

Általános Szerződési Feltételek

- Hatályos 2017-02-01 napjától -

A gépjárműjavítói, karbantartói, és időszakos vizsgálati szolgáltatási tevékenységre.

A vállalkozó neve, székhelye, a javítási szolgáltatás telephelye:

N-Jaguár Szerviz Kft (1222. Budapest, Háros utca 7.)

A vállalkozó internetes elérhetősége, és email címe:

Telefon: +36 30 010 7547

szerviz@njaguar.hu

gabriella.tisch@njaguar.hu

www.njaguar.hu

Felügyeleti szervek:

Budapest XXII. Kerület Polgármesteri Hivatal Jegyző

1221. Budapest, Városház tér 11.

Budapest Főváros Kormányhivatala

Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

1052. Budapest, Városház utca 7.

Budapest Főváros Kormányhivatala

Közlekedési Felügyelősége

Közúti Jármű Főosztály

1036. Budapest, Mozaik utca 5.

A szabályzat az egyes javító-karbantartószolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII. 27.) Kormányrendelet figyelembevételével készült.

I. A VÁLLALHATÓ SZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA

A. Gépjárműszerelés:

- a) napi vizsgálat, időszakos műszaki szemle,
- b) garanciális hibaelhárítás,
- c) gépjármű futójavítás,
- d) gépjárművek, fődarabok, részegységek diagnosztikája, besabályozása
- e) gépjárművek, fődarabok, részegységek javítása, felújítása.
- f) kenő és segédanyagok szintellenőrzése, utántöltése, cseréje.

B. Gépjármű-villamossági javítás:

- a) gépjárművek elektromos hibáinak futójavítása,
- b) elektromos részegységek műszerek diagnosztikája, beszabályozása,
- c) elektromos részegységek javítása,
- d) elektromos jellegű átalakítás.

C. Karosszéria javítás:

- a) karosszéria futójavítás, elemek vagy részegységek cseréje
- b) karosszéria elemek vagy részegységek fényezése.

II. VÁLLALKOZÁSI FELTÉTELEK

1. Az N-Jaguár Szerviz Kft (a továbbiakban említve, mint vállalkozó) vállalja a Jaguar gyártmányú gépjárművek jótállási időn túli javítását, karbantartását, amelyek elvégzésére megfelelő képzésű szakemberrel rendelkezik. A fenti munkálatok elvégzésének technológiáját és díjszabását a vonatkozó jogszabályok iránymutatásainak megfelelően alakítja ki.
2. A megrendelés felvétele során a vállalkozó vizsgálja a szolgáltatás elvállalásának lehetőségét. Javító-karbantartó szolgáltatás esetén a 151/2003. (IX. 22.) Kormányrendeletben előírt technológia szerint elvégzi.
3. Amennyiben a megrendelés javító-karbantartó szolgáltatás esetén, az adott járműtípusra vonatkozó karbantartási, javítási technológiától vagy a KRESZ előírásaitól eltér, illetve előzetes és időszakos gépjármű-fenntartói vizsgálat szolgáltatás során az 1. pontban hivatkozott jogszabályi előírásoknak nem felel meg, akkor a vállalkozó a munka elvégzését megtagadhatja.
4. A vállalkozás feltételeinek elbírálására és a szükséges tájékoztatás megadására az N-Jaguár Szerviz Kft szerviz vezetője/ügyvezetője jogosult. Információt, tájékoztatást csak ő adhat.
5. A fődarabokhoz és biztonságtechnikai berendezésekhez ügyfél által hozott alkatrész csak a márkának megfelelő gyári eredeti lehet, amely származását márkakereskedői (belföldi vagy külföldi) számlával igazolni kell. Az N-Jaguár Szerviz Kft. felelősségi és minőségbiztosítási okokból nem vállalja az ügyfél által hozott, nem gyári (Jaguar), után gyártott alkatrészek beszerelését és kenőanyagok felhasználását, még abban az esetben sem, ha azok az adott járműtípushoz illeszkednek, bontatlanok, újak és sérülésmentesek. Vállalkozó a megrendelő által hozott, bontott alkatrészt a javítások során nem használ fel.

