

Sakura[®]
Toyota Sakura Kft.
1033 Budapest
Szőlőkert utca 1.



VÁLLALÁSI SZABÁLYZAT

Budapest, 2021. 03. 01.

VÁLLALÁSI SZABÁLYZAT

A Toyota Sakura Kft., (székhely: 1033 Budapest, Szőlőkert utca 1.; cégjegyzékszám: 01 09 166056) mint vállalkozás, valamint ügyfele, mint megrendelő között a karbantartói, előzetes gépjármű-fenntartói, időszakos műszaki vizsgálat szolgáltatási tevékenység tárgyában létrejött szerződésekre – a felek ellenkező tartalmú írásbeli megállapodása hiányában – a jelen Vállalási szabályzat rendelkezései az irányadóak. A Vállalási szabályzat esetenként a Toyota Sakura Kft.-re és munkavállalójára, megbízottjára mint „vállalkozás”-ként, míg az ügyfelére/megrendelőre és/vagy képviselőjére „ügyfél”-ként vagy „fogyasztó”-ként hivatkozik.

A Vállalási Szabályzatban foglaltak továbbra is az ügyfelek igényeinek megfelelően, magas minőségű szolgáltatás nyújtására és kiemelkedő ügyfél-elégedettség fenntartására szolgál.

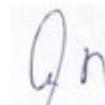
A szabályzat kiterjed a Toyota Sakura Kft. alábbi telephelyein végzett tevékenységekre.

Toyota Sakura
márkakereskedés és márkaszerviz
1033 Budapest, Szőlőkert utca 1.

Toyota Sakura HYBRID KÖZPONT márkakereskedés és
márkaszerviz
1037 Budapest, Bécsi út 178.

A szabályzat egy példánya az ügyfélváró helyiségekben – az ügyfelek által jól láthatóan – kifüggesztésre kerül.

Hatályba lépés dátuma: 2021. március 1.



Szilasi János
Ügyvezető igazgató

TARTALOMJEGYZÉK

I. Általános adatok.....	4
II. Vállalási feltételek	5
III. Jármű átvétele a tulajdonostól vagy megbízottjától.....	6
IV. A vállalt szolgáltatás teljesítése során adódó események és megrendelő felé történő közlésük.....	9
V. A munkavállalás rendje	9
VI. A szolgáltatás elkészülte után a gépkocsi átadása, számlázása.....	10
VII. Jótállási feltételek.....	12
VIII. Jótállási igény bejelentése	14
IX. A szolgáltatással szemben felmerült panaszok, valamint azok intézésére vonatkozó előírások	15
X. A vállalkozás kártérítési felelőssége	17
XI. A kártérítés módja	18
XII. Az átvett gépjárművek mozgatására és tárolására vonatkozó szabályok.....	18
XIII. Személyes adatok kezelése.....	19
1.számú melléklet: 249/2004 (VIII.27.) Korm. rendelet.....	20
2.számú melléklet: 19/2014 (IV.29.) NGM rendelet	22
3.számú melléklet: A békéltető testületek listája	25

I. Általános adatok

A vállalkozás neve:	Toyota Sakura Kft.
Székhelye:	1033 Budapest, Szőlőkert utca 1.
Fióktelepe:	1033 Budapest, Szőlőkert utca 1.
Elérhetősége:	Telefon: +36 1 250 8900 E-mail: info@sakura.hu Web: www.sakura.hu
Felügyeleti szervei:	Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága Cím: Budapest, Hungária krt. 179-187. Telefon: +36-1/332-0314 vagy +36-1/332-6383 Budapest Főváros Kormányhivatal Közlekedésfelügyeleti Főosztály Cím: 1033 Budapest, Mozaik u. 5. Telefon: +36 1 430-2704 E-mail: vezeto-buda@bfkh.gov.hu Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em. Telefon: +36 1 450-2598 E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

Vállalt szolgáltatások:

Toyota típusú gépkocsik jótállás (garancia) és szavatosságkeretében történő javítása, valamint ezen időszak utáni időszakos karbantartások, forgó- kopó alkatrészek cseréje javítása. Továbbá a gyártó által forgalmazott kiegészítők felszerelése, beszerelése.

A gépkocsik használata közben felmerülő idényszerű és időközönkénti cserékhez és javításokhoz tartozó gumiszerelés, kerék kiegyensúlyozás. Futómű műszeres beállítása. Műszeres motordiagnosztika. Lengéscsillapító vizsgálat. Fékerő-mérés.

Időszakos hatósági műszaki vizsgáztatás és forgalomba helyezést megelőző műszaki vizsgáztatás. Teljeskörű Karosszéria lakatos és fényező munkák. Teljeskörű kárügyintézés az ügyfél meghatalmazásával. Gumibroncs szerelés és tárolás. Külső és belső mosás.

Nyitvatartási idő: A honlapon, illetve bejáratainkon feltüntetett mindenkor nyitvatartás.

II.

Vállalási feltételek

- 1) A megrendelés felvételekor a vállalkozásunk megvizsgálja a szolgáltatás elvállalásának lehetőségét.

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.

