



MVK Zrt.
A Miskolc Csoport tagja

**Vállalási Szabályzat és Általános Szerződési Feltételek
személygépkocsik és haszongépjárművek javítására,
karbantartására és hatósági vizsgálatára**

Old./össz. old. 1/13

SZB-41

Hatálybalépés:
2023. 02. 01.

Tartalomjegyzék

I.	Bevezető	2
II.	A Szolgáltató adatai	2
III.	Vállalkozási feltételek	3
IV.	Feladatokért felelős személyek	4
V.	A megrendelés elvállalás rendje.....	5
VI.	A szolgáltatás teljesítése során adódó események és a megrendelő felé történő közlésük	9
VII.	Vállalási határidő késedelmes teljesítése, akadályközlés.....	9
VIII.	A szolgáltatás elkészülte után, a jármű átadása, számlázása	9
IX.	Jótállási és szavatossági feltételek.....	10
X.	A szolgáltatással szembeni reklamációk intézése.....	12
XI.	A jármű tárolása.....	13
XII.	Felelősség a szolgáltatás minőségéért.....	13
XIII.	Záradék	13



I. Bevezető

Az MVK Zrt. (jelen szabályzatban a továbbiakban, mint **Szolgáltató** kerül meghivatkozásra) jelen vállalási szabályzata a személygépkocsik és haszongépjárművek javítására, karbantartására és hatósági vizsgálatára a

- 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról,
- 5/1990 (IV.12.) KöHÉM rendelet a közúti járművek műszaki megvizsgálásáról,
- 6/1990. (IV.12.) KöHÉM rendelet a közúti járművek forgalomba helyezésének és forgalomban tartásának műszaki feltételeiről,
- 77/2009. (XII. 15.) KHEM-IRM-KvVM együttes rendelet a közúti járművek környezetvédelmi felülvizsgálatának szabályairól,
- 1/1975. (II.5.) KPM-BM együttes rendelet a közúti közlekedés szabályairól (továbbiakban: „KRESZ”)
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól
- 57/2013. (II. 27.) Korm. rendelet a telepengedély, illetve a telep létesítésének bejelentése alapján gyakorolható egyes termelő és egyes szolgáltató tevékenységekről, valamint a telepengedélyezés rendjéről és a bejelentés szabályairól
- 181/2017. (VII. 5.) Korm. rendelet a vizsgálóállomás engedélyezésének részletes eljárási szabályairól
- 2011. évi CXII. törvény Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Info tv.)
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (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, General Data Protection Regulation - GDPR;
- SZB-42 Adatkezelési és adatvédelmi szabályzat;
- IE 3-05 Az ügyfél észrevételek kezelése
- IE 3-18 Szolgáltatás külső megrendelésre
- IE 3-18M1 A különjáratú és szerződéses személyszállítási és egyéb szolgáltatások díjtételeinek meghatározása és számlázása
- 2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól

jogszabályok és belső szabályzatok figyelembevételével készült.

II. A Szolgáltató adatai

A Szolgáltató jelen szabályzat végrehajtása szempontjából releváns cégadatai a következők:

Teljes cégnév: MVK Miskolc Városi Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaság;

Rövidített cégnév: MVK Zrt.

Székhely: 3527 Miskolc, Szondi Gy. u. 1.

Adószám: 11072315-2-05

Cégjegyzékszám: Cg.05-10-000147

Képviselőtében eljáró személyek: a Szolgáltató mindenkor hatályos Alapszabályának rendelkezései és az Alapító – Miskolc Holding Zrt. – legfőbb szervének döntése szerint.

A Szolgáltató jelen szabályzatban szabályozott tevékenysége felett törvényességi felügyeletet ellátó felettes szervek neve, címe:

Építési és Közlekedési Minisztérium
1054 Budapest Alkotmány utca 5.

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Miskolci Járási Hivatala, Közlekedési osztály
3508 Miskolc, Futó u. 1. sz.



Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal
Miskolci Járási Hivatal, Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
Postacím: 3501 Miskolc, Pf.:589
Cím: 3530 Miskolc, Meggyesalja u. 12.
Telefonszám: +36 46 506 071
E-mail: fogyasztovedelem.miskolc@borsod.gov.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei gazdasági kamarák mellett működő Békéltető Testület
Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszáma: új kérelem benyújtása: (46) 501-091,
folyamatban lévő ügyek: (46) 501-871
E-mail cím: új kérelem benyújtása: bekeltetes@bokik.hu
folyamatban lévő ügyek: kalna.zsuzsa@bokik.hu

Dr. Ignác Dávid, jegyző
Cím: 3525 Miskolc, Városház tér 8.
Telefonszám: (+36) 46/512-709

Megrendelések egyeztetése, vállalási időpontja:

Hétfő-péntek: 7⁰⁰ – 15³⁰

III. Vállalkozási feltételek

Gépjármű javító-karbantartó szolgáltatások

A Szolgáltató az alábbi gépjármű javító-karbantartó szolgáltatások elvégzésére vállalkozik:

1. Tehergépkocsik, autóbuszok, kistehergépkocsik, személyautók, motorkerékpárok, lassú járművek és mindezek pótkocsijai javítása, karbantartása, műszaki vizsgára történő felkészítése, műszaki vizsgáztatása, diagnosztikai valamint környezetvédelmi vizsgálatainak végrehajtása a mindenkor hatályos, bevezetőben feltüntetett jogszabályok alapján.
2. Tehergépkocsik, autóbuszok, kistehergépkocsik és személyautók kenőanyag (motor,- sebességváltó,- hajtóműolaj stb.) hűtőfolyadék, fékfolyadék utántöltése, cseréje.
3. Karambolos javítás kötelező felelősségbiztosítás szerinti, szerződött biztosítótársaság megbízása alapján.
4. Kisebb mértékű karosszéria javítások.
5. Karosszéria, karosszériaelemek fényezése (a Szolgáltató technológiája szerint), korrekciós javítások.
6. Gumiabroncsok szerelése, javítása, kerékcentrírozás.
7. Számítógépes futómű diagnosztika 3,5 tonna megengedett legnagyobb össztömeg alatti gépjárművekre.
8. Klímaberendezések feltöltése, javítása, tisztítása.
9. Fékdobok, féktárcsák szabályozása.
10. Gépjármű villamosági szerelések.
11. Préselési, forgácsolási munkák (előzetes egyeztetés után).

