

A Pappas Auto Magyarország Kft. Szerviz Vállalási Szabályzata

Szolgáltató: Pappas Auto Magyarország Kft. Székhelye: 1133 Budapest, Kárpát u. 21.

Telephelyek: 1133 Budapest, Kárpát u. 21., 1117 Budapest, Hunyadi J. u. 6., 8000 Székesfehérvár, Seregélyesi u. 131., 6725 Szeged, Vásárhelyi Pál u. 15., 4002 Debrecen, Mikepércsi út 73., 7630 Pécs, Kocsz u. 125.

Felügyeleti szervek: Közlekedési Felügyelet, 1033 Budapest, Mozaik u. 5.

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség, Budapest, József krt. 6.

Jelen Vállalási Szabályzat, a javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004 (VIII.27.) Korm. sz. rendelet, a közúti járművek műszaki megvizsgálásáról szóló 5/1990 (IV.12) KöHÉM rendelet, a közúti járművek forgalomba helyezésének és forgalomban tartásának műszaki feltételeiről szóló 6/1990 (IV.12.) KöHÉM rendelet, az 1997. évi CLV. fogyasztóvédelmi törvény, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003 Korm. r., a közúti járművek környezetvédelmi felülvizsgálatának szabályairól szóló 77/2009. (XII. 15.) KHEM-IRM-KvVM együttes rendelet alapján készült, azzal, hogy a hivatkozott jogszabályok változása esetén a mindenkor hatályos szöveg az irányadó.

Jelen „VÁLLALÁSI SZABÁLYZAT” a Pappas Auto Magyarország Kft. (továbbiakban: Szolgáltató) gépjárműjavító telephelyein végzett szolgáltatások rendjét és feltételeit hivatott szabályozni. A Vállalási Szabályzatot és mellékleteit minden telephelyen ki kell függeszteni az ügyféltérben. A Vállalási Szabályzat kivonatát a javítási megrendelő nyomtatvány tartalmazza.

I. A megrendelés felvétele

A megrendelést a Szolgáltató megfelelő szakirányú végzettséggel rendelkező szakembere veszi fel a Szolgáltató telephelyén, vagy helyszíni mentés keretében a jármű feltalálási helyén, illetőleg ahol a Felek külön megállapodása szerint (ún. hozom-viszem szolgáltatás) a gépjármű átvétele történik. Megrendelőnek ill. meghatalmazottjának a gépkocsi okmányait átadó és a megrendelést aláíró természetes személyt kell tekinteni.

A megrendelés felvételekor rögzíteni kell a megrendelő által közölt adatokat, a tapasztalt hibajelenséget és az igényelt szolgáltatást. Szolgáltató csak olyan megrendelés teljesítését vállalhatja, amely az adott gépjármű típusra vonatkozó karbantartási/javítási technológiának, valamint a gépjárműjavításra vonatkozó jogszabályoknak és a KRESZ előírásainak megfelel.

Szolgáltató a jótállás vagy szavatosság terhére elvállalt javítást, valamint az átvizsgálási és karbantartási feltételek betartását a gépkocsi gyártója és értékesítője által nyújtott jótállási feltételek, valamint a vonatkozó jogszabályok szerint végzi.

Szolgáltató - a Megrendelő írásban előterjesztett kérésére és felelősségére - műszaki szükségmegoldásra is vállalkozhat. Ilyen munkákra a Szolgáltató sem jótállást, sem szavatosságot nem vállal.

