

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A Hiezl Autóház (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.hiezl.hu** internetes honlapon is elérhető.

HIEZL AUTÓHÁZ Kft

képviseli
Hiezl Zoltán

TARTALOMJEGYZÉK

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

A társaság adatai:

Szolgáltatói általános tájékoztatás

Vállalkozó neve, címe, székhelye:

Cégnév: HIEZL AUTÓHÁZ Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű
Társaság
Székhelye: 6500 Baja Kölcsey u. 73
Cégjegyzékszám: 03-09-104472
Adószám: 11379643-2-03
Levelezési cím: 6500 Baja Kölcsey u. 73

Törvényességi felügyeletet ellátó szervek és címeik:

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és
Fogyasztóvédelmi Főosztály
6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A.

Hiezl Autóház Kft. Baja
6500 Baja Kölcsey u. 69-73.
Telefonszám: 06 79 422 422
e-mail: info@hiezl.hu

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal
Hatósági Osztály
6000 Kecskemét, Széchenyi körút 12.

Baja Polgármesteri Hivatal Jegyzője
6500 Baja, Szentháromság tér 1.

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és
Fogyasztóvédelmi Főosztály
6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A.

Hiezl Autóház Kft. Kiskunhalas
6400 Kiskunhalas Szabadkai út 29
Telefonszám: 07 77 520 032
e-mail: info.halas@hiezl.hu

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal
Hatósági Osztály
6000 Kecskemét, Széchenyi körút 12.

Kiskunhalas Közös Önkormányzati Hivatal Jegyzője
6400 Kiskunhalas, Hősök tere 1. I. em. 106–107.

I. VÁLLALÁSI FELTÉTELEK

A társaság vállalja a – jótállási jegy vagy garanciafüzet feltételei szerint – A **NISSAN / KIA / MG / SUBARU / CHERY / MAXUS** típusú közúti járművek garanciális, továbbá márkafüggetlen szervizként valamennyi gyártó által gyártott közúti jármű garanciaidőn túli javítását, karbantartását, előzetes eredetiségvizsgálatát, valamint műszaki vizsgálatra történő felkészítését.

1. A megrendelés felvétele során a társaság vizsgálja a szolgáltatás elvállalásának szakmai és jogszabályi lehetőségét, valamint az elvégzéshez szükséges személyi és tárgyi előfeltételek meglétét.

JAVÍTÓ-KARBANTARTÓ SZOLGÁLTATÁS

A szolgáltatásra a 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet szabályai irányadóak.

Garanciális javítás esetén a gyártó, illetve a gépjárművet értékesítő szervezet által kibocsátott jótállási/garanciafüzetben foglalt rendelkezések is alkalmazandók.

A társaság a javító-karbantartó szolgáltatást a gyártók által meghatározott technológiai előírások alapján végzi, amennyiben azok rendelkezésre állnak. Amennyiben a gyártó által meghatározott technológiai utasítások hiányoznak vagy a technológia nem biztosítható, a társaság jogosult megtagadni a szolgáltatás elvállalását.

MŰSZAKI VIZSGÁLATOK

A műszaki vizsgálatokra, illetve a vizsgára történő felkészítésre a többször módosított 5/1990. (IV. 12.) KöHÉM rendelet, valamint az 1/1990. (IX. 29.) KHVM rendelet vonatkozó rendelkezései irányadók.

A társaság a forgalomba helyezés előtti vagy időszakos műszaki vizsgálatokkal kapcsolatos feladatokat kizárólag olyan járműkategóriák tekintetében végzi, amelyekre hatályos szerződése és jogosultsága kiterjed, illetve amelyek elvégzésére megfelelő képesítésű szakembere rendelkezésre áll.

A műszaki vizsga során és ahhoz kapcsolódóan a társaság mindenkor a hatályos jogszabályok és a Közlekedési Alkalmassági és Vizsgaközpont (KAV) előírásai szerint jár el.