6. Műszaki szolgáltatások során az ügyfelektől szerzett információt, különösen a járművek műszaki megvizsgálása során keletkező ügyfél információt bizalmasan kezelik (kivétel ez alól a hatósági eljárás lefolytatásához nyújtott információk).

II. JÁRMŰ ÁTVÉTELE JAVÍTÁSRA

1. Amennyiben az N-Jaguár Szerviz Kft rendelkezik a kért szolgáltatás elvégzéséhez szükséges feltételekkel, akkor a javító-karbantartás szolgáltatás esetén a gépkocsit a műszaki szakemberével megvizsgáltatja, aki a hiba felvételezés után meghatározza és a Javítási megrendelésen (munkalapon) feltünteti az elvégzendő szolgáltatást.

2. A vállalkozó, illetve az erre feljogosított dolgozója (a szerviz vezető/ügyvezető) írásban közli a megrendelővel a kért munkák elvégzésének a munka elvállalásakor várható legmagasabb – tájékoztatásul szolgáló – vállalási díját és a szolgáltatás elvégzésének várható határidejét, valamint feljegyzi a kilométeróra állását. Leltárjegyzéket készít továbbá a gépkocsi tartozékairól (emelő, pótkerék, KRESZ-tartozékok stb.) tételesen feltüntetve azokat a megrendelőlapra, a gépkocsi karosszériáján található sérülésekkel együtt, majd az így kitöltött munkamegrendelő lapot mindkettőn – a megrendelő és a vállalkozó megbízottja – aláírásukkal hitelesítik.

3. A megrendelés tudomásulvételével létrejött megbízás a javítási-, karbantartási munkákon kívül magában foglalja a bejáratásokat, a próbautakat, valamint a gépjármű megrendelő részére történő átadását.

4. A gépkocsiban hagyott személyes tárgyakért és egyéb vagyontárgyakért az N-Jaguár Szerviz Kft. felelősséget nem tud vállalni. Ezen holmik akadályozhatják a javítás menetét, hozzáférési nehézségeket okozva, ezért a gépkocsiból a személyes dolgokat a megrendelőnek célszerű előzetesen eltávolítania.

5. A javítási megrendelés (gépjármű átvételi lap) első példánya a megrendelőé, amely egyúttal a gépkocsi átvételének elismervényeként is szolgál. A rendelt munka elkészültét követően a megrendelő a javítási megrendelés bemutatásával igazolja a jármű átvételének jogosságát a vállalkozónál. A gépjármű okmányait átadó és a megrendelést aláíró természetes személyt tekintjük a tulajdonos távollétében annak meghatalmazottjának.

6. A megrendelés alkalmával a megrendelő köteles a vállalkozó részére átadni a gépkocsival együtt javítási és karbantartási szolgáltatás esetén annak forgalmi engedélyét és a gépkocsi kulcsait, a szervizfüzetet. Előzetes gépjármű-fenntartói vizsgálat és időszakos vizsgálat során a felsoroltakon túl – egyes esetekben - a díjjal fedezett kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló igazolószelvényét, valamint megbízott esetén a szükséges meghatalmazást.

7. Ha a megrendelő részletes árajánlatot kér a gépkocsi javításba vétele előtt, úgy külön írásbeli megbízásra a vállalkozó azt számára elvégzi, beleértve a hibafeltárással kapcsolatos esetleges részleges megbontást és a műszeres vizsgálat költségeit is. Ha az ilyen módon elkészített árajánlat után a megrendelő a szükséges munkák elvégzését mégsem kéri, úgy a gépkocsin megbontott egységek visszaszerelése, illetve a gépkocsi üzemképes állapotba hozása a vállalkozónak nem képezi a feladatát. Ez esetben a megbontott gépkocsi elszállításáról a megrendelő köteles gondoskodni. Amennyiben a megrendelő külön megbízást ad a vállalkozónak az eredeti állapotú üzemképesség helyreállítására, akkor a

vállalkozó azt felelősség nélkül, szükségjavítási jelleggel, díjazás ellenében elvégzi, ha a hibafeltárással során a közlekedésbiztonsági hiányosság nem volt észlelhető.

