

***Platán Autóház Kft.***

***VÁLLALÁSI SZABÁLYZAT***

***GÉPJÁRMŰJAVÍTÓ - KARBANTARTÓ  
SZOLGÁLTATÁSI TEVÉKENYSÉG***

***4. változat***

## **TARTALOMJEGYZÉK**

<b><i>I. Szolgáltatói általános tájékoztatás</i></b>	<b><i>3. oldal</i></b>
<b><i>II. Vállalkozási feltételek</i></b>	<b><i>4. oldal</i></b>
<b><i>III. A jármű átvétele a tulajdonostól</i></b>	<b><i>5. oldal</i></b>
<b><i>III./1. Előzetes gépjárműfenntartói vizsgálat</i></b>	<b><i>6. oldal</i></b>
<b><i>III./2. Környezetvédelmi felülvizsgálat</i></b>	<b><i>7. oldal</i></b>
<b><i>IV. A megrendelt munka végzése során adandó események</i></b>	<b><i>7. oldal</i></b>
<b><i>V. Az elkészült gépjármű átadása, számlázása</i></b>	<b><i>8. oldal</i></b>
<b><i>VI. A szolgáltatással szembeni panaszok intézése</i></b>	<b><i>9. oldal</i></b>
<b><i>VII. Jótállási feltételek, szavatosság</i></b>	<b><i>10. oldal</i></b>
<b><i>VIII. Minőségtanúsítás</i></b>	<b><i>13. oldal</i></b>
<b><i>IX. Hatálybaléptetés</i></b>	<b><i>14. oldal</i></b>

## I. ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÓ

**Társaságok neve, címei:** *Platán Autóház Kft. Nyíregyháza, Rákóczi u. 60.*

**Telephelyek:** *Platán Autóház Kft. Mátészalka, Jármű út 67.*

**Törvényességi felügyeletet ellátó szerv neve, címe:** *Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Kormányhivatal Nyíregyháza, Hősök tere 5.*

**Vállalt jármű típusok:** *Márkaszerviz keretében:*  
*- Volkswagen, Audi, Seat, Skoda, Volkswagen haszongépjárművek*  
*Általános szerviztevékenység keretében*  
*- egyéb gyártmányú személygépkocsik, kishaszonjárművek;*

**Vállalt szolgáltatások:**

- Volkswagen, Audi, Seat, Skoda, Volkswagen haszongépjárművek gyártmányú gépjárművek garanciális és garancia időn túli márkaszervize*
- egyéb járművek szervize*
- jármű futójavítás*
- jármű állapotvizsgálat*
- gépjárművek diagnosztikai átvizsgálása*
- jármű fődarab felújítás, javítás*
- jármű karosszériák és tartozékaik javítása, fényezése*
- karambolos javítás*
- gépjármű villamossági javítás*
- járművek műszaki vizsgára való felkészítése*
- előzetes gépjárműfenntartói vizsgálat (időszakos műszaki vizsgáztatás).*
- környezetvédelmi felülvizsgálat*
- gumi szerelés, kerékkiegyensúlyozás*
- gépjárműápolás (kenés, kenő- és segédanyagok cseréje)*
- autómosás*

**Nyitvatartási idő:** *Hétfőtől - péntekig 7<sup>30</sup> – 16<sup>00</sup> óráig*  
*Szombat zárva*

**Munkaszüneti napokon tartott Segélyszolgálat időszaka:** *0<sup>00</sup> - 24<sup>00</sup> óráig <tel:+36/30-3501-700>*

*A Vállalási Szabályzat az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII. 27.) és az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. Rendelet, továbbá az 1/1990 (IX. 29.) KHVM hatályos rendeletek alapján készült.*

*A szabályzat a Platán Autóház Kft. (továbbiakban vállalkozó) által végzett szolgáltatási nemekre vonatkozik és a vállalkozó telephelyein érvényes.*

*A szabályzat és mellékletei – tekintésre – az ügyfélszolgálati helyeken vannak elhelyezve.*

*Jelen Vállalási Szabályzatban szabályozott szolgáltatásaink során – a korábban már említett jogszabályokon kívül – az alábbiakban részletezett további jogszabályokban foglaltakat alkalmazzuk:*