Vállalt járműkategóriák

1. Személygépkocsik (M1), kistehergépkocsik (N1), motorkerékpárok (L3e, L4e), mezőgazdasági vontatók (T1, T2, T3, T4, T5)
2. 3,5t megengedett legnagyobb össztömeg fölötti haszongépjárművek és pótkocsijaik, kivéve az ADR vizsgára kötelezett gépjárműveket (N2, N3, O1, O2, O3, O4)
3. Autóbuszok (M2, M3)
4. Lassú járművek (LJ)



Kapcsolat a Megrendelővel

Jelen vállalási feltételek szerint a megrendelővel történő kapcsolattartásra, megrendelések fogadására a következő személyek jogosultak:

- Gépjárműjavító üzem üzemvezető (autóbusz kategória, valamint járműklíma berendezések javítása feltöltése esetén kapcsolattartásra csak az üzemvezető jogosult)
- Gépjármű szerviz csoportvezető
- Ügyfélszolgálati munkatárs
- Műszaki ügyintéző

A Szolgáltató a megrendeléseket a szabad kapacitása függvényében vállalja, a Megrendelő igényei szerinti követelmények maximális teljesítésével.

Szolgáltató a Megrendelővel kapcsolatban tudomására jutott adatokat és információkat a Szolgáltató SZB-42 Adatkezelési és adatvédelmi szabályzatában foglaltak alapján, figyelemmel az Info tv.-ben és a GDPR-ban (európai adatvédelmi rendelet) leírtakra kezeli.

A Szolgáltató az alábbi személyes adatokat kezeli a megrendelés teljesítése érdekében az SZB-42 Adatkezelési és adatvédelmi szabályzat alapján:

- Megrendelő neve;
- Megrendelő lakcíme;
- Megrendelő adóazonosító jele;
- Megrendelő javítással/karbantartással/vizsgáztatással érintett járműjének forgalmi rendszáma;

Jogi személy esetén a Szolgáltató az alábbi adatokat kezeli:

- Megrendelő cégneve;
- Megrendelő székhelycíme;
- Megrendelő adószáma;
- Megrendelő javítással/karbantartással/vizsgáztatással érintett járműjének forgalmi rendszáma;

A Szolgáltató a fenti adatokon felül köteles rögzíteni továbbá mindazon adatokat, amelyeket számára jogszabály előír.

A Szolgáltató szolgáltatás teljesítésében érintett munkavállalói pártatlanságra, függetlenségre kötelezettek, feladataikat szakszerűen kell ellátniuk az ügyfelekkel történő kommunikációnak tisztelettudónak, kulturálnak és tárgyilagosnak kell lennie.

Szolgáltató nyilatkozata

A Szolgáltató kinyilatkoztatja, hogy a kijelölt vizsgálóállomás, javító- és karbantartó műhely megfelel, a telephely alapján gyakorolható ipari és szolgáltató tevékenységről, valamint a telephely engedélyezés rendjéről szóló rendelet előírásainak, valamint a vizsgálóállomás engedélyezésének részletes eljárási szabályairól szóló rendelet előírásainak.

A Megrendelő által rögzített a „Járműjavítás Megrendelőlap” VII/A-9 bizonylaton feltüntetett karbantartási-, javítási munkafeladatok általános szerződési feltételeit jelen vállalási feltételek tartalmazzák.

Tárgyi és személyi feltételek

A műszaki vizsgáztatásban résztvevők (műszaki vizsgabiztos, ügyfélszolgálati munkatárs), valamint a megjelölt további tevékenységet végrehajtók munkavégzésének - a vonatkozó rendeletek szerint előírt - tárgyi feltételeinek, infrastruktúrájának biztosítása a Szolgáltató kötelessége.

IV. Feladatokért felelős személyek

A III. pontban felsorolt szolgáltatások irányításáért, és felügyeletéért a Gépjármű szerviz csoportvezető felelős, az autóbuszok és a járműklíma berendezések javítása és feltöltése esetében pedig a Gépjárműjavító üzem üzemvezetője a felelős.



V. A megrendelés elvállalás és a szolgáltatások teljesítésének rendje

1. Miskolc Holding és tagvállalatok és szerződött partnerek részére

Megrendelés előjegyzése

Megrendelés vállalására a III. fejezet „Kapcsolat a Megrendelővel” bekezdésben megjelölt szóban forgó javítási, illetve egyéb tevékenységben érdekelt személyekkel történt előzetes egyeztetés után kerülhet sor.

A megrendelés történhet személyesen, telefonon vagy írásban. A szóban (személyesen vagy telefonon) érkező megrendelést rögzítjük a „Járműjavítás megrendelőlap”-on (VII/A-9), amelyet legkésőbb a bejelentkezéskor a Megrendelő jelen lévő képviselőjével aláíratunk. A megrendelés során a Miskolc Holding Zrt. és tagvállalatai elsőbbséget élveznek, egyéb tekintetben a megrendelés elvállalása diszkriminációmentes kell, hogy legyen, mind feladatelvállalási, mind az alkalmazott költségek tekintetében.

A bejelentkezéskor, a tulajdonost, az üzemeltetőt, vagy a tulajdonos/üzemeltető által megbízott / meghatalmazott személyt minden esetben tájékoztatni kell a jelen vállalási feltételek előírásairól, a gépkocsi átvételének, átadásának feltételeiről, az érvényes javítási, vizsgáztatási díjakról, a munkavédelmi szabályokról, illetve arról, hogy hol várakozhat (amennyiben megvárja a javítást, hatósági vizsgát).

Javításba vétel napjára történt megegyezés a Szolgáltatóra nézve kötelező.

Hibafelvétel készítése

A Szolgáltató a hibafelvételt általában megbontás nélkül, szemrevételezéssel, gépkocsi futáspróbája során tapasztaltak, valamint a Megrendelő által bejelentett hibajelenségek figyelembevételével végzi.

Az árajánlat elkészítéséért a IV. pontban foglaltak figyelembevételével a Gépjármű szerviz csoportvezető felelős, melynek határideje maximum három munkanap. Árajánlatot a Szolgáltató írásban (levél, fax vagy e-mail) készít. Árajánlat a Megrendelő kifejezett kérésére adható szóban. Az iktatott árajánlatok megküldését a Gépjármű szerviz csoportvezető végzi, távollétében a kijelölt helyettese. Az ajánlatadási határidő akkor módosulhat – a Megrendelő tudtával – ha a felkért beszállítók anyag, alkatrész árajánlata késve érkezik. Árajánlat lehet fix összegű, vagy tételes ajánlat, mely a mindenkor hatályos vállalási díjak alapján kerül összeállításra.

