

*Reálszisztéma Autókereskedelmi Kft.
TOYOTA Buda márkakereskedés és márkaszerviz
1112 Budapest, Budaörsi út 185-195.*

VÁLLALÁSI SZABÁLYZAT

*Személy- és tehergépkocsik, egytengelyes pótkocsik javításához és
zárttechnológiás vizsgáztatásához*

Készítette: **Papp Zsolt**
Hatályos: **2010. augusztus 23-tól**

Tartalomjegyzék

I.	Vállalási feltételek	5.oldal
II.	Jármű átvétele a tulajdonostól vagy meghatalmazottjától	5.oldal
III.	A vállalt szolgáltatás teljesítése során adódó események és megrendelő felé történő közlésük	8.oldal
IV.	A munkavállalás rendje	8. oldal
V.	A vállalási határidő késedelmes teljesítése, akadályközlés	9. oldal
VI.	A szolgáltatás elkészülte után a gépkocsi átadása, számlázása	10. oldal
VII.	Jótállási feltételek	11. oldal
VIII.	A szolgáltatással szemben felmerült panaszok, valamint azok intézésére vonatkozó előírások	12. oldal
IX.	Tárolási díj	14. oldal
X.	A kártérítés módja	14. oldal
XI.	Az átvett gépjárművek mozgatására és tárolására vonatkozó szabályok	15. oldal

Ügyvezető igazgatói utasítás

Tárgy: a vállalási szabályzat hatályba léptetése

A mellékelten kiadott vállalási szabályzatot a mai nappal hatályba léptetem.

Elrendelem, hogy a szabályzat egy példánya a Toyota szalon ügyfélváró helyiségében – az ügyfelek által jól láthatóan – legyen kifüggesztve.

A szabályzatban foglaltak végrehajtásáért a Toyota műszakvezető a felelős.

Budapest, 2010. augusztus 23.

Papp Zsolt
ügyvezető igazgató

Szolgáltató neve:	Reálsisztéma Autókereskedelmi Kft.
Címe:	1112 Budapest, Budaörsi út 185-195.
Felügyeleti szervei:	<ul style="list-style-type: none"> – Nemzeti Közlekedési Hatóság (1033 Budapest, Mozaik utca 5.) – XI. kerületi Önkormányzat (1113 Budapest, Bocskai út 39-41.) – Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (1088 Budapest, József körút 6.)
Vállalt szolgáltatások:	<p>Gépkocsi ápolási és szervizmunkák, olajcsere. Gumiszerelés, kerékkiegyensúlyozás. Futómű műszeres beállítása.</p> <p>Műszeres motordiagnosztika. Elektromos szerkezeti egységek, kiefődarabok javítása, felújítása. Lengéscsillapító vizsgálat. Fékerőmérés. Új- és használt gépkocsi kereskedelme. Toyota és Lexus típusú gépkocsik jótállás (garancia) és szavatosság keretében történő és azt követő javítása. Egyéb típusok elektromos, szerkezeti és futó javítása, ill. segélynyújtó beavatkozások.</p> <p>Karosszéria lakatos munkák. Időszakos hatósági műszaki vizsgáztatás és forgalomba helyezést megelőző műszaki vizsgáztatás. Eredetiségvizsgálat.</p> <p>Gumiabroncs szerelés és tárolás. Külső és belső mosás.</p>
Nyitvatartási idő:	<p>hétfőtől – péntekig: 7:00 – 18:00</p> <p>szombaton: 9:00 – 15:00</p>

I. Vállalási feltételek

- 1) A megrendelés felvételekor a vállalkozásunk vizsgálja a szolgáltatás elvállalásának lehetőségét.
- 2) A jótállás (garancia) és a szavatosság keretében elvállalt Toyota és Lexus típusú gépkocsik kötelező átvizsgálási és garanciális vagy szavatós javítási munkáira vonatkozó feltételeket a gépkocsihoz adott jótállási füzet tartalmazza.
- 3) Amennyiben a megrendelés az adott személygépkocsi típusra vonatkozó karbantartási, javítási technológiától, vagy a KRESZ előírásaitól eltér, vállalkozásunk a megrendelés felvételét, illetve a munka elvégzését megtagadja, erről a megrendelőlapon a megrendelőt tájékoztatni kell.
- 4) A vállalkozás feltételeinek elbírálására és szükséges tájékoztatás megadására a munkafelvevő jogosult.
- 5) A műszaki vizsgáztatási szolgáltatás tekintetében az alábbiakat vállalja a társaság:
 - a vizsgaállomás szolgáltatásaihoz valamennyi ügyfél hozzáférhet;
 - a szolgáltatás elvállalásakor nem lehetnek jogtalan feltételek (különös tekintettel a hatósági árak betartására);¹
 - a vizsgaállomás diszkriminációmentesen működik.

II. A jármű átvétele a tulajdonostól vagy megbízottjától (megrendelőtől)

- 1) Amennyiben a megrendelés felvételéhez a műhely rendelkezik a kért szolgáltatás elvégzéséhez szükséges feltételekkel, akkor a gépkocsit a munkafelvevő műszakilag megvizsgálja és a hibafelvételezés után meghatározza, a megrendelőlapon feltünteteti az elvégzendő szolgáltatást.
- 2) A munkafelvevő írásban közli megrendelővel a megrendelő nyomtatványon:
 - a kért munkák elvégzésének a munkafelvételkor megállapítható legmagasabb – tájékoztatásul szolgáló – vállalási díját;
 - a szolgáltatás elvégzésének határidejét;
 - a jótállási feltételeket;
 - leltárjegyzéket készít a megrendelőlapon és a gépkocsin észlelt sérüléseket is rögzíti.