ELŐZETES EREDETISÉGVIZSGÁLAT

A társaság az előzetes eredetiségvizsgálati tevékenységet a 301/2009. (XII. 22.) Korm. rendeletben foglaltaknak megfelelően, kizárólag a hatóságtól kapott engedélye alapján végzi.

Az ügyfél utasításainak megfelelése

Ha a megrendelt szolgáltatás vagy az ügyféltől származó utasítás az adott járműtípusra vonatkozó gyári karbantartási vagy javítási technológiának, a KRESZ-ben foglaltaknak vagy bármely hatályos jogszabályi előírásnak nem felel meg, a társaság erre az ügyfelet figyelmezteti. A megrendelés vagy utasítás fenntartása esetén a társaság jogosult a munka elvégzését megtagadni.

A társaság az ilyen utasítások végrehajtásából eredő bármely következményért felelősséget nem vállal.

Tájékoztatási jogosultság

A megrendelés feltételeinek elbírálására és a szükséges tájékoztatás megadására kizárólag a szerviztanácsadó vagy felettese jogosult.

A szerviztanácsadó vagy szerelő által adott szóbeli tájékoztatás nem minősül ajánlattételnek.

Alkatrészbeszerzés

A társaság a megrendelt szolgáltatás teljesítése során kizárólag a maga által beszerzett alkatrészt szereli be, és csak a társaság által biztosított segédanyagokat használja fel.

Az ügyfél által hozott alkatrész beépítését a társaság nem vállalja, és az ilyen alkatrészekért vagy azok működőképességéért garanciát nem vállal.

Műszaki vizsgálattal kapcsolatos szolgáltatások

A társaság telephelyei, mint vizsgáló állomások, a műszaki vizsgálattal kapcsolatos szolgáltatásait minden ügyfél részére feltétel és megkülönböztetés nélkül biztosítják.

A műszaki vizsgálattal kapcsolatos tevékenység során a társaság az ügyféltől származó adatokat – különösen a járművek műszaki megvizsgálása során keletkező adatokat – bizalmasan kezeli, és kizárólag olyan szerv, hivatal vagy hatóság részére adja át vagy teszi hozzáférhetővé, amely jogszabály alapján erre jogosult, illetve amelynek eljárásához az adatszolgáltatás szükséges.

A társaság mindenkor hatályos adatkezelési szabályzata a <https://hiezl.hu> weboldalon elérhető.

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 hibákat és az ügyféltől származó panaszokat felveszi, 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 elvállalásakor várható legmagasabb – tájékoztató jellegű – díjat és a megrendelés teljesítésének várható határidejét.

A társaság a megrendelőlapon írásban rögzített hibajelenségek alapján teljesíti a megrendelt szolgáltatást. A társaság kizárólag az írásban rögzített hibajelenségek vizsgálatára és elhárítására köteles; az ezen kívüli, külön nem jelzett hibákért, körülményekért felelősséget nem vállal.

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 a forgalmi engedélyt – átadó és a megrendelést aláíró természetes személy a tulajdonos távollétében, külön írásbeli meghatalmazás hiányában is a tulajdonos meghatalmazottjának/képviselőjének tekintendő. Amennyiben az ügyfél képviselője – így különösen jogi személy ügyfél szervizben megjelenő képviselője vagy munkavállalója – nem a gépjármű tulajdonosa vagy üzemeltetője, úgy a megrendelőlapra nevét és lakcímkártyájában szereplő lakcímét is a szerviztanácsadó feltünteti.