*A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, 1991. évi XLV. törvény a mérésügyről, egységes szerkezetben a végrehajtásáról szóló 127/1991. (X.9.) Korm. rendelettel, 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről, 51/1999. (IX. 10.) GM rendelet a gépjármű gumiabroncsnyomás-mérők műszaki követelményeire, forgalomba hozatalára és üzembe helyezésére vonatkozó előírásokról, 89/1988. (XII. 20.) MT rendelet a közúti közlekedési szolgáltatásokról és a közúti járművek üzemben tartásáról, a 91/2004.(VI.29.) GKM rendelet a közúti járművek forgalomba helyezésével és forgalomban tartásával, környezetvédelmi felülvizsgálatával és ellenőrzésével, továbbá a gépjárműfenntartó tevékenységgel kapcsolatos egyes közlekedési hatósági eljárások díjáról, az 5/1990.(IV. 12.)KöHÉM; 6/1990.(IV.12.) KöHÉM rendeletek, 326/2011. (XII. 28.) Korm. rendelet a közúti közlekedési igazgatási feladatokról, a közúti közlekedési okmányok kiadásáról és visszavonásáról, a 301/2009. (XII. 22.), valamint a 302/2009. (XII. 22) Korm. rendeletek, a NKH különböző szintű szabályozásai.*

## **II. VÁLLALKOZÁSI FELTÉTELEK:**

- 1. A megrendelés felvétele során a vállalkozó vizsgálja a szolgáltatás elvállalásának lehetőségét az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet vonatkozó előírásainak figyelembe vételével.  
A vállalkozó csak olyan gépjárművek javítását vállalja el, melyhez rendelkezik a hatályos 1/1990. (IX. 29.) KHVM sz. rendelet által előírt személyi és dologi feltételekkel.*
- 2. A garancia és a szavatosság keretében elvállalt gépkocsik kötelező átvizsgálási és javítási munkáira vonatkozó feltételek a gépkocsit értékesítő szerv által kibocsátott jótállási füzetben leírtak tartalmazzák.*
- 3. Amennyiben a rendelés az adott járműtípusra vonatkozó karbantartási, javítási technológiától, vagy KRESZ előírásaitól eltér, vállalkozó a munka elvégzését megtagadhatja.*
- 4. A vállalkozás feltételeinek elbírálására és a szükséges tájékoztatás megadására a vállalkozó munkafelvevője jogosult.*

### **III. A JÁRMŰ ÁTVÉTELE A TULAJDONOSTÓL:**

- 1. Amennyiben a vállalkozó rendelkezik a kért szolgáltatás elvégzéséhez szükséges feltételekkel, akkor a gépkocsit műszaki szakemberével megvizsgálhatja, aki a hiba felvételezés után meghatározza és a megrendelő lapon feltünteti a meghibásodás tényét és helyét, valamint a megrendelő kérését.*
- 2. A vállalkozó írásban közli a munka megrendelőjével a megrendelő nyomtatványon a kért munkák elvégzésének a munka felvételekor megállapítható díját és a szolgáltatás elvégzésének határidejét. Leltárjegyzéket készít a gépkocsi tartozékairól, (pl.: emelő, pótkerék, stb.) és ezt is tételesen feltünteti a munka megrendelőn a gépkocsin esetlegesen előforduló karosszériasérülésekkel együtt, feljegyzi a km óra állását, valamint feltünteti az üzemanyagtartály töltöttségi állapotát is (1/4, 1/2, 3/4, tele), majd ezt a lapot mindketten - a vállalkozó és megrendelő - aláírásukkal hitelesítik.*

*Amennyiben a szolgáltatás elvállalásakor nem állapítható meg pontosan, hogy milyen munkák elvégzésére van szükség, akkor a vállalkozó a további hibafeltárás - műszeres vizsgálat, megbontás, futópróba, stb. - után a várható legmagasabb költséget - munkadíj, anyag - közli a megrendelővel.*

*A megrendelő kérése esetén a vállalkozó köteles részletes árajánlatot is adni. A részletes árajánlat készítését részletes hiba-felvételezés előzi meg.*

*A javítási munka megrendelése esetén a részletes árajánlat költségei nem számíthatók fel. Amennyiben a megrendelő a javítást nem rendeli meg, úgy a részletes hiba-felvételezés és árajánlat költségeit köteles megfizetni. Ez arra az esetre vonatkozik, ha a megrendelő a gépkocsiját nem hagyja a vállalkozó telephelyén, hanem azt tovább kívánja üzemeltetni.*