A leltárjegyzéknek az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a gépkocsival átvett tartozékok jegyzékét (pl.: emelő, pótkerék, kulcskészlet, mentődoboz);

¹ A hatósági ár nem tartalmazza a műszaki vizsgára és a környezetvédelmi felülvizsgálatra történő felkészítés díjait, amelyek külön tételként kerülnek kiszámlázásra.

- a szükséges azonosító adatokat;
 - a beszerelt tartozékok működésére, típusára vonatkozó megjegyzéseket (pl.: Kenwood sztereo rádiósmagnó, 4 db hangszóróval. A készülék hibás.);
 - a gépkocsiban hagyott személyi holmik, egyéb vagyontárgyak.
- 3) A megrendelés aláírásakor megrendelő köteles a munkafelvevőnek átadni a gépkocsival együtt annak forgalmi engedélyét és a gépkocsi kulcsait.
 - 4) Amennyiben a megrendelő nem azonos a gépjármű – forgalmi engedélyében bejegyzett – tulajdonosával, illetve a tulajdonos nem természetes személy, akkor a megrendelő köteles írásbeli meghatalmazást adni a munkafelvevőnek. Ilyen esetben a munkalapot aláíró személy – a tényleges tulajdonos személyétől függetlenül – köteles a megrendelt munka teljes ellenértékének kifizetésére.
 - 5) A megrendelőlap egy példánya a megrendelőé, akinek ez egyúttal a vállalkozásunk részére történő gépkocsi átadás elismervényeként is szolgál. A megrendelt munka elkészülte után a megrendelő a megrendelőlappal igazolja a jármű átvételének jogosságát.
 - 6) A megrendelőlapon feltüntetetteket a munkafelvevő és megrendelő aláírásukkal hitelesítik.
 - 7) Ha a megrendelés felvételekor nem állapítható meg pontosan, hogy milyen jellegű munkák elvégzésére van szükség, illetve mely alkatrészeket kell cserélni, akkor a várható legmagasabb vállalási díj összegét kell közölni a megrendelővel.
 - 8) Az előre nem látott és a szolgáltatás elvállalásakor figyelembe nem vett hibákat a vállalkozásunk külön megrendelés nélkül is köteles kijavítani, ha a javítás díja nem haladja meg a megrendelőlapon közölt vállalási összeget.
 - 9) Ha a szolgáltatás díja előreláthatóan az 50.000 Ft-ot meghaladja és műszeres hibamegállapításra lehetőség van, a megrendelő ajánlatot kérhet. Ha a szolgáltatás elvégzésére a megállapodás létrejött, a műszeres vizsgálattal érintett körben a munka végzése során felfedezett és az ajánlatban figyelembe vett hibát vállalkozásunk köteles díjtalanul kijavítani.
 - 10) Ha a munka végzése során a műhelyben olyan előre nem látható hibát fedezünk fel, amelyek:
 - kijavításában felek nem állapodtak meg, illetve
 - kijavításával a szolgáltatás várható díjaként kikötött összeg emelkedne, köteles a hibafelfedezésről, és ezzel kapcsolatos munka díjáról a megrendelőt haladéktalanul telefonon, sms-ben vagy e-mailben értesíteni.
 Ezt a munkát a műhelyünk csak külön megrendelésre végezheti el. Ez természetesen vállalási határidő módosítást is eredményezhet, amit a pótmegrendelésben kell rögzíteni.
 - 11) Ha az elvégzendő munka előreláthatóan befolyásolja a gépkocsi vagy annak bármely részegysége további használhatóságát, teljesítőképességét, vagy használatának módját, illetőleg ennek időtartamát, a megrendelőt erről előzetesen tájékoztatni kell. A

tájékoztatási kötelezettség – amennyiben feltételei csupán ekkor állapíthatók meg – a munka elvégzése után is terheli műhelyünket.

12) A megrendelő részére készített árajánlat érvényét veszti, ha megrendelő nem hagyja járművét vállalkozásunk területén (későbbi időpontban kívánja megjavíttatni) azt tovább üzemelteti és a gépkocsi állapotában a hibafelvételi állapothoz képest változás következik be (pl. újabb meghibásodás, karambol, stb.).

13) Részletes (tételes) árajánlat készítése

A megrendelő kérésére műhelyünk részletes árajánlatot köteles adni, amelynek elkészítéséért díjat nem számít fel.

Amennyiben a részletes árajánlat készítéséhez a gépkocsi műszeres vizsgálata, illetve a hiba feltárásához a gépkocsi részleges megbontása szükséges és megrendelő a gépkocsi javítását nem kéri, úgy műhelyünk csak az árajánlat készítésével (hibafeltárással) kapcsolatban elvégzett műszeres vizsgálatok és gépkocsi megbontásának díját jogosult megrendelő részére leszámlázni.

Ez esetben a megbontott egységek visszaszerelése, illetve a gépkocsi üzemképes állapotba hozása műhelyünknek nem képezi feladatát. A gépkocsi elszállításáról a megrendelő köteles gondoskodni.

Amennyiben a megrendelő külön megbízást ad a műhelynek az eredeti állapotú üzemképesség helyreállítására, akkor a műhely azt felelősség nélkül, szükségjavítás jelleggel, díjazás ellenében elvégzi, ha a hibafeltárás során közlekedés-biztonsági hiányosság nem volt észlelhető.

Amennyiben igen, úgy a számlára és a megrendelőlapra is rá kell vezetni a „gépkocsi közúti közlekedésre alkalmatlan” szöveget.