- 2) A jótállás (garancia) és a szavatosság keretében elvállalt Toyota típusú gépkocsik kötelező átvizsgálási és garanciális vagy szavatós javítási munkáira vonatkozó feltételeket a gépkocsihoz adott jótállási füzet tartalmazza. Előzőekben írtan vállaljuk műszaki meghibásodás esetén az Extracare garanciával rendelkező autók javítását is.
- 3) Amennyiben a megrendelés az adott személygépkocsi típusra vonatkozó karbantartási, javítási technológiától, vagy a KRESZ előírásitól eltér vagy az 1. pontban rögzített jogszabályi hivatkozásoknak nem felel meg, úgy a vállalkozásunk a megrendelés felvételét, illetve a munka elvégzését megtagadhatja, amelyről a megrendelőlapra a megrendelőt tájékoztatja.
- 4) A szolgáltatás elvállalása feltételeinek elbírálására és szükséges tájékoztatás megadására a munkafeltevő jogosult. Információt, tájékoztatást csak a munkafeltevő vagy felettese adhat.
- 5) A fődarabokhoz és a biztonságtechnikai berendezésekhez ügyfél által hozott alkatrész csak a márkának megfelelő gyári eredeti lehet, amely származását márkakereskedői (belföldi vagy külföldi) számlával igazolni kell. Hozott alkatrész csak abban az esetben építhető be, ha az adott járműtípushoz illeszkedik és sérülésmentes. A hozott alkatrész esetében az alkatrésze garanciát és annak esetleges ügyintézését nem vállaljuk.
- 6) A műszaki vizsgáztatási szolgáltatás tekintetében az alábbiakat vállalja a vállalkozás:
a vizsgaállomás szolgáltatásaihoz valamennyi ügyfél hozzáférhet;
- a szolgáltatás elvállalásakor nem lehetnek jogtalan feltételek (különös tekintettel a hatósági árak betartására);
 - a vizsgaállomás diszkriminációmentesen működik.
- 7) A szolgáltatásokért felszámított rezi óradíjról valamint az aktuális akciós termékekről és szolgáltatásokról szóló tájékoztatók az ügyféltérben illetve a www.sakura.hu honlapunkon állnak rendelkezésre. A honlapon, egyéb internetes felületen és nyomtatott médiában megjelenő esetleges téves árakért nem vállalunk felelősséget. Az aktuális alkatrész és anyag árakról a munkafeltevők és raktárosok adnak tájékoztatást. A Miniszteri rendelet alapján végzett hatósági tevékenységek esetében a vállalkozás a hatóságilag megállapított árakat alkalmazza.¹ Az árváltoztatás jogát és az árváltozás áthárításának jogát mind a szolgáltatások, mind az áruk, mind a hatósági árak szolgáltatások tekintetében fenntartjuk.

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

- 8) Az időpontra bejelentkezett ügyfelek elsőbbséget élveznek a bejelentés nélkül érkezett ügyfelekkel szemben, mindazonáltal mindent elkövetünk azért, hogy a bejelentkezés nélkül érkezett ügyfelek számára a várakozási idő minimális legyen.
- 9) Az emailben, levélben vagy egyéb írásban történt javítási munka megrendelése esetében is a jelen feltételek irányadók.
- 10) Műszaki szolgáltatások során az ügyfelektől szerzett információt, különösen a járművek műszaki megvizsgálása során keletkező ügyfél-információt a Toyota Sakura Kft. munkatársai a mindenkor GDPR irányelveknek megfelelően kezelik. (kivétel ez alól az államigazgatási eljárás lefolytatásához nyújtott információk).
- 11) A vállalkozás az általa elvállalt szolgáltatás teljesítése érdekében más vállalkozót (alvállalkozót) is igénybe vehet. A vállalkozás köteles az általa bevinni kívánt alvállalkozót a megrendelőnek előzetesen szóban vagy írásban bejelenteni. A vállalkozás jótáll azért, hogy a bevont alvállalkozó rendelkezik minden olyan képesítéssel, engedéllyel és jogosítvánnyal, amelyek a feladatai teljesítéséhez szükségesek. Az alvállalkozó az általa vállalt munkát a jelen Vállalási szerződésben foglaltaknak és a jogszabályi előírásoknak mindenben megfelelően köteles végezni.

III. A jármű átvétele a tulajdonostól vagy megbízottjától

- 1) Amennyiben a Toyota Sakura Kft. rendelkezik a szolgáltatás elvégzéséhez szükséges feltételekkel, akkor a gépkocsit a munkafeltevő műszakilag megvizsgálja és a hiba felvételezés után meghatározza, a megrendelőlapon feltünteti az elvégzendő szolgáltatást.
- 2) A munkafeltevő írásban közli a megrendelővel a megrendelő nyomtatványon:
 - a kért munkák elvégzésének a munkafelvételkor megállapítható legmagasabb – tájékoztatásul szolgáló – vállalási díját
 - a szolgáltatás elvégzésének határidejét
 - a jótállási feltételeket.

A megrendelőlapon rögzíti továbbá

 - a kilométeróra állását;
 - a gépkocsin észlelt sérüléseket;
 - és az ügyfél kifejezett kérésére leltárjegyzéket készít a gépkocsi tartozékairól.
- 3) A gépkocsiban hagyott személyes tárgyakért és egyéb vagyontárgyakért a vállalkozás felelősséget nem vállal. Ezen értékek akadályozhatják a javítás menetét, hozzáférési nehézségeket okozva, ezért a gépkocsiból a személyes dolgok eltávolítását javasoljuk.
- 4) A megrendelés aláírásakor megrendelő köteles a munkafeltevőnek átadni a gépkocsival együtt annak forgalmi engedélyét és a gépkocsi kulcsait, valamint a jótállási/szervizfüzetet. A megrendelő köteles tájékoztatni a munkafeltevőt a gépkocsi indításához szükséges technikai feltételekről. Időszakos gépjárműfenntartói (műszaki) vizsgálat során a felsoroltakon túl jogi személyek esetén a cégbírósági végzés és aláírási címpéldány másolatát és – egyes esetekben – a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás igazolószelvényét is át kell adni.

- 5) A gépjármű okmányait átadó és a megrendelést aláíró természetes személy a tulajdonos távollétében annak meghatalmazottjának tekinthető. Ilyen esetben a megrendelést (munkalapot) aláíró személyt – a tényleges tulajdonos személyével együtt – a megrendelt munka teljes ellenértékének kifizetésére egyetemleges felelősség terheli.
- 6) Amennyiben a megrendelő a jármű átvételekor nincs jelen (jellemzően tréleres autóbeszállítás esetén), akkor a megrendelés és annak megrendelő általi elfogadása szóbeli szerződés alapján jön létre.
- 7) A megrendelő a Megrendelőlap aláírásával elfogadja, hogy a vállalkozó a megrendelésével összefüggésben lévő adatait a 2011. évi CXII. törvény (Infotv.) előírásai szerint rögzítse, tárolja, a megrendeléshez kapcsolódó számlázáshoz, dokumentáláshoz felhasználja.

A vállalkozó az adatkezelési tevékenységét – a megfelelő belső szabályok, technikai és szervezési intézkedések meghozatalával – úgy végzi, hogy az minden körülmények között feleljen meg az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendeletének (2016. április 27.), a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek.

- 8) A megrendelőlapon feltüntetett adatokat a munkafelvevő és megrendelő aláírásukkal hitelesítik.
- 9) 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.
- 10) 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.
- 11) 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.
- 12) Ha a munka végzése során a műhelyben olyan előre nem látható hibát fedezünk fel, amelynek:

- kijavításában felek nem állapodtak meg, illetve
- kijavításával a szolgáltatás várható díjaként kikötött összeg emelkedne, köteles a hibáról, és ezzel kapcsolatos munka díjáról a megrendelőt haladéktalanul telefonon, sms-ben vagy e-mailben értesíteni.