*Az említett határidőn belül is megszűnik az érvényesség, ha a gépkocsiban a felvételi állapothoz képest változás következik be (pl. újabb meghibásodás, karambol, stb.).*

- 3. A gépkocsiban hagyott személyes holmikért és egyéb vagyontárgyakért a vállalkozó felelősséget vállal, ha ezekről a dolgokról leltárjegyzéket készít. Egy műszaknál hosszabb időt igénylő javítás esetén a felelősségvállalásra technikai okok miatt nincs lehetőség, ezért egyrészt a programidőre, javításra jelentkező gépkocsiból a személyes holmikat a megrendelőnek előzetesen célszerű eltávolítani, másrészt a holmik akadályozhatják a javítás menetét, hozzáférhetőségi nehézséget okozva.*
- 4. A megrendelőlap egyik példánya a megrendelőé, akinek ez egyúttal a szolgáltató részére történő gépkocsi átadás elismervényeként is szolgál. A rendelt munka elkészültével a megrendelő a munka megrendelőlap bemutatásával - melyet tőle elvenni nem lehet - igazolja a jármű átvételének jogosságát a szolgáltatónál.*
- 5. A megrendelés alkalmával a megrendelő köteles a vállalkozó részére átadni a gépkocsival együtt annak forgalmi engedélyét és a kulcsait is.*
- 6. A szolgáltató felajánlja az alternatív közlekedési lehetőségeit (taxi szolgáltatás, városhatáron belül ingyenesen)*
- 7. Megrendelő térítés ellenében kérheti a hozom-viszem szolgáltatást, melyet előre kell jelezni a bejelentkezés alkalmából. Ebben az esetben az előre megbeszélt helyen az autót átveszi a vállalkozó által megbízott személy, majd az autó elkészülte után szintén a megbeszélt helyre és időre visszaviszi a megbízó autóját.*

8. Megrendelő kérheti a Drop&Go szolgáltatást, mely 0-24 óra időtartam alatt áll rendelkezésre. Ezen szolgáltatást, előre kell jelezni a bejelentkezéskor. Ennek a szolgáltatásnak a lényege, hogy munkaidő után is van lehetőség az autó leadására és átvételére. Munkaidő alatt is van lehetőség a szolgáltatás igénybevételére, melynek előnye, hogy nem kell a munkafeltevő kollégát megvárni, a szolgáltatást jelző átvevő ponton, soron kívül leadható az autó. Leadás után, munkaidőben a lehető legrövidebb időn belül e-mailben kap a megrendelő egy munkamegrendelést, melyet vissza kell igazolni, szintén e-mailben. Amennyiben az autó elkészült és a számla rendezve van, akkor a visszaadás is történhet ezen szolgáltatás keretein belül. Visszaadás folyamata, az előre egyeztetett szerint, az átadási ponton át lehet venni az autó kulcsát és dokumentumait, valamint az erre kijelölt helyről az autót is el lehet vinni.

- **III./1 ELŐZETES GÉPJÁRMŰFENNTARTÓI VIZSGÁLAT**  
(időszakos műszaki vizsgáztatás).

Az előzetes gépjárműfenntartói vizsgálattal kapcsolatos alapelvek:

- A műszaki vizsgáztatási tevékenységet a vonatkozó jogszabályok, rendeletek és NKH szabályzatok, valamint a Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Kormányhivatallal kötött „Hatósági Szerződés” előírásaival összhangban végezzük.
- Biztosítjuk, hogy minden ügyfél hozzáférjen az előzetes gépjármű fenntartói vizsgálati szolgáltatásunkhoz, és biztosítjuk, hogy ne legyenek jogtalan feltételek, és diszkrimináció menetesen működjünk.
- A műszaki vizsgáztatás díjai a mindenkor érvényben lévő 91/2004.(VI.29.) GKM rendelet, és a tulajdonosok által meghatározott vállalási díj összege. A számítógépes rendszerben történő átvezetés a műszaki igazgató feladata.
- Az előzetes gépjármű fenntartói vizsgálatban érintett személyzet pártatlanul és függetlenül végzi munkáját.
- Minden kívülről szerzett és az előzetes gépjármű fenntartói vizsgálatról szóló ügyfél információt bizalmasan kezelünk.
- A társaság felső vezetése fontos feladatnak tartja az előzetes gépjármű fenntartói vizsgálatokhoz szükséges erőforrások biztosítását és folyamatos fejlesztését.
- Az előzetes gépjármű fenntartói vizsgálatokkal kapcsolatos dokumentációk kezelésének általános szabályozását eljárási utasítás tartalmazza.
- Biztosítjuk, hogy minden, az előzetes gépjármű fenntartói tevékenységgel kapcsolatos vizsgálatot dokumentáltan és azonosítottan végzünk.
- Az előzetes gépjármű fenntartói vizsgálattal kapcsolatos dokumentumokat rendszerezve tároljuk, melynek felelőse a szervizvezető.