14) Karosszériajavítás árajánlata

Karosszériajavítás (lakatos-fényező munka) esetén az AUDATEX kalkuláció bruttó végösszege – mint vállalási ár – a munkalapon rögzítésre kerül. Tekintettel arra, hogy a munkalap megnyitása hamarabb is történhet, mint az AUDATEX kalkuláció elkészítése, a vállalási ár – munkalapon történő – rögzítésére utólag (de minden esetben a javítás megkezdése előtt) is sor kerülhet, amelyről az ügyfél szóban, írásban vagy sms-ben tájékoztatást kap. A javítás előtt elkészített AUDATEX kalkuláció és a tényleges javítási összeg az alábbi tényezőknek köszönhetően – akár jelentősebb értékkel is – eltérhet:

- a javítás során pótszemle válik szükségessé, ami újabb javítási műveleteket eredményez;
- az AUDATEX kalkulációban szereplő alkatrészek eltérnek az importőr (Toyota Motor Hungary Kft.) hivatalos listaáraitól;
- a karosszéria munka során kiderül, hogy egy adott elem javításához magasabb fényezési fokozat elszámolása válik szükségessé;
- a megrendelő olyan javítási igényt jelez a munkalap megnyitása után, amely a biztosító által térítendő műveleteken kívül esik;
- minden olyan egyéb tényező, amelyről a társaság tájékoztatja az ügyfelet.

III. A vállalt szolgáltatás teljesítése során adódó események és megrendelő felé történő közlésük

- 1) Amennyiben a megrendelt munka határidőre történő elvégzését előre nem látható, egyéb ok pl. alkatrészhiány, javítás elvégzéséhez szükséges gép, műszer meghibásodása akadályozza, azt a műhely köteles a megrendelővel haladéktalanul, még a teljesítési határidő lejáratá előtt írásban közölni. A közlésben jelezni kell a módosított vállalási határidőt.
- 2) Amennyiben a javításra készített árajánlatot a műhely a kijavítás során azért lépné túl, mert az ott kalkulált alkatrész helyett csak drágább alkatrészt tud beszerezni, akkor megrendelőt erről a túllépés összegének közlésével írásban értesíteni kell. Írásos hozzájárulását kell kérni a vállalási összeg módosításához. Amennyiben a vállalási összeg módosításához megrendelő nem járul hozzá, úgy a szolgáltató az 1. szerint vállalási határidő módosítására jogosult.
A vállalási határidő módosítására okot adó alkatrész árának drágulása alatt a következő értendő: az ár változását előre nem látható körülmény, vagy hatósági intézkedés okozta (pl. forintleértékelés, vám összegének változása stb.).
- 3) A közlekedésbiztonsági szempontból szükségessé váló javítás meg nem rendelése esetén a hibás gépkocsi megrendelőnek történő átadásakor a műhely köteles írásban közölni, hogy a gépkocsi a forgalomban nem vehet részt, és ennek tudomásul vételét a megrendelő fél aláírásával köteles igazolni. A hibás gépkocsi elszállításáról megrendelő köteles gondoskodni. A műszaki vizsgáztatási és egyéb szempontból nem megfelelő jármű csak az ügyfél dokumentált tudomásulvételével hagyhatja el a telephelyet.
- 4) A szolgáltatás közben a gépkocsiban okozott károkért a vállalkozásunk kártérítéssel tartozik. A kártérítési igényt írásban kell bejelenteni.

IV. A munkavállalás rendje

- 1) A megrendelés előjegyzése
A megrendelés előjegyzése történhet személyes jelentkezés, telefonon történő bejelentkezés vagy interneten keresztül történő időpontkérés útján. A javításba vétel napjára történt megegyezés a műhelyünkre nézve kötelező.
A bejelentkezés akár személyesen, telefonon vagy interneten keresztül történik, fel kell hívni az ügyfél figyelmét a jelen szabályzat előírásaira, a gépkocsi átvételének feltételeire, valamint az érvényes javítási óradíjra.
- 2) Annak megállapítása, hogy a műhelyünk rendelkezik-e a megrendelt szolgáltatás elvégzéséhez szükséges feltételekkel (személyi, tárgyi, anyagi stb.).
- 3) Hibafelvétel készítése:
 - megbontás nélkül szemrevételezéssel, gépkocsi futópróba a bejelentett hibák figyelembevételével;
 - árajánlat készítéséhez szükséges diagnosztikai vizsgálatok elvégzése, illetve a szükséges mértékű megbontás alapján.

- 4) Árajánlat készítése, vagy a várható legmagasabb javítási díj megjelölése.
- 5) Teljesítési határidő megjelölése.
- 6) Megrendelőlap kitöltése:
 - megrendelő neve, címe
 - gépkocsi azonosítási adatai
 - km-óra állása
 - vállalt szolgáltatások rövid és pontos leírása (pl. tengelykapcsoló csúszik, nem emel ki, stb.)
 - vállalási határidő
 - a szolgáltatás várható legmagasabb díja
- 7) A gépkocsi leltár szerinti átvétele
- 8) Műhelynapló kitöltése
- 9) Munkalap(ok) kitöltése
- 10) A kitöltött és a munkafelvevő, valamint az ügyfél által aláírt megrendelőlap és leltárjegyzék egy példányának ügyfél részére történő átadása
- 11) A gépkocsi forgalmi engedélyének és kulcsainak átvétele
- 12) A javításra átvett gépkocsi üzemen belüli mozgatása a munkafelvevő, vagy az erre a célra kijelölt dolgozó feladata.

V. A vállalási határidő késedelmes teljesítése, akadályközlés

Az elvállalt szolgáltatást műhelyünk a megadott határidőre köteles teljesíteni.