Ezt a munkát a vállalkozásunk csak külön megrendelésre végezheti el. Ez természetesen vállalási határidő módosítást is eredményezhet, amit a pótmegrendelésben kell rögzíteni.

13) 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 vállalkozásunkat.

14) Részletes (tétéles) árajánlat készítése

A megrendelő kérésére vállalkozásunk részletes árajánlatot köteles adni, amelynek elkészítéséért díjat nem számítunk fel. Ez alól kivételt képez az AUDATEX árkalkuláció, amelynek a díja maximum 30 000 Ft. Vállalkozásunk az AUDATEX kalkuláció díját a javítás megrendelése esetén a javítás ellenértékébe beszámítja.

A megrendelő részére készített árajánlat 30 (harminc) naptári napig hatályos, ha a megrendelő a gépkocsiját nem hagyja a telephelyünkön, hanem azt tovább üzemelteti. A fenti határidőn belül is megszűnik az árajánlathoz való kötöttségünk, az ajánlat hatálya, ha a gépkocsiban a felvételi állapothoz képest változás következik be (pl. újabb meghibásodás, karambol stb.).

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 vállalkozásunk 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 vállalkozásunknak nem képezi feladatát. A gépkocsi elszállításáról a megrendelő köteles gondoskodni.

Amennyiben a megrendelő külön megbízást ad a vállalkozásnak az eredeti állapotú üzemképesség helyreállítására, akkor a vállalkozás azt felelősség nélkül, szükségjavítás jelleggel, díjazás ellenében elvégzi, ha a hibafeltárás során közlekedés-biztonsági hiányosság nem volt észlelhető. Amennyiben igen, úgy a számlán és a megrendelőlapon is fel kell tüntetni: „A gépkocsi közúti közlekedésre alkalmatlan” szöveget.

15) Karosszéria javítás árajánlata

Karosszéria javítás (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 Central Europe 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 vállalkozó tájékoztatja az ügyfelet.

- 16) Karosszéria javítás esetén, amennyiben biztosító társaság is szerződő félként szerepel az ügyletben, a biztosító által meghatározott további feltételek képezhetik a szerződés részét. Ezekről minden esetben a biztosítóval és a karosszéria javítását vállaló munkafelvevőkkel szükséges egyeztetni.

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

- 1) Az elvállalt szolgáltatást vállalkozásunk a megadott határidőre köteles teljesíteni. Amennyiben a megrendelt munka határidőre történő elvégzését előre nem látható, egyéb ok pl. alkatrészhiány, javítás elvégzéséhez szükséges gép, műszer meghibásodása akadályozza, azt a vállalkozó köteles a megrendelővel haladéktalanul, még a teljesítési határidő lejáratára előtt szóban vagy írásban közölni. A közlésben jelezni kell a módosított vállalási határidőt.
- 2) Amennyiben a javításra készített árajánlatot a vállalkozás a kijavítás során azért lépné túl, mert az ott kalkulált alkatrész helyett csak drágább alkatrészt tud beszerezni, akkor megrendelőt erről a túllépés összegének közlésével szóban vagy írásban értesíteni köteles.

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. forint árfolyamváltozás, vám összegének változása, TCE áremelése, stb.).

- 3) A határidő módosítást vagy akadályközlést megrendelő részére szóban vagy 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.

- 4) A közlekedésbiztonsági szempontból szükségessé váló javítás meg nem rendelése esetén a hibás gépkocsi megrendelőnek történő átadásakor a vállalkozó 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.

V. A munkavállalás rendje

- 1) A megrendelés előjegyzése

A megrendelés előjegyzése történhet személyesen és telefonon történő bejelentkezés vagy interneten keresztül történő időpontkérés útján. Az időpont egyeztetés és megállapodás

vállalkozásunkra 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 vállalkozásunk rendelkezik-e a megrendelt szolgáltatás elvégzéséhez szükséges feltételekkel (személyi, tárgyi, anyagi stb.).
- 3) Hibafelvétel készítése:
 - megbontás nélküli szemrevételezés, 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 a megrendelő szavaival (pl. tengelykapcsoló csúszik, nem emel ki, stb.)
 - vállalási határidő
 - a szolgáltatás várható legmagasabb díja
- 7) A gépkocsi leltár szerinti átvétele
- 8) Munkalap(ok) kitöltése
- 9) A kitöltött és a munkafelvevő, valamint az ügyfél által aláírt megrendelőlap egy példányának ügyfél részére történő átadása
- 10) A gépkocsi forgalmi engedélyének és kulcsainak átvétele
- 11) A javításra átvett gépkocsi üzemen belüli mozgatása a munkafelvevő, vagy az erre a célra kijelölt dolgozó feladata.

VI. A szolgáltatás elkészülte után a gépkocsi átadása, számlázása

- 1) A vállalkozásunk a gépkocsi javításának elkészültével értesíti a megrendelőt. Amennyiben a megrendelő a készre jelentéstől számított 8 napon belül a gépkocsit nem veszi át, a vállalkozásunk napi 4.000 Ft + áfa összegű tárolási díj felszámítására jogosult.
- 2) Amennyiben megrendelő vagy az általa írásban megbízott személy az ajánlott levélben megküldött készre jelentés ellenére a gépkocsit 3 hónapon belül nem veszi át, a vállalkozásunk a javítási és tárolási díj érvényesítése érdekében jogi eljárást kezdeményez. Ezekről az intézkedésekről az Ön által megadott elérhetőségeken értesítjük. Az értesítés sikertelenségéből adódó következmények Önt terhelik.
- 3) A megrendelő a részére átadott megrendelőlap másodpéldányával igazolja a gépkocsi átvételének jogosságát. Az elvégzett javításokról és felhasznált alkatrészekről a számla „Előnézeti” példánya szerint részletes magyarázatot ad a munkafelvevő. A javítási számla kiegyenlítése után a

megrendelő részére a gépkocsit felvételi lap szerint át kell adni. Ellenőrizni kell, hogy a gépkocsin a megrendelés felvételekor rögzített sérüléseken kívül újabb sérülés nem keletkeztek.