A Szolgáltató fenntartja a jogot az árajánlata módosítására a jármű karbantartása, javítása, megbontása során tapasztaltak alapján.

A „Járműjavítás Megrendelőlap” VII/A-9 bizonylaton a megrendelés fogadására jogosult feltünteti az észlelt hibát és a megrendelt javítást.

A megrendelt szolgáltatás elvégzéséhez szükséges feltételek megállapítása.

Amennyiben a megrendelés az adott járműtípusra vonatkozó karbantartási, javítási technológiától, vagy a KRESZ, vagy a 6/1990. (IV.12.) KöHÉM rendelet előírásaitól eltér, a Szolgáltató a munka elvégzését megtagadhatja.

A szolgáltatás elvégzéséhez a szükséges anyagokat, alkatrészeket a Megrendelővel történő előzetes megállapodás alapján a Szolgáltató vagy a Megrendelő biztosítja. A Megrendelő által szállított anyagok, alkatrészek nem kerülnek be a Megrendelő készletgazdálkodási rendszerébe. Nem a Szolgáltató által biztosított anyagokért, alkatrészekért a Megrendelő a felelős.

A Megrendelő által hozott, minősítésre kötelezett alkatrészeket a Szolgáltató a többszörösen módosított 5/1990. (IV.12.) KöHÉM rendeletben leírtak szerint csak akkor építheti be a járműbe, ha az a pótalkatrész vagy tartozék műbizonylattal, vagy európai jóváhagyási jellel rendelkezik és azt a Megrendelő a Szolgáltatónak be tudja mutatni. Ebben az esetben a végzett munkára jótállást vállal. Hibás, vagy műbizonylattal nem rendelkező alkatrész beszerelését a Szolgáltató nem vállalhatja el.

A megrendelés vitatott feltételeinek elbírálása és a szükséges tájékoztatás megadása a IV. pontban megjelölt személyek feladata és felelőssége.



Árajánlat elkészítése, Megrendelőlap kitöltése

Ha a Megrendelő megbontással és műszeres méréssel járó részletes árajánlatot kér a jármű, illetve a fő- és cseredarab javításba vétele előtt, úgy külön írásbeli megbízásra a Szolgáltató azt számára elvégzi. A hibafeltárással kapcsolatos esetleges részleges megbontás és a műszeres vizsgálat költségeit a Megrendelő köteles a Szolgáltatónak megtéríteni.

Ha az elkészített árajánlat után a Megrendelő a szükséges munkák elvégzését mégsem kéri, úgy a járművön, illetve a fő- és cseredarabon megbontott egységek visszaszerelése, továbbá a jármű üzemképes állapotba hozása a Szolgáltatónak nem képezi feladatát. Ez esetben a megbontott gépkocsi, fő- és cseredarab elszállításáról a Megrendelő köteles gondoskodni, a megbontás és a vizsgálat költségeit a Szolgáltatónak megtéríteni.

Amennyiben a Megrendelő külön megbízást ad a Szolgáltató részére az eredeti állapotú üzemképesség helyreállítására, akkor a Szolgáltató azt felelősség nélkül, szükségjavítás jelleggel, díjazás ellenében elvégzi, ha a hibafeltárással a közlekedésbiztonsági hiányosság nem volt észlelhető. A jármű elszállítása ebben az esetben a Megrendelő felelősségére történik.

A Megrendelő részére készített árajánlat 10 naptári napig érvényes. Az említett határidőn belül is megszűnik az ajánlat érvényessége, ha a járműben a felvételi állapothoz képest változás következik be (pl.: újabb meghibásodás, karambol stb.).

Fő- és cseredarabra vonatkozó ajánlat esetében a járműnek a Szolgáltató székhelyén történő hagyása esetén érvényes a 10 napos árajánlati határidő.

A Szolgáltató írásban a „Járműjavítás Megrendelőlap” VII/A-9 bizonylaton közli a Megrendelővel, az általa kért munkák elvégzésének a munkafelvételkor megállapítható (várható) legmagasabb díját és a szolgáltatás elvégzésének előrelátható határidejét.

2. Egyéb külsős vevők részére

Megrendelés előjegyzése

Megrendelés vállalására a III. fejezet „Kapcsolat a Megrendelővel” bekezdésben megjelölt szóban forgó javítási, illetve egyéb tevékenységben érdekelt személyekkel történt előzetes egyeztetés után kerülhet sor.

A megrendelés történhet személyesen, telefonon vagy írásban. A szóban (személyesen vagy telefonon) érkező megrendelést rögzítjük a „Járműjavítás megrendelőlap”-on (VII/A-9), amelyet legkésőbb a bejelentkezéskor a Megrendelő jelen lévő képviselőjével aláíratunk. A megrendelés elvállalása diszkriminációmentes kell, hogy legyen, mind feladatvállalási, mind az alkalmazott költségek tekintetében.

A bejelentkezéskor, a tulajdonost, az üzemeltetőt, vagy a tulajdonos/üzemeltető által megbízott / meghatalmazott személyt minden esetben tájékoztatni kell a jelen vállalási feltételek előírásairól, a gépkocsi átvételének, átadásának feltételeiről, az érvényes javítási, vizsgáztatási díjakról, a munkavédelmi szabályokról, illetve arról, hogy hol várakozhat (amennyiben megvárja a javítást, hatósági vizsgát).

Javításba vétel napjára történt megegyezés a Szolgáltatóra nézve kötelező.

Hibafelvétel készítése

A Szolgáltató a hibafelvételt általában megbontás nélkül, szemrevételezéssel, gépkocsi futáspróbája során tapasztaltak, valamint a Megrendelő által bejelentett hibajelenségek figyelembevételével végzi.