- 1) Határidő módosítást vagy akadályközlést megrendelő részre írásban kell közölni. A közlésnek tartalmaznia kell:
 - a határidő módosításra okot adó hiba leírását;
 - az új vállalási határidőt, ill. a hiba kijavításának várható legmagasabb díját.A határidő, illetve a vállalási díj módosítása történhet pótmegrendelés felvételével, vagy az eredeti megrendelés módosításával, ahol a módosítás elfogadását megrendelő aláírásával hitelesíti.
- 2) A vállalási határidő, ill. a szolgáltatási díj egyoldalú módosítására csak törvényben meghatározott esetben van lehetőség.
- 3) Egyéb esetekben a vállalási határidő, ill. a szolgáltatási díj módosítása csak a megrendelő írásos hozzájárulásával lehetséges.

- 4) A megrendelő részére írt levél egy másolati példányát, ill. ha a megrendelő levélben közli a módosításokhoz történő hozzájárulását, akkor a megrendelő levelét is a műhelynél maradó bizonylatokhoz kell csatolni.

VI. A szolgáltatás elkészülte után a gépkocsi átadása, számlázása

- 1) A műhelyünk a gépkocsi javításának elkészültével értesíti a megrendelőt. Amennyiben a megrendelő a készrejelentéstől számított 8 napon belül a gépkocsit nem veszi át, a vállalkozásunk tárolási díj felszámítására jogosult. (A felszámítható tárolási díjat a IX. fejezet tartalmazza.)
Amennyiben megrendelő vagy az általa írásban megbízott személy az ajánlott levélben megküldött készrejelentés ellenére a gépkocsit 3 hónapon belül nem veszi át, a vállalkozásunk a javítási és tárolási díj érvényesítése érdekében jogi eljárást kezdeményez.
A megrendelő a részére átadott megrendelőlap másodpéldányával igazolja a gépkocsi átvételének jogosságát. A javítási számla kiegyenlítése után a megrendelő részére a gépkocsit leltár szerint át kell adni. Ellenőrizni kell, hogy a gépkocsin nincs-e a megrendelés felvételekor rögzített sérüléseken kívül újabb sérülés, vagy ha eredetileg a gépkocsin nem volt sérülés, akkor észlelhető-e sérülés. Fel kell hívni az ügyfél figyelmét a jótállási feltételekre, a panasz bejelentésének módjára.
A gépkocsi kulcsait, forgalmi engedélyét át kell adni megrendelőnek. Amennyiben olyan részegységek kerülnek beépítésre, amelyekre a forgalmazó jótállási jegyet ad, azt át kell adni megrendelőnek, fel kell hívni a figyelmét a jótállási feltételekre és időre, mert ezek a jelen szabályzatban foglaltaknál kedvezőbb feltételeket is megállapíthatnak.
- 2) A műhelyünk a szolgáltatás elvégzését számlával vagy a számlához mellékelte egyéb bizonylattal köteles tanúsítani (1/1990 (IX.29.) KHVM rendelet 10. § (1) bekezdés). Az egyes gépjárműfenntartó tevékenységekre vonatkozó tanúsítási kötelezettségre vonatkozó előírásokat a hivatkozott rendelet 3. sz. melléklete tartalmazza.
- 3) A műhelynek a 24/1995. (XI. 22.) PM rendeletnek megfelelő számlaformátumot kell alkalmaznia. Gépi számla is alkalmazható, ha annak tartalma megfelel az előírt követelményeknek.
- 4) A számlában röviden közérthetően fel kell tüntetni az elvégzett munkát, a felhasznált alkatrészeket és anyagokat, a szolgáltatás díjának összegét, és tanúsítani kell, hogy az elvégzett munka megfelelő, a felhasznált anyag és alkatrész rendeltetésszerű használatra alkalmas. Ha a díjat jelentős mértékben a munkával töltött idő határozza meg, a számlán fel kell tüntetni ezt az időt is.
- 5) A számlában feltüntetett díjtételek a Toyota Motor Hungary Kft. által meghatározott hivatalos időnormajegyzék (ún. Flatrate) alapján kerülnek meghatározásra.
- 6) Olyan gépkocsi típusokra, melyekre érvényes javítási időnorma nem készült, árvetéssel alátámasztott, műszakilag indokolt munkadíj érvényesíthető.

- 7) Azoknál a gépkocsi típusoknál, amelyeknél érvényes javítási időnorma van kiadva, de valamely javítási műveletet azt nem tartalmazza, akkor a műhely a 6. pontban foglaltak szerint jár el, vagy a közel azonos típus időnormája alapján számított munkadíj is alkalmazható.
- 8) Amennyiben a javításhoz szükséges – bármilyen típusú és mértékű – kenőanyagot az ügyfél nem társaságunknál vásárolja, hanem saját maga hozza, akkor 2.000 Ft + áfa összegű veszélyeshulladék-ártalmatlanítási díjat számítunk fel.
- 9) A javítás során lecserélt fődarabok és alkatrészek megrendelő tulajdonát képezik, kivéve, ha a megrendelés tárgya biztosító által – casco vagy felelősségbiztosítás körében – térített karosszéria javítás. Ilyen esetben a lecserélt alkatrészekről a biztosító társaság rendelkezik. A szolgáltatás megrendésekor kell nyilatkoztatni a tulajdonost, hogy a lecserélt alkatrészekre igényt tart vagy sem. Amennyiben megrendelő ezekre igényt tart, részére át kell adni, az átvétel tényét a számlán aláírással kell igazoltatni. Amennyiben műhelyünk ajánlatot tesz ezek megvásárlására, akkor a térítés ellenértékét kölcsönös megegyezés alapján alakítják ki.
- 10) Az értékesítésről, illetve szolgáltatásnyújtásról kiállított számla kifizetése történhet készpénzben, ügyvezetői döntés esetén átutalással (bizonyos feltételek teljesülése esetén), illetve bankkártyával. Bankkártyás fizetésre bruttó 200.000 Ft összeget meg nem haladó szerviz és karosszéria szolgáltatás, alkatrészvásárlás, illetve előlegfizetés esetén van lehetőség.