8. A megrendelő részére készített árajánlat három naptári napig érvényes, ha a megrendelő a gépkocsiját nem hagyja a vállalkozó telephelyén, hanem azt tovább üzemelteti. A fenti határidőn belül is megszűnik az érvényesség, ha a gépkocsiban a felvételi állapothoz képest változás következik be (pl. újabb meghibásodás, karambol stb.).

9. Ha az elvégzendő munka előreláthatólag befolyásolja a gépkocsi további használhatóságát, teljesítőképességét vagy használatának módját, illetve ennek időtartamát, a megrendelőt erről tájékoztatni kell. A tájékoztatási kötelezettség a munka elvégzése után is terheli a vállalkozót.

10. Műszaki vizsgára történő felkészítés során a Nemzeti Közlekedési Hatóság utasításait kell alkalmazni.

III. MEGRENDELÉS TELJESÍTÉSE SORÁN ADÓDÓ ESEMÉNYEK

1. Ha a javító-karbantartó szolgáltatás elvállalásakor nem volt pontosan megállapítható, hogy milyen munkák elvégzésére van szükség, akkor az előre látott és a megrendelt munkával közvetlen összefüggésben lévő hibák – pl. a megbontás vagy a műszeres vizsgálat során feltárt hibák – felfedezése esetén a vállalkozó azokat külön megrendelés nélkül is megjavíthatja, ha a javítás összes költsége nem haladja meg azt az összeget, amit a megrendeléskor a szolgáltatás várható legmagasabb díjaként meghatároztak.

2. Ha a munka végzése során a vállalkozó olyan előre nem látott hibát fedez fel, amely

☐ a megrendelt munkával nincs összefüggésben, függetlenül attól, hogy az a közlekedésbiztonságot érinti-e vagy sem, illetve

☒ a felfedezett hiba a megrendelt munkával összefüggésben van ugyan, de annak kijavításával a szolgáltatás várható legmagasabb díjaként meghatározott összeg emelkedne, akkor köteles a hiba felfedezéséről és az ezzel kapcsolatos munka díjáról a megrendelőt haladéktalanul értesíteni.

Ezt a munkát az N-Jaguár Szerviz Kft. csak külön megrendelésre végzi el új elkészítési határidő kijelölése mellett.

3. A 2. pont figyelembevételével a közlekedésbiztonsági szempontból szükséges javítás meg nem rendelése esetén a hibás gépjármű megrendelőnek történő átadásakor a vállalkozó köteles írásban közölni, hogy a **gépkocsi a közúti forgalomban nem vehet részt**, és ennek tudomásulvételét a megrendelő fél aláírásával köteles igazolni. A hibás gépkocsi elszállításáról a megrendelő köteles gondoskodni, a vállalkozó ebben segítséget nyújthat.

4. Amennyiben a megrendelt munka elvégzését előre nem látható –a 2. pontban leírtakon kívül – egyéb ok akadályozza (alkatrész-szállítási késedelem stb.), azt a megrendelővel haladéktalanul, de még határidő lejárta előtt közölni kell.

5. A szolgáltatás teljesítése közben okozott károkért (pl. karosszériasérülés, egyéb alkatrész-rongálódás) az N-Jaguár Szerviz Kft felelősséggel tartozik. A kártérítési igényt írásban kell

bejelenteni, vagy közös jegyzőkönyv felvételét kell a vevőnek kezdeményezni a munkafeltevőnél.