Ha a Megrendelő kéri, a tevékenységről árajánlatot kell készíteni. Az árajánlat elkészítéséért a Gépjármű szerviz csoportvezető, a gépjárműjavító műhelyvezető, és az autóbusz futójavítási csoportvezető felelős, melynek határideje maximum három munkanap. Árajánlat adható szóban és elektronikusan e-mail formájában. Az árajánlatok megküldését a Gépjármű szerviz csoportvezető vagy a gépjárműjavító műhelyvezető végzi, távollétükben a kijelölt helyettesük. A határidő akkor módosulhat – a Megrendelő tudtával – ha a felkért beszállítók anyag, alkatrész árajánlata késve érkezik. Árajánlat lehet fix összegű, vagy tételes ajánlat, mely a mindenkor hatályos vállalási díjak alapján kerül összeállításra.

A Szolgáltató fenntartja a jogot az árajánlata módosítására a jármű karbantartása, javítása, megbontása során tapasztaltak alapján.



A „Járműjavítás Megrendelőlap” VII/A-9 bizonylaton a megrendelés fogadására jogosult feltünteti az észlelt hibát és a megrendelt javítást.

A megrendelt szolgáltatás elvégzéséhez szükséges feltételek megállapítása.

Amennyiben a megrendelés az adott járműtípusra vonatkozó karbantartási, javítási technológiától, vagy a KRESZ, vagy a 6/1990. (IV.12.) KöHÉM rendelet előírásaitól eltér, a Szolgáltató a munka elvégzését megtagadhatja.

A szolgáltatás elvégzéséhez a szükséges anyagokat, alkatrészeket a Megrendelővel történő előzetes megállapodás alapján a Szolgáltató vagy a Megrendelő biztosítja. A Megrendelő által szállított anyagok, alkatrészek nem kerülnek be a Megrendelő készletgazdálkodási rendszerébe. Nem a Szolgáltató által biztosított anyagokért, alkatrészekért a Megrendelő a felelős.

A Megrendelő által hozott, minősítésre kötelezett alkatrészeket a Szolgáltató a többszörösen módosított 5/1990. (IV.12.) KöHÉM rendeletben leírtak szerint csak akkor építheti be a járműbe, ha az a pótalkatrész vagy tartozék műbizonylattal, vagy európai jóváhagyási jellel rendelkezik és azt a Megrendelő a Szolgáltatónak be tudja mutatni. Ebben az esetben a végzett munkára jótállást vállal. Hibás, vagy műbizonylattal nem rendelkező alkatrész beszerelését a Szolgáltató nem vállalhatja el.

A megrendelés vitatott feltételeinek elbírálása és a szükséges tájékoztatás megadása a IV. pontban megjelölt személyek feladata és felelőssége.

Árajánlat elkészítése, Megrendelőlap kitöltése

Ha a Megrendelő megbontással és műszeres méréssel járó részletes árajánlatot kér a jármű, illetve a fő- és cseredarab javításba vétele előtt, úgy külön írásbeli megbízásra a Szolgáltató azt számára elvégzi. A hibafeltárással kapcsolatos esetleges részleges megbontás és a műszeres vizsgálat költségeit a Megrendelő köteles a Szolgáltatónak megtéríteni.

Ha az elkészített árajánlat után a Megrendelő a szükséges munkák elvégzését mégsem kéri, úgy a járművön, illetve a fő- és cseredarabon megbontott egységek visszaszerelése, továbbá a jármű üzemképes állapotba hozása a Szolgáltatónak nem képezi feladatát. Ez esetben a megbontott gépkocsi, fő- és cseredarab elszállításáról a Megrendelő köteles gondoskodni, a megbontás és a vizsgálat költségeit a Szolgáltatónak megtéríteni.

Amennyiben a Megrendelő külön megbízást ad a Szolgáltató részére az eredeti állapotú üzemképesség helyreállítására, akkor a Szolgáltató azt felelősség nélkül, szükségjavítás jelleggel, díjazás ellenében elvégzi, ha a hibafeltárással a közlekedésszabványok hiányosság nem volt észlelhető. A jármű elszállítása ebben az esetben a Megrendelő felelősségére történik.

A Megrendelő részére készített árajánlat 10 naptári napig érvényes. Az említett határidőn belül is megszűnik az ajánlat érvényessége, ha a járműben a felvételi állapothoz képest változás következik be (pl.: újabb meghibásodás, karambol, stb.).

Fő- és cseredarabra vonatkozó ajánlat esetében a járműnek a Szolgáltató székhelyén történő hagyása esetén érvényes a 10 napos árajánlati határidő.

A Szolgáltató írásban a „Járműjavítás Megrendelőlap” VII/A-9 bizonylaton közli a Megrendelővel, az általa kért munkák elvégzésének a munkafelvételkor megállapítható (várható) legmagasabb díját és a szolgáltatás elvégzésének előrelátható határidejét.

3. A szolgáltatás további teljesítése valamennyi Megrendelő számára

A jármű átvétele a Megrendelőtől

A Szolgáltató a szolgáltatást a 3527 Miskolc, Szondi Gy. u. 1. szám alatti székhelyén található szervizbázison nyújtja. A székhelyre kizárólag a főbejáraton keresztül lehet belépni. A Megrendelőnek vagy a nevében eljáró személynek a portaszolgálat útbaigazítása alapján a legrövidebb útvonalon kell a szervizbázis parkolóhelyig közlekednie, és a javításra/karbantartásra/vizsgáztatásra hozott járművével itt kell leparkolnia. A székhelyet csak a főbejáraton keresztül lehet elhagyni.

A Szolgáltató székhelyén a KRESZ előírásainak betartásával kell közlekedni, fokozott elővigyázatossággal!



A megrendelés fogadásával egyidejűleg a „Járműjavítás Megrendelőlap” VII/A-9 bizonylaton rögzítésre kerülnek a járműben hagyott értékek, a gépkocsi tartozékai (pl.: emelő, pótkerék, rádió, stb.), a járművön esetlegesen előforduló sérülések **(az Észlelt hiba, ill. megrendelt javítás leírása: rovatban kerülnek feltüntetésre)**, a kilométeróra állása, az üzemanyagtartály töltöttségi állapota. A rögzített adatokat aláírásával hitelesíti a Megrendelő vagy a nevében eljáró személy, valamint a Szolgáltató részéről a III. fejezetben a „Kapcsolat a Megrendelővel” részben rögzített személyek.

A gépjárműben hagyott személyes holmikért és egyéb vagyontárgyakért a Szolgáltató felelősséget nem vállal, ide nem értve a KRESZ által megkövetelt tartozékokat.