VII. Jótállási feltételek

- 1) Műhelyünk az elvégzett munkákra köteles jótállást vállalni. A szolgáltatás minőségéért való felelősséget nem zárhatja ki és nem korlátozhatja. A munka elvégzésekor, de legkésőbb a gépkocsi átadásakor a megrendelőt tájékoztatni kell arról, hogy a minőségi kifogását hol és hogyan jelentheti be. A vállalási szabályzatban rögzített előírások nem alkalmazhatók, ha a jótállást a termékre vonatkozó szavatosság vagy jótállás alapján teljesítjük. (lásd az I. fejezet 2. pontjában foglaltakat).
- 2) A jótállás időtartamát a – vállalási szabályzat mellékletét képező – 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet alapján határozzuk meg.
- 3) A jótállási idő a szolgáltatás elvégzése után a gépkocsinak a megrendelő, vagy megbízottja részére történő átadás napjával kezdődik.
- 4) A jótállást a vállalkozásunk saját telephelyén teljesíti. A gépkocsi be- és visszaszállításáról a megrendelő köteles gondoskodni. Hibás teljesítés esetén a szállítási költséget a vállalkozásunk viseli az igazolt (fizetett) számla alapján.
- 5) A megrendelő a jótállási igényét a szolgáltatás alkalmával kapott számla, nyugta bemutatásával írásban érvényesítheti.

- 6) Nem érvényesíthető a jótállási igény:
- a megrendelő által hozott alkatrészre;
 - ha a hiba rendellenes használat, vagy karambol következménye;
 - ha a hiba természetes elhasználódás következménye;
 - ha a természetes elhasználódás miatt a beszabályozás sikertelen.
- 7) Jótállási feltételként műhelyünk a javítással kapcsolatban, műszakilag indokoltan előírhat meghatározott km teljesítményhez kötött, a gyári előírásokkal azonos kötelező – nem díjmentes – átvizsgálást, olajcserét, vagy egyéb műveletet (pl.: fődarab nagyjavításánál).
- 8) Megszűnik a jótállási kötelezettség, ha:
- a megrendelő az előírt átvizsgálásokat nem, vagy nem az előírt km határérték elérésekor végezteti el;
 - a gépkocsin a javított egység külső behatásra megsérül, vagy megsemmisül;
 - a gépkocsit nem a gyártómű által adott kezelési utasításban leírtak szerint üzemeltették.
- Szakszerűtlen kezelésnek minősül, ha:
- nem az előírt tüzelőanyagokat, kenőanyagokat használják;
 - meghibásodás után tovább üzemeltetik;
 - a gépkocsival versenyen vesznek részt.
- 9) Nem vonatkozik a jótállás:
- izzókra;
 - különféle üvegekre;
 - műanyag búrák törésére, kivéve, ha a szélvédőüveg torzít, vagy gyártáshibás.
- 10) Fogyasztói szerződések esetén a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet előírásai az irányadók, amely szintén ezen vállalási szabályzat mellékletét képezi.

VIII. A szolgáltatással szemben felmerült panaszok, valamint azok intézésére vonatkozó előírások

- 1) A megrendelő jótállási igényét írásbeli bejelentés alapján érvényesítheti. (Erre a célra a vállalkozásunknál rendszeresített „Jótállási igénybejelentő” nyomtatvány használatos.) Az írásbeli jótállási igény elbírálására a műszaki kontroller jogosult. A téves hibafelvételezés alapján szükségtelenül végzett munka ellenértékének kifizetését megrendelő megtagadhatja. A megrendelő minőségi kifogását legkésőbb 15 nap alatt ki kell vizsgálni, és ha a minőségi kifogás jogos, a jótállásra vonatkozó rendelkezések szerint kell intézkedni (lásd VII. fejezetben leírtakat is).
- 2) Jogos igény esetén megrendelő követelheti:
- a hibásan végzett munka kijavítását, vagy a díj arányos csökkentését;