Előzetes gépjárműfenntartói vizsgálat folyamata:

Gépjármű előzetes gépjárműfenntartói vizsgálati igényével az ügyfél jelentkezik a munkafelvételen. Az ügyfélfogadást és a teljes körű tájékoztatást a munkafeltevő végzi az igényelt szolgáltatás teljesíthetőségének figyelembevételével (vizsgáztatható járműkategóriák köre, járműazonosítás)

**Hivatkozások:**

- hatályos 5/1990 KöHÉM rendelet;  
hatályos 6/1990. KöHÉM rendelet;
- 263/2006. (XII.20.) Kormány Rendelet a Nemzeti Közlekedési Hatóságról elfogadásáról

- 16/2007. Elnöki Szabályzat a közúti járművek műszaki megvizsgálási szabályairól
- 79/2007. Elnöki Szabályzat a járművizsgálatok eljárási és ügyviteli szabályairól
- Nemzeti Közlekedési Hatóság előírásai

### **III./2. KÖRNYEZETVÉDELMI FELÜLVIZSGÁLAT:**

*Az ügyfél a környezetvédelmi felülvizsgálati igényével a munkafelvételen jelentkezik. A munkafeltevő ellenőrzi a gépjármű forgalmi engedélyét, majd ez alapján azonosítja a gépjárművet. Azonosítás után a forgalmi engedély adatai alapján a munkafeltevő kitölti a Munka Megrendelést.*

*A gépjármű átvétele után a környezetvédelmi vizsgabiztos elvégzi a gépkocsi környezetvédelmi felülvizsgálatát az érvényben lévő jogszabályi előírások, valamint a NKH. 31/2009. Módszertani Útmutató a közúti járművek környezetvédelmi eljárása alapján.*

#### **Hivatkozások:**

- hatályos 77/2009 (XII. 15.) KHEM-IRM-KvVM együttes rendelet
- hatályos 5-6/1990 KöHÉM rendelet

### **IV. A MEGRENDELTELT MUNKA VÉGGZÉSE SORÁN ADÓDÓ ESEMÉNYEK:**

- 1. A javítás során az előre nem látott és megrendelt munkával közvetlenül összefüggésben lévő hibák, pl. további megbontás útján, vagy műszeres bevizsgálás útján történő felfedezése esetén a vállalkozó azokat, külön megrendelés nélkül is megjavítja, ha a javítás összes költsége nem haladja meg azt az összeget, amit a megrendeléskor a szolgáltatás várható legmagasabb díjaként meghatároztak.*
- Ha a munka végzése során a vállalkozó olyan előre nem látott hibát fedez fel, mely*
  - a./ a megrendelt munkával nincs összefüggésben, függetlenül attól, hogy ez a közlekedésbiztonságot érinti-e, vagy sem, illetve*
  - b./a felfedezett hiba a megrendelt munkával összefüggésben van ugyan, de annak kijavításával a szolgáltatás várható legmagasabb díjként meghatározott összeg emelkedne, akkor köteles a hiba felfedezéséről, és az ezzel kapcsolatos munka díjáról a megrendelőt haladéktalanul értesíteni. Ezt a munkát a vállalkozó csak külön megrendelésre végezheti el, új elkészítési határidő kijelölése mellett.*
- 3. A 2/b pont figyelembevételével a közlekedésbiztonsági szempontból szükséges javítás meg nem rendelése esetén a hibás gépkocsi megrendelőnek történő átadáskor a vállalkozó köteles írásban közölni, hogy a gépkocsi a forgalomba nem vehet részt, és ennek tudomásul vételét a megrendelő fél aláírásával köteles igazolni. A hibás gépkocsi elszállításáról a megrendelő fél köteles gondoskodni, azonban a vállalkozó ebben segítséget nyújthat.*
- 4. Amennyiben a megrendelt munka elvégzését előre nem látható - a 2. pontban leírtakon kívül - egyéb ok akadályozza, azt a megrendelővel haladéktalanul, de még vállalási határidő lejárta előtt közölni kell.*

5. A szolgáltatás közben okozott kárért (pl. karosszériasérülés, egyéb alkatrész rongálódás), a szolgáltató kártérítéssel tartozik. A kártérítési igényt írásban kell bejelenteni.

