stb.) viselésére az ügyfél köteles, továbbá, hogy a próbautak során a gépjármű üzemanyagtankjából esetlegesen felhasznált üzemanyag megtérítésére a társaság nem köteles.

7. Felek rögzítik, hogy amennyiben az ügyfél külön okiratba foglalt meghatalmazás által meghatalmazza a társaságot kárügye kapcsán a gépjármű vonatkozásában a biztosító előtti kárbejelentés és kárügyintézés során történő eljárásra, a társaság köteles a meghatalmazás keretei között a biztosító előtt eljárni. **Az ügyfél tudomásul veszi, hogy amennyiben a meghatalmazás aláírását követően a társaság javító-karbantartó szolgáltatását nem veszi igénybe, köteles a társaság részére a társaság által az ügyintézésre fordított idővel arányos mértékű, de legalább 1 (egy) órányi, legfeljebb 3 (három) adminisztratív díjat fizetni.** Az adminisztratív díj mindekorai összegét is tartalmazó árlista a társaság ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben kifüggesztésre kerül.

IV. A GÉPJÁRMŰ TÁROLÁSA, ÁTADÁSA ÉS DÍJFIZETÉS BIZTOSÍTÉKAI

1. A társaság a megrendelt szolgáltatás teljesítéséről a lehető legrövidebb időn belül, de nem később, mint 24 (huszonnégy) órán belül – az ügyféllel előzetesen egyeztetett módon (e-mail, telefon, SMS stb.) – értesíti az ügyfelet.
2. Amennyiben az ügyfél a készre jelentéstől számított 8 (nyolc) napon belül nem veszi át a gépjárművet, a társaság a készre jelentéstől számított 9. (kilencedik) naptól kezdődően az átvétel, illetve elszállítás napjáig, megbízás nélküli ügyvitel jogcímén, tárolási (megbízási) díj felszámítására jogosult, melynek összege 5.000,- Ft (ötezer forint) + ÁFA/nap.
3. Amennyiben az ügyfél a társaság – vagy meghatalmazott jogi képviselőjének – ajánlott és tértivevényes postai levelének kézhezvétele ellenére sem szállíttatja el a tárgyi gépjárművet a társaság telephelyéről, illetve az ilyen módon megküldött postai küldemény kézbesítése társaság önhibáján kívüli okból akadályozott, úgy a társaság jogi eljárás keretében intézkedik a gépjármű elszállítása és a tárolási díj érvényesítése érdekében.

A tárolási díjra vonatkozó rendelkezések a jelen ÁSZF II/7. pontjának második fordulata és III/3. pontja esetén is alkalmazandóak, amennyiben az ügyfél, illetve a gépjármű tulajdonosa vagy üzemeltetője előzetes – a jogkövetkezményekre vonatkozó tájékoztatást is tartalmazó – írásbeli felszólítást követően sem intézkedik a gépjárműnek a társaság telephelyéről történő elszállítása érdekében.

4. A társaság az elvégzett munkáról, illetve teljesített szolgáltatásról és a beépített, illetve felhasznált anyagokról, továbbá a javítási-karbantartási munkálatok elvégzése során felmerült egyéb költségekről számlát állít ki az ügyfélnek. A számlában feltüntetésre kerül az elvégzett munka, a felhasznált anyagok és alkatrészek tételesen felsorolva, a vállalkozói díj (a szolgáltatás ellenértékének összege), a javítási-karbantartási munkálatok elvégzése során felmerült egyéb költségek, valamint tanúsítvány arról, hogy a végzett munka megfelelő, a felhasznált anyag és alkatrész rendelkezésszerű használatra alkalmasak, továbbá, hogy a számla egyúttal jótállásból eredő jogok érvényesítésére is szolgál.

A társaság a műszaki, környezetvédelmi és előzetes eredetiségvizsgálat esetén a vizsgálatról kiállított vizsgálati dokumentáció egy példányát is igazolható módon átadja az ügyfél részére.