- 4) A gépkocsi kulcsait, forgalmi engedélyét át kell adni megrendelőnek. Amennyiben olyan részegységek kerülnek beépítésre, amelyekre a forgalmazó jótállási jegyet ad, azt át kell adni a megrendelőnek, fel kell hívni a figyelmét a jótállási feltételekre és a jótállási időre, mert ezek a jelen szabályzatban foglaltaknál kedvezőbb feltételeket is megállapíthatnak.
- 5) A vállalkozásunk a szolgáltatás elvégzését számlával vagy a számlához mellékelt 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.
- 6) A vállalkozásnak a 23/2014. (VI. 30.) NGM rendeletnek megfelelő számlaformátumot kell alkalmaznia. Gépi számla is alkalmazható, ha annak tartalma megfelel az előírt követelményeknek.
- 7) A számlát a forgalmi engedélyben feltüntetett névre és címre állíthatjuk és állítjuk ki. Amennyiben a munkalapon szerepel a „Közúti közlekedésre alkalmatlan” megjegyzés, ezt a tájékoztatást a számlára is rávezetjük és kérjük ennek aláírással történő visszaigazolását a gépkocsi átvételét megelőzően.
- 8) 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.
- 9) A számlában feltüntetett díjtételek a Toyota Central Europe Kft. által meghatározott hivatalos időnormajegyzék (ún. Flatrate) alapján kerülnek meghatározásra.
- 10) Olyan gépkocsi típusokra, melyekre érvényes javítási időnorma nem készült, árvetéssel alátámasztott, műszakilag indokolt munkadíj érvényesíthető.
- 11) Azoknál a gépkocsi típusoknál, amelyeknél érvényes javítási időnorma van kiadva, de valamely javítási művelet azt nem tartalmazza, akkor a vállalkozás a 10. pontban foglaltak szerint jár el, vagy a közel azonos típus időnormája alapján számított munkadíj is alkalmazható.
- 12) Amennyiben a javításhoz szükséges – bármilyen típusú és mértékű – kenőanyagot az ügyfél nem vállalkozásunknál vásárolja, hanem saját maga hozza, akkor 2.000 Ft + áfa összegű veszélyeshulladék-ártalmatlanítási díjat számítunk fel.
- 13) A javítás során lecserélt fődarabok és alkatrészek megrendelő tulajdonát képezik, kivéve, ha a megrendelés tárgya biztosító által – casco vagy felelősségbiztosítás körében – térített karosszériajavítás. Ilyen esetben a lecserélt alkatrészekről a biztosító társaság rendelkezik.
- 14) A szolgáltatás megrendelésekor 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.

- 15) Az értékesítésről, illetve szolgáltatásnyújtásról kiállított számla kifizetése történhet a vállalkozás ügyvezetője által maximált összegig készpénzben, szintén ügyvezetői döntés esetén átutalással (bizonyos feltételek teljesülése esetén), illetve bankkártyával.
- 16) Amennyiben a megrendelő a számla szerinti tartozása megfizetésével késedelembe esik, a késedelem minden napjára köteles magánszemély esetén a Ptk. 6:48 §-a, gazdálkodó szervezet esetén a Ptk. 6:155 §-a szerinti késedelmi kamatot megfizetni.

VII. Jótállási feltételek

- 1) Vállalkozásunk az elvégzett munkákra köteles jótállást vállalni az egyes javító-, karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet előírásai alapján. A kormányrendelet jelen Vállalási szabályzat 1. számú mellékletét képezi.
- 2) Előfeltétel, hogy a végzett javítás (áfát és anyagköltséget is magában foglaló) díja a húszezer forintot meghaladja.
- 3) A jótállási idő a szolgáltatás elvégzése után a gépkocsinak a megrendelő vagy megbízottja/meghatalmazottja részére történő átadásával kezdődik. A jótállás időtartama 6 (hat) hónap.
- 4) Nem áll fenn a vállalkozás jótállási felelőssége, ha a javító-karbantartó szolgáltatást a szolgáltatás tárgyát képező dologra vonatkozó szavatosság vagy jótállás alapján teljesítették.
- 5) A megrendelő a jótállási igényt a szolgáltatás alkalmával kapott Jótállási jegy vagy ennek hiányában a számla bemutatásával a hiba észlelése után, a jótállási időszakon belül történő írásbeli bejelentéssel érvényesítheti.
- 6) A jótállást a vállalkozásunk saját telephelyein teljesíti. A gépkocsi be- és visszaszállításáról a megrendelő köteles gondoskodni.
- 7) Nem érvényesíthető a jótállási igény:
 - a megrendelő által hozott alkatrésze;
 - ha a hiba rendellenes használat, vagy karambol következménye;
 - ha a hiba természetes elhasználódás következménye;
 - ha a természetes elhasználódás miatt a beszállítás sikertelen.

Az ügyfél által hozott alkatrész rejtett hibája esetén a vállalkozást semmiféle felelősség nem terheli.

- 8) Jótállási feltételként vállalkozásunk 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).

9) 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;
- A gépkocsin a javított rész a vállalkozáson kívül más megbontja, átalakítja, javítja;
- A gépkocsit hibás km-számlálóval üzemeltetik.

Szakszerűtlen kezelésnek minősül, ha:

- a gépkocsit nem az előírt tüzelőanyagokat, kenőanyagokat használják;
- a gépkocsit a meghibásodás után tovább üzemeltetik, ami további rongálódást idéz elő;
- a gépkocsit nem megfelelő módon tárolják;
- a gépkocsit oktatásra használják;
- a gépkocsit túlterhelik, vagy nem rendeltetésszerűen használják;
- a gépkocsival versenyen vesznek részt.

Nem vonatkozik a jótállás:

- izzókra;
- különféle üvegekre;
- műanyag búrák törésére, kivéve, ha a szélvédőüveg torzít, vagy gyártáshibás.

10) Amennyiben a megrendelés a vállalkozás által alkalmazott legjobb javító-karbantartási technológiától eltérne, a vállalkozás a munka elvégzését megtagadhatja. Ha a megrendelő szakszerűtlen munkát kíván elvégeztetni, a megrendelő kérésére a vállalkozás szükséghelyzetben elvégezheti azt, ha a hiba nem a gépjármű üzembiztonságát befolyásoló alkatrészeit érinti.

Ebben az esetben közölni kell, hogy a végzett munkáért a vállalkozás felelősséget nem vállal, és az elvégzett munka hátrányosan befolyásolja a gépjármű további használhatóságát, teljesítőképességét vagy használatának módját, időtartamát.