A megrendelés elvállalásakor a Megrendelő vagy megbízottja köteles átadni a Szolgáltató képviselője részére a gépkocsival együtt annak forgalmi engedélyét, minden a szolgáltatás elvégzéséhez szükséges egyéb iratait, okmányait és kulcsait.

Műszaki vizsga esetén, amennyiben a Megrendelő nem azonos a gépjármű – forgalmi engedélyében bejegyzett – tulajdonosával/üzembentartójával, illetve a tulajdonos/üzembentartó jogi személy és a jogi személy tulajdonos/üzembentartó törvényes képviselője nincs jelen, akkor a megrendelő nevében eljáró személy köteles írásbeli meghatalmazást adni a munkafeltevőnek.

A Szolgáltató a javításra átvett járművet erre kijelölt helyen, lezárt állapotban tárolja. A kulcsait, okmányait illetéktelenek hozzáférését megakadályozó módon tárolja. A járművet kizárólag - javítás vagy vizsgálat céljából - a jármű kategóriára érvényes jogosítvánnyal és megbízással rendelkező gépkocsivezető, javításban résztvevő mozgathatja. A fő- és cseredarabot a megrendelő nevével felcímkézett állapotban, illetéktelenektől elzárt helyen tárolja.

A jármű szabályszerű átvételének végrehajtásért az arra meghatalmazott, a III. fejezet „Kapcsolat a megrendelővel” részben meghatározott, átvető személy felelős, a folyamat ellenőrzéséért pedig a IV. pontban foglalt személyek felelnek.

A Szolgáltató a Megrendelő vagy nevében eljáró személy részére csak a javítást és ellenőrzését követően adhatja át a gépjárművet!

Abban az esetben, ha a Megrendelő vagy nevében eljáró személy megvárja a jármű vagy alkatrész javítását, vagy a szolgáltatás elvégzését, akkor a székhelyen töltött várakozási idő alatt csak az arra kijelölt helyeken tartózkodhat, ellenkező esetben a munkát felvevő munkavállaló tájékoztatása alapján a székhelyet a legrövidebb útvonalon el kell hagynia.

Az előzetes vizsgálatra bocsátott járműveket az erre a feladatra kijelöltek gondosan kezelik és védik, az elvégzett szolgáltatás folyamata alatt megakadályozva minden kárt. (rongálódást, szennyezést). Amennyiben ez mégis bekövetkezne, arról az ügyfélszolgálati munkatárs a megrendelőt írásban haladéktalanul értesíteni köteles.

A szolgáltatás minőségellenőrzése

A javítás/karbantartás befejező művelete a minőségellenőrzés. Célja megállapítani, hogy az elvégzett munka, szolgáltatás a rá vonatkozó követelményeknek (közlekedésfelügyeleti, közlekedésbiztonsági előírások, vonatkozó javítási technológiák, esztétikai állapot, megrendelés) megfelelnek-e és az előírt dokumentumokkal rendelkezik-e, az alábbi fokozatok szerint:

- Első fokozatát a megrendelést teljesítő autószerelő végzi a megrendelés alapján, a vonatkozó közlekedésbiztonsági és javítási technológia szerint. Az autószerelő az általa elvégzett, mérési vagy beállítási bizonylatokat, tanúsító iratokat írja alá. (pl.: fékmérés, futómű állítás stb.)
- Második fokozatát autóbusz jármű esetén az Autóbusz futójavítási csoportvezető, a többi járműkategória esetén pedig a Gépjármű szerviz csoportvezető vagy a műszaki vizsgabiztos végzi, amelyre a számla kibocsátása előtt kerül sor.

Ügyfelekkel történő kapcsolattartás ellenőrzése

A Gépjármű szerviz csoportvezető ellenőrzi a kapcsolattartás minőségét és ellenőrzi, hogy a munkavállalók az itt leírtakat betartják-e, illetve a külső szolgáltatást igénybevevőkkel betartatják-e.



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

Ha a szolgáltatás elvállalásakor nem volt pontosan megállapítható, hogy milyen munkák elvégzésére van szükség, akkor az előre nem látott és megrendelt munkával közvetlenül összefüggésben lévő hibák, pl.: megbontás útján történő észlelés esetén a Szolgáltató azokat külön megrendelés nélkül is megjavítja, ha a javítási költség nem haladja meg azt az összeget, amit a megrendeléskor a szolgáltatás várható legmagasabb díjaként meghatároztak. Az ügyfélszolgálati munkatárs erről a Megrendelőnek haladéktalanul tájékoztatást ad.

Ha a munkavégzés során a Szolgáltató olyan előre nem látott hibát fedez fel, mely a megrendelt munkával nincs összefüggésben, függetlenül attól, hogy ez a közlekedésbiztonságot érinti-e vagy sem, kötelessége tájékoztatni a Megrendelőt. A fellelt hiba Szolgáltatóval történő kijavíttatásáról a Megrendelő dönt. Amennyiben a Megrendelő kéri a javítást, a Szolgáltató ezt csak új megrendelésre végzi el.

Az előző bekezdés figyelembevételével a közlekedésbiztonsági szempontból szükséges javítás meg nem rendelése esetén a hibás gépkocsi, illetve fő- és cseredarab megrendelőnek történő átadásakor a Szolgáltató ügyfélszolgálati munkatárs útján írásban közli, hogy a jármű a forgalomban nem vehet részt, illetve a fő- és cseredarab járműbe nem szerelhető be, ennek tudomásulvételét a Megrendelő aláírásával köteles igazolni. A hibás jármű, fő- és cseredarab elszállításáról a Megrendelő köteles gondoskodni, vagy kérheti a további javítást.

A műszaki vizsgán nem megfelelő minősítést kapott járművet a Szolgáltató székhelyéről a Megrendelő - a nem megfelelőséget dokumentált formában történő – tudomásulvételével saját felelősségére és költségén szállíttatja el, vagy a székhelyet a saját felelősségére hagyhatja el a járművel!

Amennyiben a megrendelt munka elvégzését előre nem látható – az előzőekben leírtakon kívül – egyéb ok akadályozza, azt a Megrendelővel haladéktalanul, de még a vállalási határidő lejártá előtt az ügyfélszolgálati munkatársnak közölnie kell.