5. A társaság vállalási óradíjait a székhelyén és telephelyein, illetve a szerviz munkafelvételen kifüggesztett tájékoztató ismerteti. A díj- és az időnormajegyzék megtekintésre a szerviz munkafelvételen áll az ügyfél rendelkezésére. Olyan munkák esetében, amelyekre javítási díj-, illetve időnormajegyzék nem készült, a társaság által meghatározott, műszakilag indokolt ráfordítási időnek megfelelő javítási díjat számít fel. A felhasznált anyagok, alkatrészek a készletező vállalatok, illetve az egyéb szállítók vagy bevont alvállalkozók ár- illetve díjszabása szerint kerülnek számlázásra.
5. A javítás során lecserélt fődarabok és alkatrészek a jótállás és szavatosság keretében végzett javítás, illetve az ún. gyári felújított (csere darab leadását igénylő) alkatrészek beépítése kivételével – ha az ügyfél és a társaság másképp nem állapodik meg, illetve jelen ÁSZF másképp nem rendelkezik – az ügyfél tulajdonát képezik.

A gépjármű kiadásakor ügyfél által el nem vitt/szállított lecserélt alkatrészeket a társaság nem tárolja, azok hulladékként történő kezeléséről térítésmentesen gondoskodik.

6. Minden beszerelt alkatrész az elvégzett munka, illetve teljesített szolgáltatás kapcsán kiállított számla teljes kifizetéséig a társaság tulajdonában marad, azok vonatkozásában a számlával érintett tőke- továbbá minden járuléktartozás – ideértve különösen, de nem kizárólagosan a késedelmi kamat, a késedelmi kötbér, a behajtási költségátalány és az ügyvédi munkadíj – maradéktalan kifizetéséig a társaság tulajdonjog-fenntartással él.
7. A társaságot, a szolgáltatás teljesítése folytán esedékessé vált tőke- és járulékköveteléseinek biztosítására a szolgáltatás tárgyát képező gépjárművön törvényes zálogjog illeti meg, így azt a számla teljes kiegyenlítéséig visszatarthatja.¹
8. Amennyiben az ügyfél bármely, a társasággal szemben a megrendelés kapcsán fennálló fizetési kötelezettségével késedelembe esik, a késedelem minden napjára köteles napi 2.500,- Ft (kettőezer-öttszáz forint) késedelmi kötbért megfizetni a társaságnak.²

Ptk. 6:246. § [Törvényes zálogjog] A vállalkozót a vállalkozói díj és a költségek biztosítására zálogjog illeti meg a megrendelőnek azokon a vagyontárgyain, amelyek a vállalkozási szerződés következtében birtokába kerültek.
vagyontárgyain, amelyek a vállalkozási szerződés következtében birtokába kerültek.

² Ptk. 6:186. § [Kötbér] (1) A kötelezett pénz fizetésére kötelezheti magát arra az esetre, ha olyan okból, amelyért felelős, megszegi a szerződést. Mentésül a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha szerződésszegését kimentí.

V. SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS PANASZOK ELINTÉZÉSE

1. A társaság a szolgáltatása nyújtásával kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó fogyasztói panaszokkal mindennemű előítélet nélkül, pártatlanul foglalkozik.

A fogyasztói panaszok előterjesztésére és kezelésére vonatkozó részletes szabályokat, továbbá a társaság ezzel kapcsolatos kötelezettségeit a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: **Fgy. tv.**) tartalmazza. **Fogyasztói panaszt kizárólag az Fgy. tv. által meghatározott fogyasztó³ terjeszthet elő, így jelen fejezet**

rendelkezései csak azon ügyfelekre terjednek ki, akik az Fgy. tv. 2. § a) pontja alapján fogyasztónak minősülnek.

2. Az ügyfél az elvégzett szolgáltatással kapcsolatos panaszok bejelentését a társaságnak szóban vagy írásban teheti meg.
3. Amennyiben a szóban tett panasz helyben nem orvosolható, úgy a társaság székhelyén/telephelyén, fióktelepének ügyfélterében elhelyezett panaszbejelentő formanyomtatványt kell kitöltenie a panaszosnak. A kitöltött nyomtatványt az üzletvezetőnek/telephelyvezetőnek kell átadni.
4. Az írásbeli panaszt – akár az ügyfélterében elhelyezett panaszbejelentő formanyomtatvány, akár postai levél útján küldi meg az ügyfél – társaság a beérkezését követően 30 (harminc) napon belül érdemben írásban megválaszolja és intézkedik annak közlése iránt.
5. A panaszt elutasító álláspontját a társaság írásbeli indokolással közli. A panasz elutasítása esetén társaság tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

VI. SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSE KÖZBEN OKOZOTT KÁROK MEGTÉRÍTÉSE

Kártérítési kötelezettség fogyasztónak minősülő ügyfél esetén

A társaság kártérítési felelősséggel tartozik a gépjárművekben a székhelyén vagy telephelyén történt, illetve azon kívül is munkatársai által okozott károkért. A társaság mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződészegést ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta, és nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje vagy a kárt elhárítsa. Szándékos károkozás esetén a ügyfél teljes kárát meg kell téríteni.