Ilyen esetben a következőket kell feltüntetni a számlán:

„A javítást az Ön kívánságának megfelelően végeztük el, eltérve a technológiai előírásokban foglaltaktól, éppen ezért a végzett munkáért garanciát, jótállást, felelősséget nem vállalunk, és a gépjármű is csak korlátozott mértékben használható. A tulajdonos vagy képviselője a gépkocsit saját felelősségére vitte el!”

11) Fogyasztói szerződések esetén a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet előírásai az irányadók, amely rendelet ezen Vállalási szabályzat 2. számú mellékletét képezi.

12) A Toyota gépjárművek javítása esetén a gyár, illetve az importőr által előírt alkatrész- és munkagaranciára vonatkozó előírások az irányadók.

VIII. Jótállási igény bejelentése

- 1) A fogyasztó jótállási igényét az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004 (VIII. 27.) Korm. rendelet alapján a vállalkozás által kiállított Jótállási jeggyel, ennek hiányában az ellenérték megfizetését igazoló számlával érvényesítheti.
- 2) Szavatossági igénye érvényesítésekor a szerződés megkötését a fogyasztónak kell bizonyítania. Ha a vállalkozás a szerződés megkötését vitatja, köteles felhívni a fogyasztó figyelmét a panasztétel lehetőségére és a panasz intézésének - a fogyasztóvédelemről szóló törvényben foglaltakkal összhangban álló - módjára.
- 3) A szolgáltatás akkor tekinthető hibásnak, ha a vállalkozás 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 a vállalkozás a jármű megbontása során olyan hibát észlel, ami a hibafelvétel alkalmával nem volt megállapítható és a megrendelő az utólagosan tudomására hozott hiba kijavítását vállalkozásunknál nem rendelte meg.
- 4) A téves hiba felvételezés alapján szükségtelenül végzett munka ellenértékének kifizetését megrendelő megtagadhatja.
- 5) 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 a vállalkozásunk a kijavítást megfelelő határidőre nem vállalja, vagy végzi el, megrendelő a díj kifizetését megtagadhatja, illetve a már kifizetett díjat visszakövetelheti (a kijavítási határidő nem haladhatja meg az eredeti vállalási határidőt);
 - ha a vállalkozás a kijavítandó hibát tévesen állapította meg, a szükségtelenül végzett munka ellenértékét nem követelheti, illetve az ezért kifizetett díjat köteles visszafizetni.
- 6) A vállalkozás a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti
 - a fogyasztó nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez,
 - a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében nyújtott szolgáltatás megnevezését és vételárát,
 - a szerződés vállalkozás általi teljesítésének időpontját,
 - a hiba bejelentésének időpontját,
 - a hiba leírását,
 - szavatossági vagy jótállási igénye alapján a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá
 - a (7) bekezdés szerinti eset kivételével a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.

- 7) Ha a vállalkozás szavatossági vagy jótállási kötelezettségének a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogtól eltérő módon tesz eleget, ennek indokát a jegyzőkönyvben meg kell adni.
- 8) A jegyzőkönyvnek tájékoztatást kell tartalmaznia arról, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.
- 9) A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.
- 10) A vállalkozás törekszik arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.
- 11) Ha a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.
- 12) A vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényéről felvett jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.
- 13) A szavatossági vagy jótállási igény bejelentése nem minősül a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti panasznak.

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

- 1) Ha a vállalkozás a megrendelő/fogyasztó jótállási igényét elutasítja, köteles felhívni a megrendelő/fogyasztó figyelmét a panasztétel lehetőségére és a panasz intézésének – a fogyasztóvédelemről szóló törvényben foglaltakkal összhangban álló – módjára.
- 2) A vállalkozás a bejelentett panaszokkal mindennemű előítélet nélkül, pártatlanul foglalkozik.
- 3) Az elvégzett szolgáltatással kapcsolatos panaszok, minőségi kifogások bejelentését a fogyasztónak szóban vagy írásban kell megtennie.
- 4) A szóbeli panaszt a vállalkozás azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról, és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát – személyesen közölt szóbeli panasz esetén – helyben a fogyasztónak átadja, illetve – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás

felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén – a fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan az 6. pontban írtak szerint jár el.

- 5) Az írásbeli panaszt a vállalkozó a beérkezését követően 30 (harminc) napon belül érdemben írásban megválaszolja és intézkedik annak közlése iránt.

Amennyiben a panasz megalapozott, azt a vállalkozó a jótállásra vonatkozó rendelkezéseknek megfelelően rendezi.

A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás írásbeli indokolással közli, egyben felhívja a fogyasztó figyelmét a jogorvoslati lehetőségekre.

- 6) A vállalkozásunknál írásban bejelentett panaszok érdemi kivizsgálását a műszaki vezető végzi az alábbi szempontok figyelembe vételével:

- A munkavégzés mennyiben szolgálta a munkavállalásra vonatkozó bizonylatokban (hibafelvételi lapon) 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 az ügyfélnek átadott anyagfelhasználási bizonylatokon szereplő alkatrészek és anyagok beépítésének szükségszerűsége?
- A vállalkozás – a 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet előírásai alapján – helyesen állapította-e meg a vonatkozó jótállás mértékét?
- 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?
- 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.

- 7) Amennyiben panaszt tevő a vizsgálatnál jelen kíván lenni, úgy azt számára vállalkozásunknak lehetővé kell tenni.

- 8) A műszaki vezető vizsgálati megállapításait írásban rögzíti és aláírja. Amennyiben a bejelentést (minőségi kifogást) alaposnak találja, a jótállásra vonatkozó rendelkezéseknek megfelelően köteles azt rendezni.

- 9) A vizsgálat eredményéről a vállalkozás a megrendelővel/fogyasztóval közösen jegyzőkönyvet vesz fel, ahol mindkét fél közli az észrevételeit. Véleménykülönbség esetén, illetőleg ha a szolgáltatás minőségével, különösen a javítás módjával kapcsolatban lényeges műszaki kérdésben vita merül fel a megrendelő/fogyasztó és a vállalkozás között, akkor az ügyvezető igazgató köteles 8 napon belül egy igazságügyi műszaki szakértő szakvéleményét kikérni.

- 10) 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 (azaz a következő egységeknek: motor, futóművek, kormány, hordozószerkezetek, önördő 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 elválk, a szín az eredeti, illetve a nem fényezett részek színétől lényegesen eltér.

11) A minőségvizsgáló szervezet köteles a vizsgálatot soron kívül, de legkésőbb 15 napon belül elvégezni.