- az elvégzett munkával összefüggésben keletkezett hiba díjmentes kijavítását;
 - ha az elvégzett szolgáltatás teljesen alkalmatlan, továbbá, ha műhelyünk a kijavítást megfelelő határidőre nem vállalja, vagy végzi el, megrendelő a díj kifizetését megtagadhatja, ill. a már kifizetett díjat visszakövetelheti (a kijavítási határidő nem haladhatja meg az eredeti vállalási határidőt);
 - megrendelő – vállalkozásunk költségére – más vállalkozóval is elvégeztetheti a hibás teljesítés folytán szükséges munkát, ha műhelyünk a kijavítást megfelelő határidőre nem vállalja, nem végzi el, vagy ismételten hibásan végzi el;
 - ha műhelyünk a kijavítandó hibát tévesen állapította meg, a szükségtelenül végzett munka ellenértékét nem követelheti, illetve az ezért kifizetett díjat köteles visszafizetni.
- 3) A szolgáltatás akkor tekinthető hibásnak, ha műhelyünk a munkafelvétel során feltárt hibákat és a megrendelt javításokat bizonyítható módon nem, vagy rosszul végezte el, de a munka ellenértékét a számlában felszámította. Nem tekinthető hibás szolgáltatásnak, ha műhelyünk a jármű megbontása során olyan hibát észlel, ami a hibafelvétel alkalmával nem volt megállapítható és a megrendelő az utólagosan tudomására hozott hiba kijavítását műhelyünkönél nem rendelte meg. A társaság ezúton deklarálja, hogy a panaszokkal előítélet nélkül foglalkozik.
- 4) Műhelyünkönél írásban bejelentett panaszok kivizsgálását a műszaki kontroller végzi az alábbi szempontok figyelembe vételével:
- a) A munkavégzés mennyiben szolgálta a munkavállalásra vonatkozó bizonylatokban (hibafelvételi lapon) rögzített és a megrendelő tudomására hozott, vagy az általa kért hiba elhárítását?
 - b) A jármű megbontása és javítása során előállt-e olyan újabb hiba, ami a hibafelvétel során nem jelentkezett és erről a megrendelő kapott-e tájékoztatást?
 - c) A számlán feltüntetett javítási műveletek alapján megállapítható-e az ügyfélnek átadott anyag-felhasználási bizonylatokon szereplő alkatrészek és anyagok beépítésének szükségszerűsége?
 - d) A műhely – a 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet előírásai alapján – helyesen állapította-e meg a vonatkozó jóállás mértékét?
 - e) A műszaki beavatkozás eredményeként bekövetkezett-e a működő egységek javulása és ha a beállítási, működési paraméterek mérhetőek, azok mennyiben felelnek meg a gyári, javítóipari technológiákban meghatározott értékeknek?
 - f) A jármű rendeltetésszerű üzeme szempontjából lényeges, de diagnosztikai eszközökkel nem minősíthető szerkezeti egységek ellenőrzésére a szemrevételezés, a működés-, ill. a futáspróba szolgál. Ennek során vizsgálni kell az erőátviteli szerkezetek és jelzőberendezések működőképességét a külső és belső szerkezeti zajokat, valamint a járműre jellemző menettulajdonságokat.
- 5) Amennyiben panaszt tevő a vizsgálatnál jelen kíván lenni, úgy azt számára vállalkozásunknak lehetővé kell tenni.
- 6) A kivizsgálást lehetőleg azonnal, de legkésőbb 15 napon belül el kell végezni.
- 7) A műszaki kontroller vizsgálati megállapításait „Jótállási igénybejelentő” nyomtatványon írásban rögzíti és aláírja.

- 8) Amennyiben a bejelentést (minőségi kifogás) alaposnak találja, a jótállásra vonatkozó rendelkezéseknek megfelelően köteles azt rendezni.

Amennyiben műszaki kontroller intézkedése ellenére is a javítás módjával kapcsolatban lényeges műszaki kérdésben vita merül fel megrendelő és a vállalkozás között, akkor az ügyvezető igazgató köteles 3 napon belül egy igazságügyi műszaki szakértő szakvéleményét kikérni.

- 9) A vizsgálatot végző szerv tájékoztatja a vállalkozást, hogy a vizsgálatot a szolgáltatást végző telephelyén, vagy saját műszaki vizsgáló állomásán végzi el.
- 10) A minőségvizsgáló szervezet köteles a vizsgálatot soron kívül, de legkésőbb 10 napon belül elvégezni.
- 11) Biztosítani kell, hogy a vizsgálaton a vállalkozásunk képviselője és a panaszt tevő is jelen lehessen.
- 12) A terméket (gépkocsit) a megrendelőtől – a helyszíni vizsgálatot kivéve – elismervény ellenében kell átvenni. A minőségvizsgáló szervezettel közölni kell a szolgáltatás időpontját, díját, a megrendelői kifogást, műhelyünk megállapításait és az egyéb lényeges adatokat (név, cím, elvégzett javítások, rendszám, alváz- és motorszám). A minőségvizsgáló szervezet szakvéleménye vállalkozásunkra nézve kötelező.
- 13) Ha a minőségvizsgáló szervezet a minőségi kifogást alaposnak találja, vállalkozásunk díjfizetésre köteles; egyébként a vizsgálat ingyenes.

IX. Tárolási díj

Vállalkozásunk a gépkocsi késedelmes elszállítása (átvétele) esetén a megrendelő felé tárolási díjat számíthat fel az alábbiak szerint.

A megrendelőt írásban kell értesíteni a javítási munka elkészültéről, a gépkocsi átvételének időpontjáról, valamint a késedelmes elszállítás (átvétel) esetén felszámolandó tárolási díjról.

Felszámítható tárolási díj: 500 Ft + áfa/nap.

X. A kártérítés módja

A társaság a felmerülő káreseményekről, a gépkocsi tulajdonosát írásban értesíti. Az értesítést a minőségirányítási vezető őrzi meg. A káreseményből, vagy esetleges hibás teljesítésből fakadóan a következőket teheti:

- a hibás teljesítést, kárt díjtalanul kijavítja;
- a panaszos elismert költségeit megtéríti;

- nem végzi el a javítást, hanem a bejelentővel egyeztetett módon értékcsökkenést fizet;
- a javítás, szolgáltatás végzése közben okozott kárt megegyezést követően megtéríti.

Vitás kérdésben a társaság a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság vizsgálatát vagy független szakértői vizsgálatot kérhet.