A javítási megrendelés felvételét követően (e során) a munkafeltevő a gépkocsit megvizsgálja, és amennyiben lehetséges a hibafelmérést követően meghatározza a szolgáltatás technikai kivitelezésének módját. A munkamegrendelő lapon köteles feltüntetni a megrendelő nevét és lakcímét/székhelyét, a gépkocsi adatait, futásteljesítményét, a járműben található KRESZ-tartozékokat és a jármű esetleges karosszéria-sérüléseit. Köteles továbbá rögzíteni az elvégzendő szolgáltatások megnevezését, előzetesen becsült ellenértékét, (kivéve, ha jótállás vagy szavatosság keretében történik a javítás), a munka elvégzésének várható időpontját, a fizetés módját és a számlafizető adatait. A javítási megrendelő aláírásával a Megrendelő kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató szükség esetén a jármű diagnosztizálására próbaüzemet hajtson végre. A próbaüzem magában foglalja a számítógépes vizsgálatot működés közben, fékpadi és teljesítménymérést, telephelyen belüli és közúton történő vizsgálatokat is.

Amennyiben a javítást Megrendelő GFB vagy CASCO biztosítás terhére kéri elvégezni, be kell mutatnia a biztosító által előírt iratokat, melyekről Szolgáltató másolatot készít. Szolgáltató közvetlen elszámolást azon biztosítótársaságokkal tud vállalni, amelyekkel szerződéses viszonyban áll. Amennyiben a javítási

költség egészét vagy egy részét biztosítótársaság tevékenységi körén belül fedezi, a cserélt alkatrészek feletti rendelkezési jogot is ez a biztosítótársaság gyakorolja. A megrendelő lapot a Megrendelő aláírásával hitelesíti. A Szolgáltató és Megrendelő közötti vállalkozási szerződés a javítási megrendelőlap Megrendelő vagy képviselője általi aláírással jön létre.

II. A jármű átvétele

A gépkocsiban hagyott, a fenti I. pontban rögzítettek túl személyes tárgyakért és egyéb vagyontárgyakért a Szolgáltató felelősséget nem vállal és ezekről a tárgyakról leltárjegyzéket sem készít.

A javításra történő leadás előtt Megrendelő köteles a gépkocsiban beüzemelt riasztót, rablásgátlót és egyéb nem gyári eredetű biztonságtechnikai berendezést kikapcsolni vagy hatástalanítani, illetve amennyiben ez nem lehetséges, akkor tájékoztatni a munkafeltevőt a berendezés kezelésének megfelelő módjáról. Amennyiben a kezelésről adott tájékoztatás nem megfelelő, és emiatt a berendezés, vagy a gépkocsi meghibásodik, Megrendelő Szolgáltatóval szemben igényt nem támaszthat. A javítási megrendelő lap első példányát, mely egyben átvételi elismervényként is szolgál, a Megrendelő kapja.

III. Szolgáltató kötelezettségei

Amennyiben a jármű munkába vétele után megállapítást nyer, hogy a jármű javítása a megrendelés felvételekor megadott értékhatárt 10%-kal meghaladja, Szolgáltató köteles Megrendelőt a javítás módosított ellenértékéről tájékoztatni elektronikus üzenetben vagy egyéb módon. A javítást csak a Megrendelő írásbeli visszaigazolását követően szabad elvégezni. Megrendelő írásbeli visszaigazolásként a Szolgáltató az elektronikus üzenetben történő visszaigazolást is elfogadja.

A megrendelt munka elvégzése során feltárt, azzal közvetlen összefüggésben lévő hibákat a Szolgáltató külön megrendelés nélkül is megjavíthatja, amennyiben a javítás teljes költsége nem haladja meg 10%-kal a megrendeléskor megadott árajánlatot.

Megrendelő külön kérésére Szolgáltató köteles részletes árajánlatot készíteni, melynek költségét a javítási munkadíj tartalmazza. Amennyiben a Megrendelő a javítást nem rendeli meg, a hiba-megállapítás és árajánlat-készítés ellenértékét (legfeljebb az árajánlat nettó értékének 2%-a, de legkevesebb 10.000.- Ft + ÁFA) a jármű elvitelét megelőzően készpénzben kell megfizetni.