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 megrendelőlapra utóbb 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. Az ügyfél köteles a gépjármű átadását megelőzően azokat a gépjárműből külön felhívás nélkül eltávolítani.
5. A szolgáltatás megrendelése – de legkésőbb a gépjármű átvétele – alkalmával az ügyfél köteles átadni a társaság részére a gépjármű forgalmi engedélyét és kulcsait. Előzetes eredetiségvizsgálat és műszaki vizsgálat esetén a felsoroltakon túl – szükség szerint – a környezetvédelmi igazolólapot és a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás igazoló dokumentumait is át kell adni. Javító-karbantartó szolgáltatás megrendelése esetén az ügyfél köteles átadni a gépjármű jótállási/szervízfüzetét a társaságnak.
6. Az ügyfél a megrendelőlap aláírásával elfogadja, hogy a társaság a megrendelésével összefüggésben lévő adatait adatkezelési szabályzata szerint rögzíti, kezeli, tárolja és felhasználja a megrendeléshez kapcsolódó számlázáshoz és dokumentáláshoz. A társaság mindenkor hatályos adatkezelési szabályzata a <https://hiezl.hu> weboldalon elérhető.
7. Ha javító-karbantartó szolgáltatás megrendelése során megjelölt hibajelenség olyan javítási műveletek szükségességét vetíti előre, amelyek köre, időtartama és költsége előre fel nem becsülhető, és az ügyfél a társaságtól részletes árajánlatot kér (a továbbiakban: árajánlat), úgy a társaság külön díjazás ellenében – a hibafeltárást, esetleges részleges megbontást és műszeres vizsgálatot követően – adhat árajánlatot a várható javítási költségekre.

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

Az árajánlat az ügyfél részére történt átadásától számított 10 (tíz) naptári napig érvényes abban az esetben, ha a gépjármű a társaság telephelyén maradt. Az árajánlat 3 (három) naptári napig érvényes, ha az átvizsgálást követően az ügyfél a gépjárművet nem hagyja a társaság telephelyén, vagy onnan elszállítja, illetve tovább üzemelteti.

A társaság árajánlathoz való kötöttsége 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 összköltsége meghaladná, akkor a 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 a határidő lejárta előtt írásban közölni kell.
5. A diagnosztikai díj és a hiba megállapításához szükséges részleges bontás költsége akkor is a megrendelőt terheli, ha a hiba elhárítását az ügyfél elutasítja, vagy a hiba elhárítása nem lehetséges.
6. 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.
7. 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.

8. 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.
9. 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 mindenkor 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, az ügyféllel előzetesen egyeztetett módon (e-mail, telefon, SMS stb.) értesíti az ügyfelet. A készre jelentés időpontját a társaság igazolható módon rögzíti.
2. Amennyiben az ügyfél a készre jelentés közlésétől 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. A tárolási díj összege 5.000,- Ft (ötezer forint) + ÁFA/nap.
3. Amennyiben az ügyfél a társaság – vagy meghatalmazott jogi képviselője – által küldött ajánlott-tértivevényes postai levél, vagy elektronikus térítvevényes üzenet (e-mail, ügyfélkapu) kézhezvétele ellenére sem intézkedik a gépjármű elszállításáról, illetve ha a kézbesítés a társaság önhibáján kívüli okból akadályozott (pl. „nem kereste”, „címezett ismeretlen”, „átvételt megtagadta” jelzéssel visszaérkezik), a társaság jogosult jogi eljárás keretében intézkedni a gépjármű elszállítása és a tárolási díj érvényesítése érdekében. Ilyen esetekben a küldemény kézbesítettnek minősül.

A tárolási díjra vonatkozó rendelkezések a jelen ÁSZF II/7. pontjának második fordulata és III/3. pontja esetén is alkalmazandók, amennyiben az ügyfél, illetve a gépjármű tulajdonosa vagy üzemeltetője az előzetes – a jogkövetkezményekre is kiterjedő – írásbeli felszólítást követően sem intézkedik a gépjármű elszállításáról.

4. A társaság az elvégzett munkáról, a teljesített szolgáltatásról, a beépített és felhasznált anyagokról, valamint a javítási-karbantartási munkálatok során felmerült egyéb költségekről számlát állít ki az ügyfél részére. A számlában tételesen feltüntetésre kerülnek az elvégzett munkák, a felhasznált anyagok és alkatrészek, a vállalkozói díj (a szolgáltatás ellenértéke), valamint az egyéb felmerült költségek.

A társaság tanúsítja, hogy a javítást a vonatkozó szakmai szabályok szerint végezte el, és a beépített anyagok és alkatrészek rendeltetésszerű használatra alkalmasak. A számla egyúttal a jótállásból eredő jogok érvényesítésére is szolgál.