## **V. AZ ELKÉSZÜLT GÉPJÁRMŰ ÁTADÁSA, SZÁMLÁZÁS**

1. A vállalkozó a gépkocsi javításának elkészüléséről értesíti a megrendelőt. Amennyiben a megrendelő a készre jelentéstől számított 8 napon belül a gépkocsit nem veszi át, a szolgáltató tárolási díj felszámítására jogosult. Amennyiben a megrendelő, vagy megbízottja az ajánlott levélben megküldött készre jelentés ellenére a gépkocsit 6 hónapon belül sem veszi át, a szolgáltató a javítási és tárolási díj érvényesítése érdekében jogi eljárást kezdeményez.
- 2./ A vállalkozó az elvégzett munkákról és a beépített anyagról a hatályos jogszabályok szerinti – a Pénzügyminisztérium által jóváhagyott számlaformátumot alkalmazva - számlát köteles adni a szolgáltatást igénybevevőnek, amely egyben jótállási jegynek is minősül, mivel rendelkezik „Az egyes javító-karbantartószolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról” szóló 249/2004. (VIII.27.) Korm. rendelet szerint erre vonatkozó tartalommal.  
A számlában röviden feltüntetésre kerül az elvégzett munka, a km óra állása az átadás időpontjában, a felhasznált anyagok és alkatrészek tételesen felsorolva, a szolgáltatás díjának összege, valamint, hogy az elvégzett munka megfelelő, a felhasznált anyag és alkatrész rendeltetésszerű használatra alkalmas. Az anyag után és a munkadíj után felszámított általános forgalmi adó elkülönítve kerül feltüntetésre a számlában.
3. Az érvényes óraszorzókat a munkafelvételi helyiségben, vagy a pénztárnál hirdetmény formájában kifüggesztett tájékoztató tartalmazza az érvényben lévő egy órára eső munkadíjak összegét. A díj- és az iránynorma jegyzék ugyanott betekintésre rendelkezésre áll a megrendelőnek. A felhasznált anyagok, alkatrészek és készletező vállalatok, ill. az egyéb szállítók ár érvényesítése, anyagigazgatási szállítók ár érvényesítése szerint kerülnek számlázásra, anyagigazgatási költsége felszámításával. Olyan gépkocsitípusok esetében, melyekre a javítási árjegyzék, ill. időnormajegyzék nem készült, a vállalkozó a közel azonos típusú gépjármű időnormáit alkalmazhatja, vagy a vállalkozó által meghatározott árvetéssel alátámasztott (műveleti idők, összes idők) javítási díjat fizeti a megrendelő a számlázás során.
4. A javítás során lecserélt fődarabok és alkatrészek a megrendelő tulajdonát képezik. Amennyiben a vállalkozó ajánlatot tesz ezek megvásárlására, akkor a térítés ellenértékét kölcsönös megegyezés alapján alakítják ki.
5. Átadási lehetőség a Drop&Go szolgáltatás igénybevételével. Amennyiben az autó elkészült és a számla rendezve van, akkor a vissza adás is történhet Drop&Go szolgáltatás keretein belül. Visszaadás folyamata, az előre egyeztetett szerint, az átadási ponton át lehet venni az autó kulcsát és dokumentumait, valamint az erre kijelölt helyről az autót is el lehet vinni. Fizetés a partneri szerződés szerint, vagy előre utalással.

## **VI. A SZOLGÁLTATÁSSAL SZEMBENI PANASZOK INTÉZÉSE:**



1. *A munkavégzéssel kapcsolatban felmerült minőségi kifogások bejelentését a megrendelőnek írásban kell megtenni. A javítás helyszínén a számlát is be kell mutatni.*
2. *A téves hiba felvételezés alapján szükségtelenül végzett munka ellenértékének kifizetését a megrendelő a gépjármű átvételekor megtagadhatja.*
3. *A megrendelő a vállalkozó ügyfélszolgálati helyiségében kifüggesztett jótállási feltételek alapján a számára megjelölt jótállási időn belül követelheti:*
  - *a hibásan, vagy hiányosan végzett munka kijavítását,*
  - *a kifizetett díj arányos csökkentését, ill. visszafizetését,*
  - *az elvégzett munkával összefüggésben keletkezett hiba díjmentes kijavítását.*