VII. Vállalási határidő késedelmes teljesítése, akadályközlés

Az elvállalt szolgáltatást a Szolgáltató a megadott határidőn belül köteles teljesíteni. Határidő módosítást vagy akadályokat a Megrendelővel közölni kell. A közlésnek tartalmaznia kell:

- a határidő módosításra okot adó hiba leírását
- az új vállalási határidőt, illetve a hiba kijavításának várható legmagasabb díját.

A határidő, illetve a vállalási díj módosítása történhet pótmegrendelés felvételével, vagy az eredeti megrendelés módosításával, ahol a módosítás elfogadását a Megrendelő aláírásával hitelesíti.

Vállalási határidő, illetve a szolgáltatási díj módosítása csak a Megrendelő hozzájárulásával lehetséges.

A Megrendelő részére írt levél egy másolati példányát, illetve ha a Megrendelő levélben közli a módosításokhoz történő hozzájárulását, akkor a Megrendelő levelét is a Szolgáltatónál maradó bizonylatokhoz kell csatolni, amiért az ügyfélszolgálati munkatárs felel.

VIII. A szolgáltatás elkészülte után, a jármű átadása, számlázása

A Szolgáltató a jármű javításának elkészülésekor az ügyfélszolgálati munkatárson keresztül, személyesen, telefonon vagy e-mail útján értesíti a megrendelőt.

A Szolgáltató az elvégzett munkáról és a beépített anyagokról a mindenkor hatályos ÁFA tv. szerinti „Számlát” (egyedileg sorszámozott gépi számlát) ad a szolgáltatást igénybevevőnek. A számla a mindenkor hatályos „A különjáratú és szerződéses személyszállítási és egyéb szolgáltatások díjtételeinek meghatározása és számlázása” című irányítási eljárásban szereplő díjtételek figyelembevételével készül. A számlához tartozó munkalapon, mely az FSQL rendszerből kerül legyűjtésre, feltüntetésre kerül az elvégzett munka, a szolgáltatás munka, anyag, közvetlen költségeinek összege. Mindezek után a felszámított forgalmi adó elkülönítve kerül feltüntetésre a számlán. A Megrendelő kérésére a számla mellé csatolhatók a javítás munkalapja(i) és anyagutalványozási bizonylata(i).



A javítás során lecserélt fő- és cseredarabok, illetve alkatrészek - a jótállás keretében történő javítás kivételével - a Megrendelő tulajdonát képezik, melyeket a jármű átvételével egy időben köteles elszállítani. Amennyiben a lecserélt fő- és cseredarabokra, illetve alkatrészekre nem tart igény, akkor ennek tényét a VII/A-10 Járműjavítás elszámolása bizonylaton, a „Megjegyzés” rovatban rögzíteni kell.

A jármű és okmányainak, valamint a fő- és cseredarab átadása a Megrendelő részére készpénzes fizetés esetében a számla kiegyenlítése, átutalás esetén a VII/A-10 Járműjavítás elszámolása bizonylat Megrendelő vagy megbízottja által történő aláírása után lehetséges.

A gépjármű átadásakor a Megrendelőnek külső szemrevételezéssel meg kell vizsgálnia az autót, és amennyiben azon látható sérülést, hibát, vagy hiányt tapasztalt azt azonnal jeleznie kell a Szolgáltatónak. Ezt követően felfedezett sérülés, hiány, hiba kapcsán kártérítést nem terjeszthet elő a Megrendelő.

IX. Jótállási és szavatossági feltételek

Általános feltételek

A Szolgáltató az elvégzett munkákra köteles jótállást vállalni. A szolgáltatás minőségéért való felelősséget nem zárhatja ki, és nem korlátozhatja.

A munka elvégzésekor, de legkésőbb a jármű átadásakor a Megrendelőt tájékoztatni kell arról, hogy a minőségi kifogását hol és hogyan jelentheti be.

A jótállás a 249/2004. (VIII.27.) Korm. rendelet az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló rendelet alapján érvényesíthető.

A jótállási idő a szolgáltatás elvégzése után a dolognak a Megrendelő vagy megbízottja részére való átadás időpontjával kezdődik.

A Megrendelő jótállási igényét a hiba felfedezése után a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, a szolgáltatás által kapott számla bemutatásával, írásban köteles közölni.

A Megrendelő a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a Szolgáltatóval közölni. A közlés késedelméből eredő kárért a Megrendelő felelős.

Javítási, karbantartási munkák jótállási feltételei

A karbantartási és javítási munkákra és a felújított alkatrészekre vállalt jótállás időtartama hat hónap. Az új alkatrészekkel elvégzett karbantartások és javítások esetén a jótállási idő egy év. A hat hónapos, illetve az egy éves jótállási időtartam egyaránt a 3,5t alatti és feletti gépjárművek javítására is vonatkozik. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

A Szolgáltató a szolgáltatás díjának átvételekor vagy a dolognak a Megrendelő vagy megbízottja részére történő átadásakor jótállási jegyet köteles a Megrendelő rendelkezésére bocsátani olyan formában, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát. Jótállási jegy csak új akkumulátor beszerelése esetén képződik, egyéb alkatrész esetén a jótállási követelés a számla felmutatásával történik. Jótállási jeggyel rendelkező alkatrész beépítése esetén, azt át kell adni a megrendelőnek, fel kell hívni a figyelmét a jótállási feltételekre és időre.

A jótállásból eredő jogok jótállási jeggyel, amennyiben jótállási jegy nem került átadásra, az ellenérték megfizetését igazoló számlával érvényesíthető.

Amennyiben a hibás teljesítés folytán a kijavítandó alkatrész elszállítása vagy visszaszállítása szükséges, arról – személygépkocsik, motorkerékpárok karbantartása és javítása, továbbá a 10 kg-nál kisebb tömegű és tömegközlekedési járművön szállítható dolgok kivételével – a Szolgáltató köteles gondoskodni.



Kijavítás iránti igény teljesítésekor a Szolgáltatónak a VII/A-9 Járműjavítás megrendelőlapon vagy ahhoz csatoltan fel kell tüntetnie:

- 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,
- a hiba okát és a kijavítás módját, továbbá
- a dolog Megrendelő részére történő visszaadásának vagy – helyben történő kijavítás esetén – a kijavítás befejezésének időpontját, valamint gépjármű esetében a kilométeróra állását.