Műszaki vizsgálat, előzetes eredetiségvizsgálat és egyéb hatósági vizsgálat esetén a vizsgálatról kiállított dokumentáció egy példányát a társaság igazolható módon átadja az ügyfél részére.

5. A társaság vállalási óradíjait a székhelyén és telephelyein, továbbá a szerviz munkafelvételen kifüggesztett tájékoztató tartalmazza. A díj- és időnormajegyzék megtekintése a szerviz munkafelvételen biztosított az ügyfél számára. Olyan munkák esetében, amelyekre díj-, illetve időnormajegyzék nem készült, a társaság a műszakilag indokolt ráfordítási idő alapján számolja fel a javítási díjat. A felhasznált anyagok és alkatrészek a készletező vállalatok, illetve az erre jogosult

szállítók vagy bevont alvállalkozók mindenkor érvényes ár- és díjszabása szerint kerülnek számlázásra.

6. A javítás során lecserélt fődarabok és alkatrészek – a jótállás és szavatosság keretében végzett javítás, illetve a gyári felújított (cseredarab leadását igénylő) alkatrészek beépítése kivételével – az ügyfél tulajdonát képezik, ha a felek eltérően nem állapodnak meg, és jelen ÁSZF másként nem rendelkezik.

A gépjármű kiadásakor az ügyfél által el nem vitt vagy el nem szállított lecserélt alkatrészeket a társaság nem tárolja; azok jogszabályoknak megfelelő hulladékként történő kezeléséről a társaság térítésmentesen gondoskodik.

7. A megrendelt szolgáltatás teljesítése során beszerelt alkatrészek a kiállított számla teljes kifizetéséig a társaság tulajdonában maradnak. A társaság a beszerelt alkatrészek tekintetében a Ptk. szabályai szerint tulajdonjog-fenntartással él mind a tőke-, mind a járulékkövetelések teljes kiegyenlítéséig, ideértve – különösen, de nem kizárólagosan – a késedelmi kamatot, a késedelmi kötbért, a behajtási költségátalányt és az esetlegesen felmerülő ügyvédi munkadíjat.
8. A társaságot a szolgáltatás teljesítése folytán esedékessé vált tőke- és járulékköveteléseinek biztosítására a szolgáltatás tárgyát képező gépjárművön – annak tartozékaival együtt – törvényes zálogjog illeti meg. A társaság jogosult a gépjárművet a számla teljes kiegyenlítéséig visszatartani.
9. Amennyiben az ügyfél a társasággal szemben fennálló bármely fizetési kötelezettségével késedelembe esik, a késedelem minden napjára köteles napi 2.500,- Ft (kettőezer-ötszáz forint) késedelmi kötbért megfizetni a társaságnak.

V. SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS PANASZOK RENDEZÉSE

1. A társaság a szolgáltatása nyújtásával kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó fogyasztói panaszokat pártatlanul, minden előítélet nélkül, a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően kezeli. A fogyasztói panaszok előterjesztésére és kezelésére vonatkozó részletes szabályokat a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgy. tv.) tartalmazza. Fogyasztói panaszt kizárólag az Fgy. tv. által meghatározott fogyasztó 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 panaszát a társaság felé szóban vagy írásban teheti meg.
3. Amennyiben a szóban tett panasz helyben nem orvosolható, a társaság az ügyfél részére lehetőséget biztosít panaszának írásbeli rögzítésére az ügyféltérben elhelyezett panaszbejelentő formanyomtatvány használatával. A kitöltött panaszbejelentő nyomtatványt az üzletvezetőnek vagy telephelyvezetőnek kell átadni.
4. Az írásbeli panaszt – akár az ügyféltérben elhelyezett panaszbejelentő formanyomtatványon, akár postai úton vagy elektronikus úton – a társaság a beérkezését követő 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 a társaság tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a társaság székhelye szerint illetékes békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

VI. SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSE KÖZBEN OKOZOTT KÁROK MEGTÉRÍTÉSE

Kártérítési kötelezettség fogyasztónak minősülő ügyfél esetén

A társaság felelősséggel tartozik a gépjárműben a társaság székhelyén, telephelyén, vagy munkatársai által a helyszínen okozott károkért. A társaság mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegést olyan, ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta, amelynek elkerülése vagy a kár elhárítása tőle nem volt elvárható. Szándékos károkozás esetén az ügyfél teljes kára megtérítendő.