XI. Az átvett gépjárművek mozgatására és tárolására vonatkozó szabályok

- 1) A szerviz a javításra, karbantartásra, műszaki vizsgáztatásra átvett gépjárműveket azok tisztaságának és állapotának megőrzésével veszi át, és kezeli a szolgáltatás ideje alatt. Az átvett gépjárműveket a szükséges védő eszközökkel (üléstakaró, belépő, kormányvédő) látja el, és azokat a visszaadásig alkalmazza.
- 2) A gépjármű állagának, állapotának megőrzésért, csakúgy mint annak tisztaságának megőrzéséért, a munkafeltevő, és az autón elvégzendő műveletet a munkalap szerint végző munkatárs felelős.
- 3) A gépjármű mozgatása során mind a KRESZ, mind pedig a telephelyre vonatkozó közlekedési szabályokat be kell tartani. Ezért a gépjárművet mozgató munkatárs a felelős. A szabályok megsértése fegyelmi következményekkel jár az eset súlyosságától függően. Az ebből eredő károkért a gépjármű tulajdonosa felé a társaság felelősséget vállal.
- 4) A telephely területén a gépkocsi tulajdonosa, vagy annak megbízottja a gépkocsit nem vagy csak teljes mértékű írásos felelősség vállalás mellett mozgathatja.
- 5) A gépkocsikat a rajtuk elvégzendő munkák és a mozgatás idejét kivéve úgy kell tárolni, hogy az más járművek közlekedését ne akadályozza, illetve ne kerülhessen potenciálisan veszélybe annak épsége. A tárolás során a rögzítő féket alkalmazni kell. A gépkocsit zárva, annak vagyoni védelmi berendezését bekapcsolva kell tárolni, kivéve, ha az elvégzendő munka miatt ez nem lehetséges.
- 6) A tárolás vagy mozgatás során előforduló káreseményt a társaság telephely és üzemi biztosítása fedez. A személyi felelősség megállapítására a társaság külön jár el. A gépjármű tulajdonosa felé a társaság a saját hibából származó károkat a fenti biztosítás terhére állja.

Budapest, 2010. augusztus 23.

Papp Zsolt
 ügyvezető igazgató

249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet
az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező
jótállásról

A 2008.05.16. óta hatályos szöveg

Tartalomjegyzék

Melléklet a 249/2004. (VIII. 27.) Korm.
rendelethez

2

249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet

az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 248. §-ában foglaltakra figyelemmel a Kormány a következőket rendeli el:

- 1. § (1)** Az e rendelet *mellékletében* felsorolt, a fogyasztó [Ptk. 685. § d) pont] által megrendelt javító-karbantartó szolgáltatások esetében, amennyiben (a szolgáltatásnak az általános forgalmi adót és az anyagköltséget is magában foglaló díja a húszezer forintot meghaladja) a szolgáltatást nyújtó vállalkozót (a továbbiakban: vállalkozó) jótállási kötelezettség terheli.
- (2) Nem alkalmazhatók e rendelet szabályai, ha a javító-karbantartó szolgáltatást a szolgáltatás tárgyát képező dologra (a továbbiakban: dolog) vonatkozó szavatosság vagy jótállás alapján teljesítették.
- (3) A vállalkozó az e rendeletben foglaltaknál a fogyasztóra nézve kedvezőbb jótállási feltételeket vállalhat.
- (4) Semmis az a megállapodás, amely az e rendeletben foglaltaktól a fogyasztó hátrányára tér el. Az érvénytelen megállapodás helyébe e rendelet rendelkezései lépnek.
- 2. § (1)** A jótállás időtartama hat hónap.
- (2) A jótállási határidő a szolgáltatás elvégzése után a dolognak a fogyasztó vagy megbízottja részére való átadásával, vagy – ha az üzembe helyezést a vállalkozó végzi – az üzembe helyezés napjával kezdődik.
- 3. § (1)** A vállalkozó köteles a fogyasztónak a szolgáltatás díjának átvételekor, legkésőbb a dolognak a fogyasztó vagy megbízottja részére történő átadásakor – külön kérés nélkül – jótállási jegyet átadni.
- (2) A jótállási jegyen fel kell tüntetni:
- a) a vállalkozó nevét és címét;
 - b) az elvégzett munkát, a felhasznált alkatrészeket, anyagokat;
 - c) a szolgáltatás díját;
 - d) a fogyasztót a jótállás alapján megillető jogokat, azok érvényesíthetőségének feltételeit és határidejét;
 - e) a dolog fogyasztó részére történő visszaadásának időpontját, továbbá személygépkocsi és motorke-rekpár esetében a kilométeróra állását.
- (3) A jótállási jegyet közérthetően és egyértelműen, magyar nyelven kell megfogalmazni.
- (4) A jótállási jegynek utalnia kell arra, hogy a jótállás a fogyasztó törvényből eredő jogait nem érinti.
- (5) A fogyasztó jótállási igényét a jótállási jeggyel érvényesítheti. A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a fogyasztó részére történő átadásának elmaradása a jótállási kötelezettségvállalás érvényességét nem érinti.
- 4. § (1)** A vállalkozó a fogyasztó jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti:
- a) a fogyasztó nevét, címét,
 - b) a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igényt,
 - c) az elvégzett javító-karbantartó szolgáltatás megnevezését, díját,
 - d) a dolog átadása vagy az üzembe helyezés időpontját,
 - e) a hiba bejelentésének időpontját,
 - f) a hiba leírását,
 - g) a kifogás rendezésének módját.
- (2) Ha a kifogás rendezésének módja a fogyasztó igényétől eltér, ennek indokolását a jegyzőkönyvben meg kell adni.
- (3) A vállalkozó a jegyzőkönyv másolatát a fogyasztónak átadni köteles.
- (4) Amennyiben a vállalkozó a fogyasztó igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról a fogyasztót legkésőbb három munkanapon belül köteles értesíteni.
- (5) A vállalkozó a kijavítás vagy a munka újbóli elvégzésének határidejét a Ptk. 306. §-ának (2) bekezdésére figyelemmel köteles megállapítani és a fogyasztót a vállalt határidőről a bejelentéskor vagy a (4) bekezdésben meghatározott esetben az ott megjelölt időtartamon belül tájékoztatni.
- 5. § (1)** A vállalkozó a dolgot kijavításra elismervény ellenében köteles átvenni. Az elismervényen fel kell tüntetni a fogyasztó nevét és címét, a dolog azonosításához szükséges adatokat, a dolog átvételének idejét és azt az időpontot, amikor a fogyasztó a kijavított dolgot átveheti.