12) A vizsgálatot végző szerv tájékoztatja a vállalkozást, hogy a vizsgálatot a szolgáltatást végző telephelyén, vagy saját műszaki vizsgáló állomásán végzi el. Biztosítani kell, hogy a vizsgálaton a vállalkozásunk képviselője és a panaszt tevő is jelen lehessen.

13) 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, vállalkozásunk megállapításait és az egyéb lényeges adatokat (név, cím, elvégzett javítások, rendszám, alváz- és motorszám). A minőségvizsgáló szervezet szakvéleménye vállalkozásunkra nézve kötelező.

14) Véleménykülönbség esetén a vállalkozás elsődlegesen a vitás kérdés közös megegyezéssel, békés úton történő rendezésére tesz kísérletet. Ennek sikertelensége esetén a vállalkozás jogorvoslati lehetőségként a fogyasztó lakhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testület eljárásának az igénybe vételét javasolja a fogyasztónak. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a vállalkozás székhelye alapítja meg. A békéltető testületek elérhetőségeit a 3. számú melléklet tartalmazza. Fentiekén kívül a fogyasztók a területileg illetékes járási hivatalokhoz is fordulhatnak panasszal, illetve peres eljárást kezdeményezhetnek.

15) A jelen vállalási feltételek alapján végzett javítási szolgáltatásokkal kapcsolatos bármely jogvita eldöntésére a megrendelő és a vállalkozás alávetik magukat hatáskörtől függően a Budai Központi Kerületi Bíróság (1021 Budapest, Budakeszi út 51/B.) vagy a Fővárosi Törvényszék (1055 Budapest, Markó u. 27.) illetékességének.

X. A vállalkozás kártérítési felelőssége

1) A vállalkozást az általános kártérítési szabályok szerint kárfelelősség terheli azokért a károkért, amelyek a szolgáltatás teljesítése közben neki felróható okból következtek be, vagyis ha vétkes volt a kár előidézésében (pl. karosszériasérülés, egyéb alkatrészrongálódás). A kártérítési igényt írásban kell bejelenteni.

- 2) Nem terheli a vállalkozást felelősség az alkatrész/tartozék/egyéb termék szállítási késedelméből/gyártói nemteljesítésből, valamint a javításhoz szükséges műszer, gép meghibásodásából eredő károk és következménykárok tekintetében.
- 3) Nem vállalunk felelősséget a gyári garanciából kizárt, műszaki totálkárból újjáépített gépkocsik esetében, a nem megfelelő minőségű alkatrészek beépítésére, a nem valós km-futású gépkocsiknál és az olyan gépkocsik esetében, ahol megbontás nélkül nem látható, hogy bizonyos tartozékok, alkatrészek nem találhatóak a gépjárműben, amelyek a felszereltségi gyári lista vagy számítógépes lekérdezés alapján a gépjármű részét kellene képezzék (pl. légzsák).

XI. A kártérítés módja

- 1) A vállalkozás a felmerülő káreseményekről, a gépkocsi tulajdonosát szóban vagy 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;
 - javítás, szolgáltatás végzése közben okozott kárt megegyezést követően megtéríti.
- 2) Vitás kérdésben a vállalkozás a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség vizsgálatát vagy független szakértői vizsgálatot kérhet.

XII. 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 védőeszközökkel (üléstakaró, belépő, kormányvédő) látja el, és azokat a visszaadásig alkalmazza.
- 2) A gépjármű állagának, állapotának megőrzésért, csakúgy mint tisztaságának megőrzéséért, a munkafelvevő, és az autón a munkalap szerint műveletet 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 vállalkozás 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 azok épsége. A tárolás során a rögzítő féket alkalmazni kell. A gépkocsit zárva, annak vagyonvédelmi berendezését bekapcsolva kell tárolni, kivéve, ha az elvégzendő munka miatt ez nem lehetséges.
- 6) A tárolás vagy mozgatás során előforduló káreseményt a vállalkozás telephely és üzemi biztosítása fedez. A személyi felelősség megállapítására a vállalkozás külön jár el. A gépjármű tulajdonosa felé a vállalkozás a saját hibából származó károkat a fenti biztosítás terhére állja.

XIII. Személyes adatok kezelése

A vállalkozás az ügyféllel kötött ügylet kapcsán az ügyfél által a vállalkozás részére megadott személyes adatokat üzleti kapcsolattartás, közvetlen üzletszerzés, reklámozás, piackutatás és tájékoztatás céljára felhasználja, és ennek keretében elektronikus úton levelezés során vagy más módon, telefonon vagy egyéb hírközlési úton (például SMS vagy MMS üzenetben) az ügyfelet e célból megkeresheti.

Az ügyfél adatszolgáltatása önkéntes és az adatkezelés jogalapja az ügyfél kifejezett és tájékozott hozzájárulása. Az ügyfelek személyes adatainak kezelése minden esetben a vonatkozó hatályos jogszabályoknak megfelelően történik.

Az adatkezelés időtartama a vállalkozás és az ügyfél között fennálló jogviszony időtartamával, vagy a jogszabályok által meghatározott időtartammal egyezik meg azzal, hogy az az időtartam irányadó, amelyik hosszabb. Az ügyfél adatait a vállalkozás marketing osztályának alkalmazottai és az adatfeldolgozói tevékenység elvégzéséhez szükséges mértékben a vállalkozás által igénybe vett adatfeldolgozók ismerhetik meg.

Az ügyfél a személyes adatai fenti célokra történő felhasználásához adott hozzájárulását bármikor visszavonhatja vagy korlátozhatja, adatai kezeléséről a vállalkozástól bármikor felvilágosítást kérhet, illetve kérheti adatai helyesbítését vagy törlését.

Az adatkezelő esetleges jogsértése ellen panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál lehet élni.

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság Cím:

1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.

Levelezési cím: 1530 Budapest, Postafiók: 5.

Telefon: +36 -1-391-1400

Fax: +36-1-391-1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

1. számú melléklet

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 (1) Ha a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés tárgya a fogyasztó által megrendelt, a Mellékletben felsorolt javító-karbantartó szolgáltatás (a továbbiakban: szolgáltatás), és a szolgáltatásnak az általános forgalmi adót és az anyagköltséget is magában foglaló díja a húszezer forintot meghaladja, a szolgáltatást nyújtó vállalkozást jótállási kötelezettség terheli. A jótállásból eredő jogokat a szolgáltatás tárgyát képező dolog (a továbbiakban: dolog) tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül.