IV. AZ ELKÉSZÜLT GÉPKOCSI ÁTADÁSA, SZÁMLÁZÁS

1. A vállalkozó a gépkocsi javításának befejezéséről értesíti a megrendelőt. Amennyiben a megrendelő a készre jelentéstől számított nyolc naptári napon belül nem veszi át a gépkocsit, az N-Jaguár Szerviz Kft. tárolási díj felszámolására jogosult. Amennyiben a megrendelő vagy megbízottja az ajánlott levélben megküldött készre jelentés ellenére a gépkocsit hat hónapon belül nem veszi át, a vállalkozó a javítási és tárolási díj érvényesítése érdekében jogi eljárást kezdeményez.

2. A vállalkozó az elvégzett munkáról és a beépített anyagokról köteles számlát adni a szolgáltatást igénybe vevőnek. A számlában feltüntetésre kerül az elvégzett munka, a felhasznált anyagok és alkatrészek tételesen felsorolva, a szolgáltatás díjának összege, valamint tanúsítvány arról, hogy a végzett munka megfelelő, a felhasznált anyag és alkatrész rendeltetésszerű használatra alkalmas.

3. Az N-Jaguár Szerviz Kft. vállalási óradíjait a munkafelvételen kifüggesztett tájékoztató ismerteti. A díj- és az iránynorma-jegyzék megtekintésére az ügyfélszolgálatnál áll a megrendelő rendelkezésére. Olyan munkák esetében, amelyekre javítási árjegyzék, illetve időnormajegyzék nem készült, a vállalkozó által meghatározott, műszakilag indokolt ráfordítási időnek megfelelő javítási díjat fizeti a megrendelő. A javítás során felhasznált anyagok, alkatrészek az N-Jaguár Szerviz Kft által az anyag

felhasználásának/alkatrész beépítésének napján érvényes kiskereskedelmi ár alapján kerül a megrendelő felé kiszámlázásra.

4. A javítás során lecserélt fődarabok és alkatrészek a jótállás és szavatosság keretében végzett javítás, illetve az ún. gyári felújított (cseredarab leadását igénylő) alkatrészek beépítése kivételével – ha a megrendelő és a vállalkozó másképp nem állapodik meg – a megrendelő tulajdonát képezik. A gépkocsi kiadásakor megrendelő által el nem vitt lecserélt alkatrészeket a vállalkozó nem tárolja, a hulladékként történő kezeléssel gondoskodik.

5. Minden beszerelt alkatrész a számla teljes kifizetéséig a vállalkozó tulajdonában marad. A megrendelő a vállalkozó tevékenységét, vagy a felhasznált anyagokat – a veszélyes üzemre és a munkavédelemre vonatkozó szabályok betartása mellett - bármikor ellenőrizheti.

6. A gépjármű és az okmányok átadása a megrendelő részére a számla kiegyenlítése után történik meg. A számla teljes kiegyenlítéséig a vállalkozónak, a megrendelés tárgyát képező gépjárművön törvényes zálogjoga áll fenn (Ptk. 6:246.§) és így azt birtokában tarthatja.

V. A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS PANASZOK INTÉZÉSE

1. Az N-Jaguár Szerviz Kft. a bejelentett panaszokat jóhiszeműen szakszerűen a tőle elvárható szakmaisággal vizsgálja ki.

2. Az elvégzett szolgáltatással kapcsolatos minőségi kifogások bejelentését a megrendelőnek írásban kell megtennie. A minőségi kifogás bejelentésekor a megrendelő köteles egyidejűleg a javítási számlát is bemutatni.

3. A téves hiba megállapítás alapján szükségtelenül elvégzett munka ellenértékének a kifizetését a megrendelő a gépjármű átvételekor megtagadhatja.