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

A jármű műanyag, kárpit- és burkolati elemei a gyártási technológiából adódóan bepattintós rögzítésűek, amelyek a jármű használatából eredő öregedés, hőingadozás, UV-terhelés és anyagfáradás miatt sérülékennyé válhatnak. A szétszerelés, visszaszerelés vagy hozzáférés biztosítása során előfordulhatnak apró felületi karcok, pattogások, rögzítési pont gyengülések vagy korábbi használatból eredő rejtett sérülések előtűnése, amelyek a technológia jellegéből fakadnak és nem minősülnek a társaság által okozott hibának.

A társaság kizárólag az egyértelműen, bizonyíthatóan és dokumentáltan a javítási beavatkozás során keletkezett, jelentős mértékű károsodásért vállal felelősséget, amely a jármű rendeltetésszerű használatát akadályozza vagy számottevő értékcsökkenést okoz. A dokumentálás fényképfelvételek, videófelvételek vagy szakértői megállapítások útján történik.

A kárigényt az ügyfélnek legkésőbb a gépjármű átvételekor haladéktalanul be kell jelentenie. A kárigény bejelentését az illetékes szervizvezető jegyzőkönyvben rögzíti, amelyben tételesen fel kell sorolni az okozott kárt, és javaslatot kell tenni a kártérítés módjára (a kár helyreállítása vagy pénzbeli megtérítése).

A társaság kártérítés jogcímén köteles megtéríteni a részére átadott gépjárműben bizonyítottan 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 szerződésszegés lehetséges következménye a szerződés megkötésének időpontjában előre látható volt.

Kártérítési kötelezettség fogyasztónak nem minősülő ügyfél esetén

A társaság a gépjárműben munkatársai által felróható módon okozott károkért tartozik felelősséggel. A társaság kártérítési kötelezettsége körében fizetendő kártérítés teljes összege – a felek eltérő írásbeli megállapodása hiányában – nem haladhatja meg a munkalapon szereplő egy munkaóra eső vállalkozói díj (a szolgáltatás ellenértéke, ide nem értve az anyagköltséget és egyéb járulékos költségeket) kétszeresét (2-szeresét).

Az ügyfél kifejezetten tudomásul veszi, hogy a társaság vállalkozási díja a jelen felelősségkorlátozásra tekintettel került megállapításra.

A kárigényt az ügyfélnek legkésőbb a gépjármű átvételekor kell bejelentenie. A kárigény bejelentését az illetékes szervizvezető jegyzőkönyvben rögzíti, amelyben tételesen fel kell sorolni az okozott kárt és javaslatot kell tenni a kártérítés módjára (a kár helyreállítása vagy pénzbeli megtérítése).

A kártérítés mértékének megállapítása az ügyvezető feladata. Az ügyfél a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:525. § rendelkezéseinek megfelelően köteles a kármegelőzési, kárelhárítási és kárenyhítési kötelezettségének eleget tenni.