A szolgáltatás részben vagy egészben való újbóli teljesítése iránti igény teljesítésekor a Szolgáltatónak a VII/A-9 Járműjavítás megrendelőlapon fel kell tüntetnie az újbóli teljesítés tényét és időpontját.

A Megrendelő a Gépjármű szerviz csoport ügyfélvárójában kifüggesztett vállalási feltételek alapján a számára megjelölt jótállási időn belül követelheti:

- a hibásan vagy hiányosan végzett munka kijavítását,
- a kifizetett díj arányos csökkentését, illetve visszafizetését,
- az elvégzett munkával összefüggésben keletkezett hiba díjmentes kijavítását.

A Szolgáltató a Megrendelő kifogásait haladéktalanul, de legkésőbb 3 munkanap alatt köteles megvizsgálni, és ha az helytálló, a jótállásra vonatkozó rendelkezéseknek megfelelően köteles azt rendezni.

Nem érvényesíthető a jótállási igény a Szolgáltató felé, ha

- az alkatrésze, ha az alkatrészt a Megrendelő hozta,
- ha a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Megszűnik a jótállási kötelezettség, ha:

- a javítás során a kilométeróra meghajtás egységein és a javított szerkezeti részen elhelyezett védőjelzés, zár, plomba hiányzik vagy sérült,
- a járművön a Szolgáltató által javított részt a Szolgáltatón kívül más megbontja, átalakítja, javítja,
- a járművön a Szolgáltató által javított egység megsérül, megsemmisül (elemi kár, baleseti sérülés, vis major),
- a járművet nem a gyártó/importőr/forgalmazó által adott kezelési utasításnak megfelelően, illetve szakszerűtlenül üzemeltették,

Szakszerűtlen kezelésnek minősül, ha:

- nem az előírt üzem- és kenőanyagot használják,
- a kenőanyagok cseréjét nem a gyártó/importőr/forgalmazó által adott kezelési utasításban leírt idő illetve futásteljesítmény letelte után végezték,
- a járművet, nem megfelelő módon tárolják vagy gondozzák,
- a meghibásodás után tovább üzemeltetik a járművet, ami további rongálódást idéz elő,
- a járművel versenyen vesznek részt,
- a járművet oktatásra használják,
- a járművet túlterhelik, vagy nem rendeltetésszerűen használják.

Szavatossági, jótállási igény érvényesítése

Szavatossági igénye érvényesítésekor a szerződés megkötését a Megrendelőnek kell bizonyítania. Ha a Szolgáltató a szerződés megkötését vitatja, köteles felhívni a Megrendelő figyelmét a panasztétel lehetőségére és a panasz intézésének – a fogyasztóvédelemről szóló törvényben foglaltakkal összhangban álló – módjára.

A szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát – illetve jótállási jegyet, ha van, a Megrendelő bemutatja.



Ha a Szolgáltató szavatossági vagy jótállási kötelezettségének a Megrendelő által érvényesíteni kívánt jogtól eltérő módon tesz eleget, ennek indokát, amennyiben a Megrendelő kéri, jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

A jegyzőkönyvnek tájékoztatást kell tartalmaznia arról, hogy Megrendelői jogvita esetén a Megrendelő a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti. A jegyzőkönyvben le kell írni, hogy a Megrendelő miként kívánja érvényesíteni szavatossági illetve jótállási jogát. Továbbá tartalmaznia kell annak indokát is, hogy a Szolgáltató miért és milyen javasolt beavatkozással kíván eleget tenni a szavatossági és jótállási kötelezettségének.

A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a Megrendelő rendelkezésére kell bocsátani.

Ha a Szolgáltató a Megrendelő 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 Megrendelőt.

A Megrendelő sem jótállási, sem szavatossági igénnyel nem léphet fel, ha a Megrendelő a hibát a szerződéskötés vagy a jármű átadásának az időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés vagy a jármű átadásnak az időpontjában ismernie kellett, ám ennek ellenére azt a Szolgáltatónak haladéktalanul nem jelezte.

A Szolgáltató törekszik arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

Minden, e vállalási feltételek által nem érintett területek, kérések rendezésére a Ptk. vonatkozó előírásai, a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet és a 249/2004 (VIII.27.) Kormányrendelet a mérvadóak.

X. A szolgáltatással szembeni reklamációk intézése

Megrendelői panaszok

A szolgáltatással kapcsolatban felmerült panaszokkal a Szolgáltató előítélet nélkül foglalkozik.

A szolgáltatással kapcsolatban felmerült kifogások bejelentését a Megrendelőnek írásban kell megtenni. Ennek elősegítése érdekében Szolgáltató Vásárlók könyvét helyez el a Szervizbázis ügyfélszolgálatán. Megrendelő minőségi kifogását, panaszát, észrevételét a Vásárlók könyvébe is bejegyezheti.

A minőségi kifogás bejelentésekor a megrendelő köteles a javítási számlát is bemutatni.

A téves hibafelvételezés alapján, szükségtelenül végzett munka ellenértékének kifizetését a Megrendelő a jármű, illetve fő- és cseredarab átvételekor megtagadhatja.

Amennyiben a reklamáció okát a Megrendelő által elfogadott határidőn belül a Szolgáltató alkatrészhiány miatt megszüntetni nem tudja, úgy arról a Megrendelőt tájékoztatja és újabb egyeztetett határidőt ad meg. Ha a Szolgáltató a minőségi kifogást nem ismeri el, úgy arról a Megrendelőt írásban köteles tájékoztatni.

A szolgáltatás akkor tekinthető hibásnak, ha a Szolgáltató az egyeztetés során feltárt hibákat és a megrendelt javításokat bizonyítható módon nem, vagy rosszul végezte el, a teljesítés pillanatában nem felel meg a szerződésben (megrendelésben) vagy jogszabályban előírtaknak, illetve a hibafeltárás nem volt teljes körűen végrehajtva, de a munka ellenértékét a számlában felszámította.

Nem tekinthető hibásnak a szolgáltatás, ha a Szolgáltató a megbontás során olyan hibát észlel, ami a hibafeltárás alkalmával nem volt megállapítható és a Megrendelő az utólagosan feltárt és ismertetett hiba kijavítását nem rendelte meg.