A társaság kártérítési kötelezettsége körében fizetendő kártérítés teljes összege nem haladhatja meg a munkalapon szereplő, egy munkaóra-ra eső vállalkozói díj (a szolgáltatás ellenértékének összege, ide nem értve az anyagköltségeket, valamint egyéb járulékos költségeket) 10-szeresét (tízszeresét).

A kárigény bejelentését az illetékes szervizvezető jegyzőkönyvben rögzíti, amelyben tételesen fel kell sorolni az okozott kárt és egyben javaslatot tenni a kártérítés módjára (az okozott kár helyreállítása vagy az okozott kár készpénzben történő kifizetése).

Kártérítés jogcímén a társaság köteles megtéríteni a részére átadott gépjárműben bekövetkezett kárt. Az ügyfél vagyonában keletkezett egyéb károkat és az elmaradt vagyoni előnyt olyan mértékben kell megtéríteni, amilyen mértékben az ügyfél bizonyítja, hogy a kár mint a szerződészegés lehetséges következménye a szerződés megkötésének időpontjában előre látható volt.

³ Fgy. tv. 2.§ a) **fogyasztó**: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is

Kártérítési kötelezettség fogyasztónak nem minősülő ügyfél esetén

A társaság kártérítési felelősséggel tartozik a gépjárművekben a székhelyén vagy telephelyén történt, illetve azon kívül is munkatársai által felróhatóan okozott károkért.

A társaság kártérítési kötelezettsége körében fizetendő kártérítés teljes összege – a felek eltérő megállapodása hiányában – nem haladhatja meg a munkalapon szereplő egy munkaóraára eső vállalkozói díj (a szolgáltatás ellenértékének összege, ide nem értve az anyagköltségeket, valamint egyéb járulékos költségeket) 2-szeresét (kettőszeresét). Az ügyfél akként nyilatkozik, hogy kifejezetten tudomásul veszi, hogy a társaság vállalkozói díja jelen felelősségkorlátozásra tekintettel került megállapításra.

A kárigény bejelentését az illetékes szervizvezető jegyzőkönyvben rögzíti, amelyben tételesen fel kell sorolni az okozott kárt és egyben javaslatot tenni a kártérítés módjára (az okozott kár helyreállítása vagy az okozott kár készpénzben történő kifizetése).

A kártérítés mértékének megállapítása az ügyvezető feladata. Az ügyfélnek a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: **Ptk.**) 6:525. § rendelkezései által előírt kármegelőzési, kárelhárítási és kárenyhítési kötelezettségének eleget kell tennie.

VII. JÓTÁLLÁSI FELTÉTELEK

1. A társaság az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004 (VIII. 27.) Korm. rendelet alapján jótállási felelősséggel tartozik. A jótállás kizárólag azon szolgáltatásokra terjed ki, melyek a gépjármű karbantartására és javítására irányulnak.

Az ügyfél a társaság által kiállított és átadott javítási számlával, mint jótállási jeggyel (a továbbiakban: **jótállási jegy**) érvényesítheti jótállási igényét. **Jótállási igény kizárólag a Ptk. által meghatározott fogyasztó⁴ terjeszthet elő, így jelen fejezet rendelkezései csak azon ügyfelekre terjednek ki, akik az Fgy. tv. 2. § a) pontja alapján fogyasztónak minősülnek.**
2. **A jótállás időtartama 6 (hat) hónap, mely határidő jogvesztéssel jár.** A jótállási idő a szolgáltatás elvégzése után a gépjárműnek az ügyfél vagy megbízottja/meghatalmazottja részére történő átadásával veszi kezdetét. A jogszabály alapján fennálló jótállás nem érinti az ügyfél egyéb, jogszabályon alapuló – különösen kellékszavatosságból eredő – jogait.
3. **A társaság jótállási kötelezettségének előfeltétele, hogy a teljesített szolgáltatás (általános forgalmi adót és anyagköltséget is magában foglaló) díja a 20.000,- Ft (húszezer forint) összeget meghaladja.**
4. Nem áll fenn a társaság jótállási felelőssége, ha a javító-karbantartó szolgáltatást a szolgáltatás tárgyát képező dologra vonatkozó szavatosság vagy jótállás alapján teljesítették.
5. Nem érvényesíthető a jótállási igény, ha a hiba a természetes elhasználódás következménye, illetve eredménye vagy a természetes elhasználódás miatt a beszabályozás sikertelen.
6. Megszűnik a társaság jótállási kötelezettsége, ha:
 - az ügyfél a gépjárműre vonatkozó kötelező időszakos átvizsgálásokat, karbantartást egyáltalán nem, vagy nem a megadott futásteljesítmény elérésekor végezteti el;
 - a gépjárművön a társaság által korábban javított vagy karbantartott részt, az ügyfél vagy harmadik személy megbontja, átalakítja vagy javítja;
 - a gépjárművön a javított vagy karbantartott egység, alkatrész megsérül vagy megsemmisül;
 - a gépjárművet hibás futásteljesítmény-számlálóval üzemeltetik;
 - gépjárművet nem a gyártó által adott kezelési utasításnak megfelelően, illetve szakszerűtlenül üzemeltették.