(2) Amennyiben a hibás teljesítés folytán a kijavítandó dolog elszállítása vagy visszaszállítása szükséges, erről – a melléklet 4. pontjában felsorolt járművek, továbbá a 10 kg-nál kisebb tömegű és tömegközlekedési járművön szállítható dolgok kivételével – a vállalkozó köteles gondoskodni. Amennyiben az el-, illetve visszaszállítást a vállalkozó elmulasztja, azt a vállalkozó költségére a fogyasztó is elvégezheti vagy elvégeztetheti.

6. § (1) Ez a rendelet 2004. szeptember 1-jén lép hatályba, rendelkezéseit a hatálybalépését követően kötött szerződésekre kell alkalmazni.

(2) ¹

A miniszterelnök helyett:

Kiss Péter s. k.,

a Miniszterelnöki Hivatalt vezető miniszter

**Melléklet a 249/2004. (VIII. 27.) Korm.
rendelethez**

1. Lakás-karbantartási és -javítási szolgáltatások.
2. Háztartási gépek és készülékek javítása.
3. Barkács- és kerti szerszámok javítása.
4. Személygépkocsik, motorkerékpárok karbantartása és javítása.
5. Audiovizuális, fotó-optikai és információfeldolgozási berendezések javítása.
6. Gyógyászati segédeszközök javítása.
7. Telefon- és telefax-berendezések javítása.
8. Hangszerek javítása.
9. Órák javítása.

¹A 118/2008. (V. 8.) Korm. rendelet 1. § 642. pontja hatályon kívül helyezte. Hatályos: 2008. 05. 16.

49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet

a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről

A 2008.12.28. óta hatályos szöveg

A Polgári Törvénykönyv módosításáról és egyes szövegekről szóló 1977. évi IV. törvény hatálybalépéséről és végrehajtásáról szóló 1978. évi 2. törvényerejű rendelet 22. §-ában foglalt felhatalmazás alapján – az igazságügy-miniszterrel egyetértésben – a következőket rendelem el:

1. § A fogyasztói szerződés [a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló 1959. évi IV. törvény, a továbbiakban: Ptk. 685. §-ának e) pontja] hibás teljesítése miatt, vagy jogszabályon alapuló jótállás keretében érvényesített kifogás intézése során e rendelet szabályai szerint kell eljárni, azoktól a fogyasztó hátrányára eltérni nem lehet.

2. § Ha a fogyasztó szavatossági igényt kíván érvényesíteni a fogyasztói szerződés tárgyát képező szolgáltatást nyújtó forgalmazóval (a továbbiakban: forgalmazó) szemben, a fogyasztói szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha a fogyasztó bemutatja az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot.

3. § (1) A forgalmazó a fogyasztó kifogásáról jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti:

- a) a fogyasztó nevét, címét,
- b) a fogyasztási cikk (a továbbiakban: termék) megnevezését, vételárát,¹
- c) a vásárlás időpontját,
- d) a hiba bejelentésének időpontját,
- e) a hiba leírását,
- f) a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igényt,

g) a kifogás rendezésének módját.

(2) Ha a kifogás rendezésének módja a fogyasztó igényétől eltér, ennek indokolását a jegyzőkönyvben meg kell adni.

(3) A jegyzőkönyv másolatát a fogyasztónak át kell adni.

(4) Ha a forgalmazó a fogyasztó igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról legkésőbb három munkanapon belül köteles értesíteni a fogyasztót.

4. § (1) A forgalmazó köteles a fogyasztót tájékoztatni arról, hogy a kijavítást vagy kicserélést a Ptk. 306. §-ának (2) bekezdése értelmében – a termék tulajdonságaira és a fogyasztó által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a fogyasztónak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégezni.²

(2) A forgalmazónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

5. § Javításra a terméket elismervény ellenében kell átvenni. Az elismervényen fel kell tüntetni a fogyasztó nevét és címét, a termék azonosításához szükséges adatokat, a termék átvételének idejét, és azt az időpontot, amikor a fogyasztó a kijavított terméket átveheti.³

6. § A rendelet rendelkezéseinek megsértése esetén a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben meghatározott szabályok szerint. A rendelet rendelkezései

¹A 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet 3. § (1) bekezdés b) pontja a 27/2008. (XII. 20.) NFGM rendelet 16. § (2) bekezdés a) pontjának megfelelően módosított szöveg. Hatályos: 2008. 12. 28.

²A 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet 4. § (1) bekezdése a 27/2008. (XII. 20.) NFGM rendelet 16. § (2) bekezdés b) pontjának megfelelően módosított szöveg. Hatályos: 2008. 12. 28.

³A 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet 5. §-a a 27/2008. (XII. 20.) NFGM rendelet 16. § (2) bekezdés b)-c) pontjának megfelelően módosított szöveg. Hatályos: 2008. 12. 28.

⁵A 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet 6. §-át a 27/2008. (XII. 20.) NFGM rendelet 16. § (1) bekezdése iktatta be. Hatályos: 2008.12.28.

a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.⁵

7. § (1) Ez a rendelet 2003. szeptember 1-jén lép hatályba.

(2)-(3)⁶

Gaál Gyula s. k.,
gazdasági és közlekedési minisztériumi politikai államtitkár

⁶A 118/2008. (V. 8.) Korm. rendelet 10. § 216. pontja hatályon kívül helyezte. Hatályos: 2008. 05. 16.