A reklamáció kivizsgálása és annak szempontjai:

- A javítás mennyiben szolgálta a feladat elvállalásra vonatkozó megrendelésben rögzített és a Megrendelő tudomására hozott, vagy az általa kért hibák elhárítását.
- A megbontás és a javítás során előállt-e olyan újabb hiba, ami a hibafelvétele során nem jelentkezett és erről a megrendelő kapott-e tájékoztatást.
- A számlán feltüntetett javítási/karbantartási műveletek alapján megállapítható-e a felhasznált anyagok és alkatrészek szükségessége.
- Jelen szabályzat és a 249/2004. (VIII.27.) Kormányrendelet szerint került-e megállapításra a javításra vonatkozó jótállás mértéke.
- A műszaki beavatkozás eredményeként bekövetkezett-e a működő egységek javulása, és ha azok beállítási, működési paraméterei mérhetőek, mennyire felelnek meg a gyártói/importőri/forgalmazói kezelési utasításban megadott értékeknek, és a vonatkozó jogszabályok előírásainak.



A jármű, illetve a fő- és cseredarab rendeltetészerű üzeme szempontjából lényeges, de diagnosztikai eszközökkel nem minősíthető szerkezeti egységek ellenőrzésére a szemrevételezés, a működés-, illetve a futáspróba szolgál. Fő- és cseredarab esetében az adott járműbe beépített állapotban történő vizsgálata során hajtható végre az ellenőrzés a működőképesség és használhatóság bizonyítására alkalmas legmegfelelőbb módon. Mindkét esetben a Szolgáltató vizsgálja az erőátviteli szerkezetek és jelzőberendezések működőképességét, a külső és belső szerkezeti zajokat, valamint a járműre jellemző menettulajdonságokat.

A vizsgálat eredményéről a Szolgáltató a Megrendelővel közösen jegyzőkönyvet vesz fel, amely során mindkét fél közli a vizsgálat megtörténte utáni észrevételeit. Véleménykülönbség esetén a jegyzőkönyv egy példányát a Szolgáltató köteles, a panaszt továbbiakban elbíráló külső szervezet, a Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztálya részére eljuttatni.

Ha a javítás végrehajtásával kapcsolatban lényeges műszaki kérdésben vita merül fel a Megrendelő és a Szolgáltató között, a felek a vitát első sorban békés, tárgyalásos úton kötelesek rendezni. Amennyiben a tárgyalásos út nem jár eredménnyel, akkor a felek jogosultak bírósághoz fordulni, vagy a Megrendelő igazságügyi szakértő szakvéleményét is kérheti. A szakértői vizsgálat munkadíját és költségeit a Megrendelő, mint a vizsgálatot kezdeményező fél fizeti.

Amennyiben bármelyik fél bírósághoz fordul, a felek kikötik a Szolgáltató székhelye szerint illetékes és hatáskörrel rendelkező rendes bíróság kizárólagos illetékességét.

Lényeges szakmai – műszaki jellegű kérdéseknek a következők tekinthetők:

Javítás vagy beszabályozás után a fő- és cseredarab illetve a részegység működésében nem következett be javulás, illetve a javítással összefüggésbe hozható újabb hiba állt elő.

A sérült vagy elhasználódott járművek kocsiszekrényén végzett javítások után a jármű főbb gépészeti egységeinek (motor, futóművek, kormány, hordozó szerkezetek, karosszéria, alváz) felfüggesztési pontjai a gyári előírásokban megengedett tűréshatáron kívül esnek, továbbá ajtók, ablakok zárása nem megfelelő, az utas vagy csomagter beázik.

A jármű részleges vagy teljes újrafényezése után - de még a jótállási időn belül - a fényezett részekről a festék leválik, a szín az eredeti, illetve újrafényezett elemek színétől lényegesen eltér.

A minőségi kifogások elbírálására az igazságügyi szakértő, illetve kutató intézetek csak akkor vehetők igénybe, ha a Szolgáltató vagy területi műszaki vizsgálóállomás feltételei, körülményei a felek között felmerülő vita eldöntéséhez nem megfelelőek, mert az objektív szakvélemények kialakításához laboratóriumi feltételek szükségesek (anyaghibából eredő kifogások).

A szolgáltatással kapcsolatos észrevételt a Megrendelő az ügyfélszolgálati munkatársnál jelezheti szóban vagy írásban. Ha nincs lehetőség a Megrendelő megfelelő tájékoztatására, vagy az észrevétel a helyszínen nem kezelhető, akkor azt az Észrevétel nyilvántartó űrlapon (V/C-1) rögzíteni kell.

A Megrendelő által tett észrevételt az ügyfélszolgálati munkatárs továbbítja az a Gépjármű szerviz csoportvezetőnek, illetve autóbusz esetén a Gépjárműjavító üzem üzemvezetőnek, aki az IE 3-05 Az ügyfélszerveitek kezelése irányítási eljárásban leírtak szerint intézkedik a panasz minél előbb történő kivizsgálására és megválaszolására.

XI. A jármű tárolása

Amennyiben a megrendelő a megrendelt szolgáltatás teljesüléséről szóló értesítéstől számított 2 munkanapon belül a járművet, illetve a fő- és a cseredarabot nem veszi át, úgy a Szolgáltató az előbbi esetében 4.000 Ft + ÁFA / nap, az utóbbi esetben 1.000 Ft + ÁFA / nap tárolási díj felszámítására jogosult, a harmadik munkanaptól kezdődően. Ha a megrendelő vagy megbízottja az írásos készrejelentés ellenére a járművet, illetve a fő- és cseredarabot 30 napon belül sem veszi át, a Szolgáltató - élve törvényes zálogjogával- költségeinek megtérítése érdekében értékesítheti a zálogtárgyat.

XII. Felelősség a szolgáltatás minőségéért

A szabályzatban felsorolt feladatokat csak az adott feladatra megfelelő képesítéssel rendelkező munkavállalók, személyek láthatják el, a szabályos munkavégzésért személyes felelősséggel tartoznak.

A folyamatok szabályosságáért a IV. pontban megjelölt személyek felelősek.

XIII. Záradék

Jelen vállalási és általános szerződési feltételeket a Szolgáltató a Megrendelők rendelkezésére bocsátja olyan módon, hogy azt kifüggeszti az ügyfélváró helyiségében, illetve a társaság honlapján (www.mvkzrt.hu) megjeleníti, így lehetőséget ad arra, hogy a megrendelés adása előtt annak tartalmát a megrendelő megismerhesse.