Szakszerűtlen kezelésnek minősül különösen, ha:

- nem az előírt üzemanyagot, kenőanyagot használják a gépjármű üzemeltetése során;

⁴Ptk. 8:1.§ 3. **fogyasztó:** a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy

- a gépjárművet nem megfelelő módon tárolják;
 - a meghibásodás, tapasztalt hiba ellenére a gépjárművet tovább üzemeltetik;
 - a gépjárművel versenyen vesznek részt;
 - a gépjárművet oktatásra használják;
 - a gépjárművet műszaki paramétereitől vagy jellegétől eltérően használják;
 - minden olyan használat, melyet a gépjármű használati útmutatója rendeltetésellenes használatnak jelöl, vagy amely használati módot tiltja, illetve nem javasolja.
7. Nem vonatkozik a jótállás az izzókra, más üvegalkatrészekre, műanyag burák törésére és repedésére.
8. Az ASTON MARTIN, HYUNDAI, INFINITI, KIA, LEVC, LOTUS, NISSAN, PEUGEOT, INEOS, OMODA, JAECOO gyártmányok garanciális – tehát törvényi vagy szerződéses jótállásának körében történő – javítása esetén a gyártók, illetve importőrök által előírt alkatrész- és munkagaranciára vonatkozó előírások az irányadók az elvégzett javító-karbantartó szolgáltatásra.
6. A társaság jótállási kötelezettségének a saját telephelyén/fióktelepén tesz eleget.
7. A jótállási igénnyel érintett meghibásodott gépjármű beszállításáról a társaság telephelyére az ügyfélnek kell gondoskodnia, kivéve, hogyha az ügyfél a társaságot előzetesen értesíti, elsőbbségi lehetőséget teremtve számára a gépjármű beszállítására. A gépjármű szállítási költségeit a javítási munkára vonatkozó jótállási igény megalapozottsága esetén a társaság, egyéb esetben az ügyfél köteles viselni.
8. A társaság az ügyfél jótállási igényéről jegyzőkönyvet vesz fel, a jogszabály alapján kialakított és rendszeresített formanyomtatványán. A jegyzőkönyv másolatát a társaság haladéktalanul az ügyfél rendelkezésére bocsátja, ugyanakkor amennyiben döntése további vizsgálatot igényel, úgy azt jelzi az ügyfélnek és legkésőbb 5 (öt) munkanapon belül megküldi vagy átadja a válaszával kiegészített jegyzőkönyvet az ügyfélnek.
9. A társaság a gépjármű vizsgálatát lehetőleg azonnal, de legkésőbb 15 (tizenöt) napon belül köteles elvégezni.
10. Amennyiben a panasz okát a társaság az ügyfél által elfogadott határidőn belül alkatrészhiány miatt nem tudja megszüntetni, úgy arról az ügyfélét tájékoztatja, és újabb egyeztetett határidőt ad meg.
11. A gépjármű akkor tekinthető hibásnak és társaság jótállási kötelezettsége akkor áll fenn, ha a társaság a munkafelvétel során feltárt hibákat és a megrendelt javításokat bizonyítható módon nem, vagy nem a megrendelésnek és a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően végezte el, de a szolgáltatás ellenértékét a számlában felszámította és azt az ügyfél maradéktalanul megfizette.
12. Nem tekinthető hibásnak a szolgáltatás, ha a társaság a gépjármű megbontása során olyan hibát észlel, ami a hibafelvételkor nem volt megállapítható, és/vagy az ügyfél az utólagosan tudomására hozott hiba kijavítását a társaságnál nem rendelte meg.
13. Az V/1. pontban meghatározott alapvetés alapján a panasz kivizsgálása az alábbiak szerint történik:
- a javítás mennyiben szolgálta a munka megrendelésére vonatkozó bizonylatokban (megrendelőlap) rögzített és az ügyfél tudomására hozott vagy az általa megjelölt hiba elhárítását?
 - a gépjármű megbontása és javítása során előállt-e olyan újabb hiba, ami a hibafelvétel során nem jelentkezett, és erről az ügyfél kapott-e tájékoztatást? Az újabb hiba megjavítására az ügyfél adott-e megrendelést?
 - a számlán feltüntetett javítási műveletek alapján megállapítható-e a felhasznált anyagok és alkatrészek szükségessége?
 - az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet alapján helyesen került-e megállapításra a javításra vonatkozó jótállás mértéke?
 - a javítás eredményeként bekövetkezett-e a javított részegységek hibaelhárítása, és ha azok beállítási és működési paraméterei mérhetőek, mennyiben felelnek meg az irányadóként meghatározott értékeknek?
 - a rendeltetészerű üzem szempontjából lényeges, de diagnosztikai eszközökkel nem minősíthető szerkezeti egységek ellenőrzése szemrevételezéssel, működés-, illetve futópróbával történik. Ennek során vizsgálni kell az erőátviteli szerkezetek és jelzőberendezések működőképességét, a külső és belső zajokat, valamint a járműre jellemző menettulajdonságokat.