*. A megrendelő - a vállalkozó költségére - más vállalkozóval is elvégeztetheti a hibás teljesítés folytán szükséges munkát, ha azt már egyszer kifizette és a vállalkozó a kijavítást megfelelő határidőre nem vállalja, nem végzi el, vagy ismételten hibásan végzi el.*

4. *A hibás teljesítés folyamán kijavítandó gépjármű beszállításáról a megrendelő köteles gondoskodni. A szolgáltató jótállási kötelezettségének saját telephelyén tesz eleget. A gépjármű szállítási költségeit a hibát elkövető vállalkozó viseli a bemutatott számla alapján.*
5. *Szolgáltató a megrendelő kifogásait lehetőleg azonnal, de legkésőbb 15 nap alatt köteles megvizsgálni, és ha az alapos a jótállásra vonatkozó rendelkezésnek megfelelően köteles azt rendezni.*
6. *Amennyiben a reklamáció okát a megrendelő által elfogadott határidőn belül a szolgáltató alkatrészhiány miatt megszüntetni nem tudja, úgy arról a megrendelőt tájékoztatja, és újabb egyeztetett határidőt ad.*
7. *A szolgáltatás akkor tekinthető hibásnak, ha a vállalkozó a munkafelvétel során feltárt hibákat és a megrendelt javításokat bizonyítható módon nem, vagy rosszul végzi el, de a munka ellenértékét a számlában felszámítja.*
8. *Nem tekinthető hibásnak a szolgáltatás, ha a vállalkozó a jármű megbontása során olyan hibát észlel, ami a hibafelvétel alkalmával nem volt megállapítható, és a megrendelő az utólagosan tudomására hozott kijavítását a szolgáltatónál nem rendeli meg.*
9. *A 7 és 8 pontban meghatározott alapelvek figyelembe vételével panasz kivizsgálása az alábbi módszerek szerint történik:*
  - a./ *a munkavégzés mennyiben szolgálta a munkavállalásra vonatkozó bizonylatokban (megrendelés) 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 szükségszerűsége?*

d./ a vállalkozóval szemben támasztott jótállási igény az elvégzett munkák mértékében helyes-e?

e./ a műszaki beavatkozás eredményeként bekövetkezett-e működő egységek javulása, és ha a beállítási paraméterek mérhetők, azok mennyiben felelnek meg a gyári javítóipari technológiában meghatározott értékeknek?

f./ a jármű rendeltetészerű üzeme lényeges, de diagnosztikai eszközökkel nem minősíthető szerkezeti egységek ellenőrzésére a szemrevételezés, a működés, ill. a futópróba szolgál. Ennek során vizsgálni kell az erőátviteli szerkezetek és jelzőberendezések működőképességét, a külső és belső szerkezeti zajokat, valamint a járműre jellemző menettulajdonságokat.

10. Amennyiben a panaszt tevő a vizsgálatkor jelen kíván lenni, úgy számára a szolgáltatónak azt lehetővé kell tenni.

11. A vállalkozó kijelenti, hogy az esetleges ügyfélpanaszokkal előítélet nélkül foglalkozik.

## **VII. JÓTÁLLÁSI FELTÉTELEK, SZAVATOSSÁG**

A Csősz-Platán Cégcsoport által elvégzett szolgáltatásokért és az általa forgalmazott gépjárművekért, alkatrészekért, anyagokért, az alábbi feltételek mellett vállal jótállást.

1./ Járművek karbantartása és javítása esetében megrendelt javító-karbantartó szolgáltatás esetén, amennyiben (a szolgáltatásnak az általános forgalmi adót és az anyagköltséget is magába foglaló) díja a húszezer forintot meghaladja.

A jótállás időtartama: 6 (hat) hónap

2./ A jótállás érvényességének kezdete

A jótállási határidő a szolgáltatás elvégzése után a dolognak a megrendelő vagy megbízottja részére való átadásával –ha az üzembe helyezést a vállalkozó végzi - az üzembe helyezés napján kezdődik. Ezt az időtartamot nem hosszabbítja meg a munka elvégzése során beépített új alkatrész, részegység hosszabb időtartamú saját jótállása.