VII. JÓTÁLLÁSI FELTÉTELEK

1. A társaság az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet alapján jótállási kötelezettséggel tartozik. A jótállás kizárólag a társaság által közvetlenül elvégzett javítási és karbantartási munkafolyamatokra terjed ki.
A jótállási igény a társaság által kiállított és átadott javítási számlával érvényesíthető, amely a jótállási jegy szerepét is betölti. Jótállási igényt kizárólag a Ptk. szerinti fogyasztónak minősülő ügyfél terjeszthet elő.
2. A gyári jótállási igények elbírálását a gyártó/importőr végzi, a társaság a gyártói döntésért felelősséget nem vállal. A gyártói jótállással kapcsolatos eljárásban a társaság kizárólag közvetítő jellegű adminisztratív feladatokat lát el. A társaság a gyártói/importőri döntés tartalmát nem módosíthatja, nem írhatja felül, arra befolyást nem gyakorol.
3. A jótállás időtartama 6 (hat) hónap, amely jogvesztő határidő. A jótállási idő a szolgáltatás elvégzése után a gépjármű ügyfél részére történő átadásával kezdődik. A jogszabályon alapuló jótállás nem érinti az ügyfél külön jogszabályból eredő kellékszavatossági jogait.
4. A társaság jótállási kötelezettségének előfeltétele, hogy a javítás (az általános forgalmi adót és anyagköltséget is magában foglaló) díja meghaladja a 20.000,- Ft összeget.
5. Nem terheli a társaságot jótállási kötelezettség, ha a javító-karbantartó szolgáltatást a szolgáltatás tárgyát képező alkatrész szavatossága vagy jótállása alapján teljesítették.
6. A jótállás nem érvényesíthető olyan hibák vonatkozásában, amelyek a természetes elhasználódás vagy anyagfáradás következményei, vagy amelyek a természetes elhasználódás miatt végzett beavatkozás sikertelenségéből erednek.
7. A társaság jótállási kötelezettsége megszűnik, ha:
 - az ügyfél a gépjármű kötelező időszakos átvizsgálását, karbantartását nem vagy nem megfelelő időpontban végezteti el;
 - a javított vagy karbantartott részt az ügyfél vagy harmadik személy megbontja, átalakítja vagy javítja;
 - a javított vagy karbantartott egység, alkatrész megsérül vagy megsemmisül;
 - a gépjárművet hibás futásteljesítmény-számlálóval üzemeltetik;
 - a gépjárművet nem a gyártó által kiadott kezelési és karbantartási előírásoknak megfelelően üzemeltetik.
 1. Szakszerűtlen használatnak minősül különösen:
 - nem az előírt üzemanyag vagy kenőanyag használata;
 - a gépjármű nem megfelelő tárolása;
 - a hiba észlelése ellenére a gépjármű üzemeltetésének folytatása;
 - a jármű verseny-, oktatási vagy rendeltetésellenes célú használata;
 - minden olyan használat, amelyet a kezelési útmutató tilt vagy nem javasol.
8. A jótállás nem terjed ki izzókra, egyes üvegalkatrészekre, továbbá műanyag burák, burkolatok törésére, repedésére és az ezekből eredő egyéb károsodásokra.
9. A NISSAN / KIA / MG / CHERY / MAXUS / SUBARU gyártmányok garanciális (törvényi vagy szerződéses jótállás körében végzett) javítására a gyártók és importőrök mindenkor hatályos jótállási előírásai az irányadók.
10. A társaság jótállási kötelezettségének a saját telephelyén vagy fióktelepén tesz eleget.