14. Amennyiben az ügyfél a gépjármű vizsgálatkor jelen kíván lenni, úgy ezt a társaság számára lehetővé teszi.
15. A vizsgálat eredményéről a társaság jegyzőkönyvet vesz fel, melyben közli az észrevételeit és megállapításait és azt, hogy a jótállási igénynek eleget tesz-e és ha nem akkor miért nem. Amennyiben a vizsgálat alkalmával az ügyfél is jelen van, kérdéseit, észrevételeit és megállapításait is tartalmazza a jegyzőkönyv.

Véleménykülönbség esetén, illetőleg, ha a szolgáltatás minőségével, különösen a javítás módjával kapcsolatban lényeges műszaki kérdésben vita merül fel az ügyfél és a társaság között vagy az ügyfél nem fogadja el a társaságnak a jótállási igényre adott válaszát az ügyfél az alábbi szervekhez fordulhat:

Vitás műszaki ügyek intézése:	Nemzeti Közlekedési Hatóság
Minőségi műszaki viták intézése:	ÉMI-TÜV SÜD Minőségügyi és Biztonságtechnikai Kft. – KERMI Osztály
Fogyasztói panasz/jótállási igény esetén:	Budapesti Békéltető Testület (1016 Budapest, Krisztina krt. 99.) / Pest Megyei Békéltető Testület (1119 Budapest, Etele út 59-61.), továbbá illetékességgel és hatáskörrel rendelkező bírósághoz.

16. Lényeges műszaki kérdéseknek a következők tekinthetők:
- javítás vagy beállítás után a gépjármű fő-, illetve részegységeinek működésében nem következett be az elvárható mértékű javulás, illetve a javítással összefüggésben újabb hiba állt elő;
 - a sérült vagy elhasználódott kocsiszekrényben végzett javítások után a gépjármű főbb gépészeti egységeinek (azaz a következő egységeknek: motor, futóművek, kormány, hordozószerkezetek, önhordó karosszéria vagy alváz) felfüggesztési pontjai a gyári előírásokban megadott tűréshatárokon kívül esnek, továbbá az ajtók, ablakok zárása nem megfelelő, az utas- vagy csomagteret beázik;
 - a gépjármű részleges vagy teljes újrafényezése után a jótállási időn belül a fényezett részekről a festék elválik, a szín az eredeti, illetve a nem fényezett részek színétől lényegesen eltér.
17. A minőségi kifogás elbírálására a Nemzeti Közlekedési Hatóság csak akkor vehető igénybe, ha a javítást végző műhely vagy területi műszaki vizsgálóállomás feltételei, körülményei a felek között felmerülő vita eldöntéséhez nem megfelelőek, mert objektív szakvélemény kialakításához laboratóriumi feltételek szükségesek (anyaghibából eredő kifogások). A fentiek szerinti két minőségvizsgáló szerv igénybevétele csak a területileg illetékes Közlekedési Hatóság javaslata alapján történhet.