3./ A jótállás érvényesítése

A megrendelő a jótállási igényét az általunk kibocsátott jótállási jegy (melyet a számla tartalmaz) bemutatásával, a jótállás időtartamán belül érvényesítheti. Nem vonatkozik a jótállás arra a javító-karbantartó szolgáltatásra, amelyet a vállalkozó a szolgáltatás tárgyát képező dologra vonatkozó szavatosság vagy jótállás alapján teljesített.

4./ Nem érvényesíthető a jótállási igény, ha:

a./ a hiba természetes elhasználódás következménye

b./ az természetes elhasználódásokkal kapcsolatos beállításokra és beállításokra vonatkozik

c./ a javítás során elhelyezett védőzár vagy jelzés hiányzik, illetve sérült (Csak az általunk forgalmazott gépjárművek gyári vagy garanciális szervizünk által elhelyezett védőzár esetére, illetve más egyéb gépjárművön bizonyíthatóan általunk elhelyezett védőzár esetén, melynek felhelyezéséről az ügyfelet is tájékoztattuk, és a védőzár felhelyezését a munkalapra rávezettük.)

d./ a gépkocsin a javított egység nem a jótállással kapcsolatos okból sérül vagy semmisül meg, vagy nem a megadott időn belül jelentette a meghibásodást

e./ a gépkocsin a javított részt a Csősz-Platán Cégcsoporton kívül más megbontja, átalakítja (kivéve: a szükséghelyzetből keletkezett javítást)

f./ a gépkocsit nem a gyártómű által adott kezelési utasításnak megfelelően működtették, vagy a javított részegységeket nem a vállalkozó ajánlásai szerint ( műbizonylat ) üzemeltették

Szakszerűtlen üzemeltetésnek minősül:

- ha a gépkocsit a meghibásodás után tovább üzemeltetik, ami további rongálódást idéz elő
- ha nem az előírt mennyiségű és minőségű hajtó vagy kenőanyagot használták, vagy az olajcsere periódusokat nem tartották be
- ha a gépkocsit oktatásra használják
- ha a gépkocsival versenyen vesznek részt, vagy túlterheléssel üzemeltetik.

5./ Nem vonatkozik jótállás

a./ A megrendelő által hozott és beépített alkatrészekre, anyagokra és a hozott alkatrész, anyag által okozott károokra

b./ Üvegféleségekre, izzókra és műanyagburákra

c./ a gyári vagy vállalati előírásoktól, javító - karbantartó technológiáktól eltérően vállalt szolgáltatásokra (pl.: korrodált gépkocsik fényezése, szükségmegoldások az üzemképesség helyreállítására, stb.)

d./ a használt - bontott, valamint a közlekedésbiztonsági szempontból kiemelten fontos használt - bontott alkatrészek esetében a "javítható" minősítéssel jelölt és forgalmazott alkatrészekre, részegységekre.

6./ A megrendelő a végzett szolgáltatásra vonatkoztatott jelen fejezetben foglalt "Jótállási feltételek" alapján a hatályos jogszabályokban részére nyitva álló határidő alatt követelheti:

a./ a hibásan vagy hiányosan végzett munka kijavítását (kiegészítését, ismételt elvégzését), vagy a díj arányos csökkentését,

b./ az elvégzett munkával összefüggésben keletkezett hiba díjmentes kijavítását

7./ A vállalkozó jótállási kötelezettségének saját telephelyén tesz eleget.

#### 8./ Szavatosság

8/1. A Csősz-Platán Cégcsoport által elvégzett szolgáltatásokra és az általa foglalkoztatott gépjárművekre, alkatrészekre, anyagokra az alábbi szavatossági szabályok vonatkoznak a jótállási időn túl:

*A szolgáltató hibásan teljesít, ha a szolgáltatott dolog a teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak. E tény a megrendelő köteles hitelt érdemlően bizonyítani.*

*Hibás teljesítésnek minősül a szolgáltatott dolog szakszerűtlen összeszerelése is, ha a szerelés szerződéses kötelezettség, és azt a szolgáltató végezte el.  
A kötelezett a hibás teljesítésért felelősséggel tartozik (kellékszavatosság).*

8/2. A szolgáltató mentesül a szavatossági felelősség alól, ha a megrendelő a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy azt ismernie kellett. Mentesül a szolgáltató a szavatossági felelősség alól akkor is, ha a hiba a megrendelő által adott anyag hibájára vezethető vissza, feltéve, hogy az anyag alkalmatlanságára a megrendelőt figyelmeztette.