(2) E rendelet hatálya nem terjed ki arra a szolgáltatásra, amelyet a szolgáltatás tárgyát képező dologra vonatkozó szavatossági vagy jótállási igény alapján teljesítettek.

(3) Az e rendeletben előírt jótállás érvényességéhez, valamint a jótállásból eredő jogok érvényesítéséhez a vállalkozás az e rendeletben foglaltakon túl további követelményt nem támaszthat a fogyasztóval szemben.

(4) A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el. Az érvénytelen megállapodás helyébe e rendelet rendelkezései lépnek.

2. § (1)² A jótállás időtartama hat hónap. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

(2)³ A jótállási határidő a szolgáltatás elvégzése után a dolognak a fogyasztó vagy megbízottja részére való átadásával, vagy – ha az üzembe helyezést a vállalkozás végzi – az üzembe helyezés napjával kezdődik.

3. § (1)⁴ A vállalkozás a szolgáltatás díjának átvételekor vagy a dolognak a fogyasztó vagy megbízottja részére történő átadásakor jótállási jegyet köteles a fogyasztó rendelkezésére bocsátani olyan formában, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát. (2) A jótállási jegyen fel kell tüntetni:

a) ⁵ a vállalkozás nevét és címét;

b) ⁶ az elvégzett szolgáltatás megnevezését, a felhasznált alkatrészeket, anyagokat;

c) c) a szolgáltatás díját;

d)⁷ a fogyasztót a jótállás alapján megillető jogokat, azok érvényesíthetőségének feltételeit és határidejét, valamint az arról szóló tájékoztatást, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti; továbbá

e) a dolog fogyasztó részére történő visszaadásának időpontját, továbbá személygépköcsi és motorkerékpár esetében a kilométeróra állását.

(3) A jótállási jegyet közérthetően és egyértelműen, magyar nyelven kell megfogalmazni.

(4)⁸ A jótállási jegynek utalnia kell arra, hogy a jótállás a fogyasztó jogszabályból eredő jogait nem érinti.

(5)⁹ A jótállásból eredő jogok – a (6) bekezdésben foglalt kivétellel – a jótállási jeggyel érvényesíthetők. A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti.

(6)¹⁰ A jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot – az **általános forgalmi adóról szóló törvény** alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát – a fogyasztó bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetők.

4. § (1)¹¹ A vállalkozás a fogyasztó jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti:

a)¹² a fogyasztó nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez,

b) a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igényt,

c)¹³ az elvégzett szolgáltatás megnevezését, díját,

d) a dolog átadása vagy az üzembe helyezés időpontját,

e) a hiba bejelentésének időpontját,

f) a hiba leírását,

g)¹⁴ a (4) bekezdés szerinti eset kivételével a jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasítása esetén annak indokát, továbbá

h)¹⁵ az arról szóló tájékoztatást, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

(2)¹⁶ Ha a jótállási igény rendezésének módja a fogyasztó igényétől eltér, ennek indoklását a jegyzőkönyvben meg kell adni.

(3)¹⁷ A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.

(4)¹⁸ Ha a vállalkozás a fogyasztó jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.

(5)¹⁹ A vállalkozás a kijavítás vagy a munka újbóli elvégzésének határidejét a **Polgári Törvénykönyvről** szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (4) bekezdésére figyelemmel köteles megállapítani és a fogyasztót a vállalt határidőről a bejelentéskor vagy a (4) bekezdésben meghatározott esetben az ott megjelölt időtartamon belül tájékoztatni.

(6)²⁰ A vállalkozás a fogyasztó jótállási igényéről felvett jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.

5. §²¹ (1) A vállalkozás 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 vállalkozás köteles gondoskodni. Amennyiben az el-, illetve visszaszállítást a vállalkozás elmulasztja, azt a vállalkozás költségére a fogyasztó is elvégezheti vagy elvégeztetheti.

5/A. §²² (1) Kijavítás iránti igény teljesítésekor a vállalkozásnak a jótállási jegyen vagy ahhoz csatoltan fel kell tüntetnie:

a) a kijavítás iránti igény bejelentésének és a kijavításra történő átvételnek vagy - helyben történő kijavítás esetén - a kijavítás megkezdésének az időpontját, valamint gépjármű esetében a kilométeróra állását,

b) a hiba okát és a kijavítás módját, továbbá

c) a dolog fogyasztó részére történő visszaadásának vagy - helyben történő kijavítás esetén - a kijavítás befejezésének időpontját, valamint gépjármű esetében a kilométeróra állását.

(2) A szolgáltatás részben vagy egészben való újbóli teljesítése iránti igény teljesítésekor a vállalkozásnak a jótállási jegyen fel kell tüntetnie az újbóli teljesítés tényét és időpontját.

5/B. §²³ (1) A 3. § (1)-(4) bekezdésében és a 4-5/A. §-ban foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el **a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott szabályok szerint.**

(2) Az (1) bekezdésben megjelölt rendelkezések **a fogyasztóvédelemről szóló törvény** alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.

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

(2)²⁴

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.

19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet
a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó
szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól

A **Polgári Törvénykönyvről** szóló 2013. évi V. törvény hatálybalépésével összefüggő átmeneti és felhatalmazó rendelkezésekről szóló 2013. évi CLXXVII. törvény 66. § (4) bekezdésében foglalt felhatalmazás alapján, az egyes miniszterek, valamint a Miniszterelnökséget vezető államtitkár feladat- és hatásköréről szóló 212/2010. (VII. 1.) Korm. rendelet 73.

§ s) és w) pontjában meghatározott feladatkörömben eljárva, az egyes miniszterek, valamint a Miniszterelnökséget vezető államtitkár feladat- és hatásköréről szóló 212/2010. (VII. 1.) Korm. rendelet 12. **§ a) pontjában** meghatározott feladatkörében eljáró közigazgatási és igazságügyi miniszterrel egyetértésben a következőket rendelem el:

1. § (1) E rendeletben foglaltakat kell alkalmazni, ha a **Polgári Törvénykönyv** szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az eladott ingó dolog hibája miatt a fogyasztó a **Polgári Törvénykönyv** szerinti kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt (a továbbiakban: szavatossági igény) vagy jogszabály alapján őt megillető jótállási igényt (a továbbiakban: jótállási igény) érvényesít.

(2) E rendelet vállalkozásra vonatkozó szabályait a **Polgári Törvénykönyv** szerinti termékszavatossági igény érvényesítése esetén a dolog gyártójára is megfelelően alkalmazni kell.

2. § Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben a felek megállapodása e rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára nem térhet el. A fogyasztó hátrányára eltérő szerződési kikötés helyébe e rendelet rendelkezései lépnek.

3. § (1) Szavatossági igénye érvényesítésekor a szerződés megkötését a fogyasztónak kell bizonyítania. Ha a vállalkozás a szerződés megkötését vitatja, köteles felhívni a fogyasztó figyelmét a panasztétel lehetőségére és a panasz intézésének – a fogyasztóvédelemről szóló törvényben foglaltakkal összhangban álló – módjára.

(2) A szerződés megkötését bizonyítottanak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát – a fogyasztó bemutatja.

4. § (1) A vállalkozás a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti

a) a fogyasztó nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben

rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez,

b) a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését,

vételárát,

c) a szerződés vállalkozás általi teljesítésének időpontját,

d) a hiba bejelentésének időpontját,

e) a hiba leírását,

f) szavatossági vagy jótállási igénye alapján a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá

g) az (5) bekezdés szerinti eset kivételével a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.

(2) Ha a vállalkozás szavatossági vagy jótállási kötelezettségének a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogtól eltérő módon tesz eleget, ennek indokát a jegyzőkönyvben meg kell adni.

(3) A jegyzőkönyvnek tájékoztatást kell tartalmaznia arról, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

(4) A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.

(5) Ha a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.

(6) A vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényéről felvett jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.

(7) A szavatossági vagy jótállási igény bejelentése nem minősül a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti panasznak.

5. § A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

6. § (1) Kijavításra vagy – a 4. § (5) bekezdése szerinti esetben – a szavatossági vagy jótállási igény teljesíthetőségének vizsgálata érdekében az ingó dolgot elismervény ellenében kell átvenni, amelyen fel kell tüntetni

a) a fogyasztó nevét és címét,

b) a dolog azonosításához szükséges adatokat,

c) a dolog átvételének időpontját, továbbá

d) azt az időpontot, amikor a fogyasztó a kijavított dolgot átveheti.

(2) Az (1) bekezdésben előírtak a szavatossági vagy jótállási igényről felvett jegyzőkönyvben is teljesíthetők.

7. § (1) Ha a fogyasztó kijavítás iránti jótállási igényét közvetlenül a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál kívánja érvényesíteni, a javítószolgálat köteles a vállalkozást haladéktalanul értesíteni a jótállási igény bejelentéséről.

(2) A javítószolgálat a kijavítást az 5. §-ban előírtak betartásával köteles elvégezni.

(3) A javítószolgálat a kijavítás iránti jótállási igény intézésekor a 6. § (1) bekezdésében foglaltak megfelelő alkalmazásával köteles eljárni.

8. § (1) A 4–6. §-ban, valamint a 7. § (2) és (3) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott szabályok szerint.

(2) Az (1) bekezdésben megjelölt rendelkezések a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.

9. § Ez a rendelet a kihirdetését követő tizenötödik napon lép hatályba.

10. § E rendelet rendelkezéseit csak a hatálybalépését követően kötött szerződésekre kell alkalmazni.

3. számú melléklet

A békéltető testületek elérhetőségei

Baranya Megyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorosy Imre u. 36.

Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefonszáma: (72) 507-154

Fax száma: (72) 507-152

Elnök: Dr. Bodnár József

E-mail cím: kerelem@baranyabekeltetes.hu, info@baranyabekeltetes.hu

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Címe:

6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-532

Fax száma: (76) 501-538

Elnök: Dr. Horváth Zsuzsanna

E-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Békés Megyei Békéltető Testület Címe:

5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775

Fax száma: (66) 324-976

Elnök: Dr. Bagdi László

E-mail cím: bekeltetes@bmkik.hu; bmkik@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870

Fax száma: (46) 501-099

Elnök: Dr. Tulipán Péter

E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: (1) 488-2131

Fax száma: (1) 488-2186

Elnök: Dr. Baranovszky György

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület Címe:

6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék

Fax száma: (62) 426-149

Elnök: Dr. Horváth Károly
E-mail cím: info@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.
Telefonszáma: (22) 510-310
Fax száma: (22) 510-312
Elnök: Dr. Vári Kovács József
E-mail cím: fmkik@fmkik.hu; bekeltetes@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217
Fax száma: (96) 520-218
Elnök: Horváth László
E-mail cím: bekeltetotestulet@gysmkik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület Címe:

4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.
Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745
Fax: 06-52-500-720
Elnök: Dr. Hajnal Zsolt
E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület Címe:

3300 Eger, Faiskola út 15.
Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.
Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék
Fax száma: (36) 323-615
Elnök: Dr. Gordos Csaba
E-mail cím: bekeltetes@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Versegly park 8.
Telefonszáma: (56) 510-610
Fax száma: (56) 370-005
Elnök: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit
E-mail cím: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszáma: (34) 513-010
Fax száma: (34) 316-259
Elnök: Dr. Rozsnyói György

E-mail cím: bekeltetes@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a

Telefonszám: (32) 520-860

Fax száma: (32) 520-862

Elnök: Dr. Pongó Erik

E-mail cím: nkik@nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.

Telefonszáma: 06-1-269-0703

Fax száma: 06-1-269-0703

Elnök: dr. Csanádi Károly

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület Címe:

7400 Kaposvár, Anna utca 6.

Telefonszáma: (82) 501-000

Fax száma: (82) 501-046

Elnök: Dr. Novák Ferenc

E-mail cím: skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180

Fax száma: (42) 420-180

Elnök: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin

E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület Címe:

7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Telefonszáma: (74) 411-661

Fax száma: (74) 411-456

Elnök: Dr. Gáll Ferenc

E-mail cím: kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület Címe:

9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefonszáma: (94) 312-356

Fax száma: (94) 316-936

Elnök: Dr. Kövesdi Zoltán

E-mail cím: vmkik@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület Címe:

8200 Veszprém, Budapest u. 3.

Telefonszáma: (88) 814-111

Fax száma: (88) 412-150

Elnök: Dr. Vasvári Csaba

E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu

Zala Megyei Békéltető Testület Címe:

8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

Telefonszáma: (92) 550-513

Fax száma: (92) 550-525

Elnök: Dr. Molnár Sándor

E-mail cím: zmkik@zmkik.hu; zmbekelteto@zmkik.hu