4. A megrendelő a javítási számla egy példányával a Vállalási Szabályzat VII. fejezete szerinti jótállási időn belül követelheti:

a hibásan vagy hiányosan elvégzett munka kijavítását,

a kifizetett díj arányos csökkentését, illetve visszafizetését,

az elvégzett munkával összefüggésben keletkezett hiba díjmentes kijavítását.

5. A hibás teljesítés miatt meghibásodott gépjármű beszállításáról a vállalkozó telephelyére a megrendelőnek kell gondoskodnia, azzal a kikötéssel, hogy a vállalkozót előzetesen értesíti, elsőbbségi lehetőséget teremtve a gépkocsi beszállítására. A vállalkozó jótállási kötelezettségének a saját telephelyén tesz eleget. A gépjármű szállítási költségeit, a hibát elkövető viseli a bemutatott számla alapján.

6. A vállalkozó a megrendelő minőségi kifogását lehetőleg azonnal, de legkésőbb 15 napon belül köteles megvizsgálni, és ha az megalapozott, a jótállásra vonatkozó rendelkezéseknek megfelelően köteles azt rendezni. Ha a vállalkozó a minőségi kifogást nem ismeri el, köteles erről a megrendelőt írásban tájékoztatni.

7. Amennyiben a kifogás okát a vállalkozó a megrendelő által elfogadott határidőn belül alkatrészhiány miatt megszüntetni nem tudja, úgy arról a megrendelőt tájékoztatja, és újabb egyeztetett határidőt ad meg.

8. A szolgáltatás akkor tekinthető hibásnak, ha a vállalkozó a munkafelvétel során feltárt hibákat és a megrendelt javításokat bizonyítható módon nem, vagy rosszul végezte el, de a munka ellenértékét a számlában felszámítja.

9. Nem tekinthető hibásnak a szolgáltatás, ha a vállalkozó a jármű megbontása során olyan hibát észlel, ami a hibafelvételkor nem volt megállapítható, és a megrendelő az utólagosan tudomására hozott hiba kijavítását a vállalkozónál nem rendeli meg.

10. A 7. és 8. pontban meghatározott alapelvek alapján a panasz kivizsgálása az alábbiak szerint történik:

A javítás mennyiben teljesítette a munkavállalásra vonatkozó bizonylatokban (megrendelőlap) rögzített és a megrendelő tudomására hozott vagy az általa kért hiba elhárítását.

A jármű megbontása és javítása során előállt-e olyan újabb hiba, ami a hibafelvétel során nem jelentkezett, és erről a megrendelő kapott-e tájékoztatást.

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 javulása, és ha azok beállítási és működési paraméterei mérhetőek, mennyiben felelnek meg a meghatározott értékeknek.

A rendeltetésszerű 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.

11. Amennyiben a megrendelő vagy annak képviselője a vizsgálatkor jelen kíván lenni, úgy ezt az N-Jaguár Szerviz Kft. számára – a veszélyes üzemre és a munkavédelemre vonatkozó szabályok betartása mellett - lehetővé teszi.

12. A vizsgálat eredményéről az N-Jaguár Szerviz Kft a megrendelővel közösen jegyzőkönyvet vesz fel, ahol mindkét fél közli az észrevételeit. Véleménykülönbség esetén a jegyzőkönyv egy példányával a megrendelő fogyasztói panasz esetén a fentiekben megjelölt felügyeleti szervekhez, vagy a javítással összefüggő lényeges műszaki kérdésre vonatkozó szakvélemény elkészítése érdekében független igazságügyi szakértőhöz fordulhat.

13. Lényeges műszaki kérdéseknek a következők tekinthetők:

Javítás vagy beszabályozás után a jármű 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 jármű főbb gépészeti egységeinek(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 csomagtér beázik.

A jármű 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.

14. A jelen vállalási feltételek alapján végzett javítási szolgáltatásokkal kapcsolatos bármely jogvita esetére megrendelő és vállalkozó aláveti magát a Budai Központi Kerületi Bíróság illetékességének.