8/3. Hibás teljesítés esetén a megrendelő

a./ elsősorban - választása szerint - kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a szolgáltatónak a másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatott dolog hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát, és a szavatossági jog teljesítésével a megrendelőnek okozott kényelmetlenséget;

b./ ha sem kijavításra, sem kicserélésre nincs joga, vagy ha a szolgáltató a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta, vagy e kötelezettségének nem tud eleget tenni - választása szerint - megfelelő árleszállítást igényelhet vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye. Elállás esetén köteles a vállalkozó eddig felmerült költségeit megtéríteni.

*A megrendelő a választott szavatossági jogáról másokra térhet át. Az áttéréssel okozott kárt köteles a szolgáltatónak megtéríteni, kivéve, ha az áttérésre a szolgáltató magatartása adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.*

8/4. A jogosult a hiba felfedezése után a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül köteles kifogását a szolgáltatóval közölni.

*A megrendelő részére az igényérvényesítésre nyitva álló határidő – amennyiben nem fogyasztói szerződés keretében történt a szolgáltatás nyújtása – 6 hónap. Amennyiben az igényt a megrendelő menthető okból nem tudja érvényesíteni (így különösen, ha a hiba nem volt felismerhető) a szavatossági igény egy éven belül érvényesíthető.*

*Fogyasztói szerződés esetén a megrendelő a szolgáltatás teljesítésének időpontjától számított kétéves határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényét.*

*Ezen rendelkezések szempontjából fogyasztó az a személy, aki a vállalkozó szolgáltatását gazdasági vagy szakmai tevékenység körén kívül eső célból veszi igénybe.*

*Egyéb szavatossági kérdések vonatkozásában, egyebekben az 1954. évi VI. tv. (Polgári törvénykönyv) rendelkezései az irányadóak.*

### **VIII. Minőségtanúsítás**

#### **1./ Célja:**

*Az elvégzett szolgáltatás a hatályos jogszabályi előírásoknak, a Nemzeti Közlekedési Hatóság előírásainak, közlekedésbiztonsági- javítási technológiáknak megfelelően készüljön el, különös tekintettel a minőségpolitika célkitűzéseire és megrendelők igényeinek maradéktalan teljesítésére.*

#### **2./ Működése:**

- 2/1. Már a munka felvétele során nyilatkozik a munkafeltevő, hogy a Csősz-Platán Cégcsoport rendelkezik-e azokkal a feltételekkel (személyi, tárgyi) amelyek szükségesek a művelet elvégzéséhez. A megrendelő javítási munkalapon ezt aláírásával dokumentálja.*
- 2/2. A gépjárműbe beépített alkatrészek megfelelőségét a javítást végző igazolja, amikor az alkatrésztárból kivételezi azokat. Figyelme kiterjed a jóváhagyási jellel ellátott alkatrészekre, de azokon a helyeken, ahol a jóváhagyási jel nem előírás úgy ott szemrevételezéssel történik az elbírálás.*
- 2/3. A folyamatba épített ellenőrzés során a munkafeltevő nem csak az elvégzett munkát, alkalmazott technológiát, de a beépített anyag megfelelőségét is ellenőrzi. Ellenőrzését a megrendelő javítási munkalapon aláírásával jelzi.*
- 2/4. A javításból való átvétel illetve a számlakészítés előtt a munkafeltevő ellenőrzi a járművet és annak megfelelősége esetén készülhet el a számla és adható át a gépkocsi a tulajdonosának.*
- 2/5. A megrendelőnek is lehetősége van a szolgáltatás ellenőrzésére, kifogásainak jelzésére.  
Az elvégzett munka és a beépített anyag minőségét a vállalkozó az általa kiadott számlán igazolja.*
- 2/6. A vásárlók és a javítóipari szolgáltatást igénybe vevők elégedettségét a Vásárlói és Megrendelői kérdőívek tükrözik.*

*A minőségellenőrzés a szolgáltatási tevékenységet nézve folyamatos oly módon, hogy azt a folyamat tartalmazza, így garantálva a jó minőségű szolgáltatást, és a minőségpolitikai célkitűzéseket.*

**IX. HATÁLYBALÉPTETÉS:**

*Jelen Vállalási Szabályzat teljes terjedelmében 2020-06-15-én lép hatályba.*

*Nyíregyháza, 2020-06-15.*

*Csász Ferenc  
ügyvezető igazgató*