A Megrendelő által hozott alkatrész beépítésére csak kivételesen van lehetőség, amennyiben az alkatrész

Szolgáltatónál nincs raktáron és ésszerű határidőn belül a beszerzése nem biztosított. A Megrendelő által hozott alkatrész munkafeltevő megvizsgálja minősítés és jóváhagyás szempontjából, azonosítóval látja el, és a tényről rögzíti a munkalapon. A beépítés során a szerelő is ellenőrizni az alkatrész minőségét és a minősítésre utaló jeleket (H és E). Az alkatrész csak abban az esetben használható fel, ha minősége megfelelő és rendelkezik a szükséges minősítésekkel, illetve jóváhagyási jelekkel.

Ha a javítás során a Szolgáltató olyan további hibát fedez fel, mely:

a., a megrendelt munkával nincs összefüggésben, függetlenül attól, hogy ez közlekedézbiztonságot érint-e vagy sem, vagy
b., a felfedezett hiba a megrendelt munkával összefüggésben van ugyan, de annak kijavításával a szolgáltatás várható legmagasabb díjaként meghatározott összeget meghaladná a végösszeg, köteles a hiba felfedezéséről és az ezzel kapcsolatos ellenértékről, valamint az új vállalási határidőről a Megrendelőt elektronikus levélben vagy más módon haladéktalanul értesíteni. A munkát csak külön megrendelésre végezheti el.

Ha a Megrendelő a fenti b., pont szerint nem rendeli meg a közlekedézbiztonsági szempontból szükséges javítást, Szolgáltató köteles írásban felhívni a Megrendelő figyelmét arra, hogy a gépkocsi a forgalomban nem vehet részt, és ennek tudomásulvételét a Megrendelő aláírásával köteles igazolni.

Amennyiben a Szolgáltató a megrendelés felvétele, illetve teljesítése során a gépjármű azonosító adatai vonatkozásában bármilyen olyan ellentmondást fedez fel, amely a gépjármű lopott jellegére utal, illetve utalhat, köteles azt az illetékes hatóság felé jelezni, valamint a megrendelés teljesítését a hatósági eljárás ideje alatt felfüggeszteni. A Szolgáltató által észlelt ellentmondás felmerülhet minden olyan adat tekintetében, amely magában a gépjárműben, annak okmányában, illetve a márka-importőr Szolgáltató által hozzáférhető nyilvántartási rendszerében található. A Megrendelő köteles az illetékes hatóság felé való jelzést, valamint a megrendelés - legfeljebb hatósági ügyintézés időtartamára történő - felfüggesztésének tényét tudomásul venni. A megrendelés Szolgáltató általi ezen okból történő felfüggesztése nem minősül a Szolgáltató késedelembe esésének, ezért a Megrendelő ezzel kapcsolatban semmilyen igényt nem támaszthat a Szolgáltatóval szemben.

Amennyiben a megrendelt munka elvégzését előre nem látható egyéb ok akadályozza, azt a Megrendelővel haladéktalanul, de még a vállalási határidő lejárta előtt elektronikus levélben vagy más módon közölni kell.

A Szolgáltató kártérítési felelősséggel tartozik az általa a megrendelés teljesítése kapcsán okozott károkért (pl. karosszériasérülés, egyéb alkatrész rongálódás, leltár-hiány). Az így keletkezett kárt felelősségbiztosítása alapján téríti meg.

Szolgáltató az ISO minősítés szerint bevezetett minőségvédelmi rendszer alapján folyamatosan ellenőrzi és biztosítja a javítási munka minőségét és folyamatosságát.

Szolgáltató a gépkocsik környezetvédelmi felülvizsgálata és ellenőrzése kapcsán végzett tevékenysége során a közúti járművek környezetvédelmi felülvizsgálatának szabályairól szóló 77/2009. (XII. 15.) KHEM-IRM-KvVM együttes rendelet, a technológia tekintetében pedig ezen rendelet 2. sz. mellékletében foglalt előírásoknak megfelelően köteles eljárni.

IV. Az elkészült gépkocsi kiszolgáltatása, számlázás, fizetés

Szolgáltató a javítás elkészültéről elektronikus levélben vagy más módon értesíti a Megrendelőt. Amennyiben a Megrendelő az értesítéstől számított 8 napon belül a gépkocsit nem veszi át, Szolgáltató a mindenkorai szolgáltatási díjtételekben (2. sz.

melléklet) meghatározott mértékű tárolási díj felszámítására jogosult a tárolás költségeként.