11. A jótállási igénnyel érintett gépjármű beszállításáról a társaság telephelyére az ügyfél köteles gondoskodni. A gépjármű szállítási költségeit a jótállási igény megalapozottsága esetén a társaság, elutasítás esetén az ügyfél viseli.
12. A jótállási igényt a társaság a jogszabály által rendszeresített jegyzőkönyvben rögzíti, amelyet az ügyfél részére haladéktalanul átad. Amennyiben a jótállási igény elbírálása további vizsgálatot igényel, úgy a társaság erről tájékoztatja az ügyfelet, és a vizsgálat eredményéről legkésőbb 5 (öt) munkanapon belül küld vagy ad írásos választ.
13. A társaság a gépjármű vizsgálatát lehetőleg azonnal, de legkésőbb 15 (tizenöt) napon belül elvégzi, a rendelkezésre álló kapacitás függvényében.
14. Amennyiben a hibát alkatrészhiány miatt az egyeztetett határidőn belül nem lehet megszüntetni, a társaság erről az ügyfelet haladéktalanul tájékoztatja, és új teljesítési határidőt jelöl meg.
15. A gépjármű akkor tekinthető hibásnak és a jótállási igény akkor megalapozottnak, ha a társaság a munkafelvételen rögzített hibákat és megrendelt javítási műveleteket bizonyítható módon nem vagy nem a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően végezte el.
16. Nem minősül hibás teljesítésnek, ha a társaság a gépjármű megbontása során olyan hibát észlel, amely a hibafelvételkor nem volt megállapítható, és amelynek kijavítását az ügyfél a társaságnál nem rendelte meg.
17. A panasz és jótállási igény kivizsgálása során a társaság az alábbi szempontok szerint jár el:
 - a javítás megfelelt-e a megrendelőlapon rögzített hibajelenségek elhárításának;
 - a javítás során feltárt esetleges új hiba tekintetében az ügyfél megfelelő tájékoztatást kapott-e;
 - a felhasznált alkatrészek és anyagok szükségessége igazolható-e;
 - a jótállás mértéke helyesen került-e meghatározásra;
 - a javítás eredményeként a hibák megszűntek-e, és a gépjármű rendeltetésszerű használatra alkalmassá vált-e.
18. A vizsgálat eredményéről a társaság jegyzőkönyvet készít, amelyben részletezi megállapításait, és rögzíti, hogy a jótállási igényt elfogadja-e vagy elutasítja. A jegyzőkönyv tartalmazza az esetleges további vizsgálati javaslatokat is.
19. A jótállási igény elutasítása esetén az ügyfél panaszával a vonatkozó jogszabályi előírások szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz vagy békéltető testülethez, illetve hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

Javító-karbantartó szolgáltatás esetén a 249/2004. (VIII.27.) Korm. rendelet, valamint műszaki vizsgálatok esetén a többször módosított 5/1990. (IV. 12.) KöHÉM rendelet és az 1/1990 (IX.29.) KHVM rendelet szabályai irányadóak. Az előzetes eredetiségvizsgálatot a vállalkozás a 301/2009. (XII.22.) Korm. rendeletben előírt technológia szerint végzi.

Elrendelő nyilatkozat

Jelen Vállalási Szabályzatot a mai napon, a fenti fejezetekkel jóváhagyom és hatályba léptetem. A Szabályzat alkalmazását a Hiezl Autóház Kft. Telephelyein a vevőszolgálatához tartozó műhelyekben és vizsgasorokon azonnal hatállyal kötelezően elrendelem.

Kiadás dátuma: 2025.07.01

Hiezl Zoltán

Ügyvezető igazgató

Jogszabályi hivatkozások és fogalom-meghatározások

Ptk. 6:246. § – Törvényes zálogjog

A vállalkozót a vállalkozói díj és a költségek biztosítására zálogjog illeti meg a megrendelők azon a vagyontárgyain, amelyek a vállalkozási szerződés következtében birtokába kerültek. A zálogjog fennáll a vállalkozó birtokában lévő vagyontárgyakon, amelyek a vállalkozási szerződés következtében kerültek birtokba.

Ptk. 6:186. § – Kötbér

(1) A kötelezett pénz fizetésére kötelezheti magát arra az esetre, ha olyan okból, amelyért felelős, megszegi a szerződést.

(2) A kötbér összegének megfizetése nem mentesíti a kötelezettet a szerződésszegés következményei alól, kivéve, ha a jogosult a kötbér igénybevételével a teljesítés helyett a szerződés megszüntetését választja.

Fgy. tv. 2. § a) – Fogyasztó fogalma

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 címzettje. A fogyasztói jogvitákra vonatkozó rendelkezések kizárólag erre a körre terjednek ki.

Vonatkozó uniós irányelvek és rendeletek

A fogyasztóvédelmi szabályozás kialakítására és érvényesítésére irányadó rendelkezések – ideértve különösen a 2006/2004/EK rendeletet, a 2009/22/EK irányelv módosítását, az (EU) 2017/2394 rendeletet és az (EU) 2018/302 rendeletet – határozzák meg a fogyasztók számára biztosítandó minimális védelmi szintet és a fogyasztói igényérvényesítés alapelveit.