VI. SZOLGÁLTATÁS KÖZBEN OKOZOTTKÁROK MEGTÉRÍTÉSE

Az N-Jaguár Szerviz Kft. kártérítéssel tartozik a gépjárművekben az üzem területén neki felróhatóan okozott kárért. A kárigény bejelentését a szerviz szolgálat jelenlévő képviselője jegyzőkönyvben rögzíti, amelyben részletesen le kell írni a károkozashoz vezető ok-okozati összefüggésben álló károkozó magatartást, a kármegelőzésre, kárenyhítésre és kármegelőzésre vonatkozó károkozó és károsulti magatartást, valamint a szerviz-vezető javaslatát a kártérítés módjára, illetve összegére (az okozott kár helyreállítása vagy az okozott kár készpénzben történő kifizetése).A károsultnak a törvény által előírt kárenyhítési kötelezettségének eleget kell tennie.

VII. JÓTÁLLÁSI FELTÉTELEK

Az N-Jaguár Szerviz Kft. az általa elvégzett javítási munkáért és a javítás során beépített alkatrészekért az egyes javító-, karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII. 27.) Kormányrendelet alapján az alábbi feltételek mellett jótállást vállal:

1. A végzett javítás, amelynek (áfát és anyagköltséget is magában foglaló) díja a húszezer forintot meghaladja

2. A jótállási idő a szolgáltatás elvégzése után a gépkocsinak a megrendelő vagy megbízottja részére történő átadásával kezdődik

3. A megrendelő a jótállási igényt a szolgáltatás alkalmával kapott számla, nyugta bemutatásával a hiba észlelése után, a jótállási időszakon belül történő bejelentéssel érvényesítheti

4. Nem érvényesíthető a jótállási igény, ha:

a hiba a rendeltetésszerű elhasználódás következménye,

rendeltetésszerű elhasználódás miatt a besabályozás sikertelen.

5. Megszűnik a jótállási kötelezettség, ha:

A megrendelő a gépkocsira érvényes átvizsgálásokat, karbantartást egyáltalán nem, vagy nem a megadott km vagy időintervallum határérték elérésekor végezteti el

A gépkocsin a javított részt, a Jaguar márkaszerviz-hálózaton kívüli egyéb más személy megbontja, átalakítja, javítja,

A gépkocsin a javított egység megsérül, megsemmisül (elemi csapás, balesetes sérülés)

A gépkocsit nem a gyártómű által adott kezelési utasításnak megfelelően, illetve szakszerűtlenül üzemeltették

A gépkocsit hibás km-számlálóval üzemeltetik

6. Szakszerűtlen kezelésnek minősül, ha:

Nem az előírt tüzelőanyagot, kenőanyagot használják.

A gépkocsit nem megfelelő módon tárolják.

A meghibásodás után tovább üzemeltetik, ami további rongálódást idéz elő.

A gépkocsival versenyen vesznek részt.

A gépkocsit oktatásra használják.

A gépkocsit túlterhelik, vagy nem rendeltetésszerűen használják.

7. Nem vonatkozik a jótállás az izzókra, valamint a különféle üvegalkatrészek, műanyag búrák törésére.

8. Amennyiben a megrendelés a vállalkozó által alkalmazott az importőr által előírt gyári alkatrész-felhasználási és javító-karbantartási technológiától eltérne, az N-Jaguár Szerviz Kft a munka elvégzését megtagadhatja. Ha a megrendelő szakszerűtlen munkát kíván elvégeztetni, a megrendelő kérésére a vállalkozó szükséghelyzetben elvégezheti, ha a hiba nem a gépjármű üzembiztonságát befolyásoló alkatrészeit érinti. Ebben az esetben közölni kell, hogy a végzett munkáért a vállalkozó garanciát nem vállal, és az elvégzett munka hátrányosan befolyásolja a gépjármű további használhatóságát, teljesítőképességét vagy használatának módját, időtartamát.

Budapest, 2017. 02. 01.