A járművet a Szolgáltató telephelyén – a mögöttes jogviszony vizsgálata nélkül - annak kell kiszolgáltatni, aki a javítási megrendelőlap 1. példányát bemutatja.

Az átvételkor Megrendelő ill. képviselője köteles a visszakapott járművet és leltárba vett tartozékait ellenőrizni és esetleges kifogását, kártérítési igényét haladéktalanul írásban bejelenteni. Utólagos reklamációt a leltárba vett tartozékokra, személyes tárgyakra és egyéb vagyontárgyakra vonatkozóan Szolgáltató nem tud figyelembe venni. A Szolgáltató által az elvégzett munkáról kiállított számla fogyasztónak minősülő Megrendelővel kötött vállalkozási szerződés esetén egyben a 249/2004 (VIII.27.) Korm. rendelet 3. §-ában előírt jótállási jegynek minősül, melyet külön kérés nélkül át kell adni a kijavított gépkocsival együtt a Megrendelőnek.

A jótállási jegyen fel kell tüntetni:

- a.) a Szolgáltató nevét és címét,
- b.) az elvégzett munkát, a felhasznált alkatrészeket, anyagokat,
- c.) a szolgáltatás díját
- d.) a Megrendelőt a jótállás alapján megillető jogokat, azok érvényesíthetőségének feltételeit, határidejét, valamint az arról szóló tájékoztatást, hogy amennyiben a Megrendelő fogyasztónak minősül, jogvita esetén a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását kérelmezheti,
- e.) a gépkocsi Megrendelő részére történő visszaadásának időpontját, továbbá a kilométeróra állását.

A javítás során lecserélt alkatrészek – kivéve a jótállás vagy szavatosság keretében végzett javításokat - a Megrendelő tulajdonát képezik, azt a gépkocsival együtt részére ki kell adni. Amennyiben Megrendelő a kicserélt hibás alkatrészt igényt tart, ezen nyilatkozatát a javítási megrendelőlapon kell feltüntetni. Megrendelő erre vonatkozó igénye esetén a kicserélt hibás alkatrészt köteles a gépjármű átvételével egyidejűleg birtokba venni és elszállítani, ellenkező esetben Szolgáltató jogosult azt megsemmisíteni, illetve selejtezni. Biztosítás keretében végzett javítások esetén a hibás alkatrészek felett a biztosítótársaság jogosult rendelkezni.

A gépkocsik kötelező időszakos műszaki vizsgálata, illetve az ennek keretében elvégzett környezetvédelmi felülvizsgálata során Szolgáltató a mindenkorai hatósági árakat jogosult felszámítani.

Az elvégzett szolgáltatásról kiállított számlát – eltérő kikötés hiányában – a gépkocsi átvétele előtt készpénzben kell kiegyenlíteni. A Szolgáltató a Megrendelő által javításra átadott gépkocsi kiadását a javítási díj megfizetésének időpontjáig zálogjoga alapján jogosult megtagadni.

Közösségi ügyletek esetén a nem magánszemély Megrendelő köteles a cégadataiban vagy a meghatalmazott személyében bekövetkezett változásról a Szolgáltatót haladéktalanul írásban értesíteni. Ennek elmulasztásából származó, a Szolgáltatót ért minden kárt a Megrendelő köteles megtéríteni.

V. A Szolgáltató felelőssége

Szolgáltató az általa elvégzett javításért mind a felhasznált anyagok, mind a munka tekintetében felelősséggel tartozik.

Szolgáltató az általa végzett szolgáltatásokért a., fogyasztónak minősülő Megrendelővel kötött – az általános forgalmi adót és az anyagköltséget is magában foglalóan – 20.000.-Ft-ot meghaladó ellenértékű javító-karbantartó szolgáltatásra vonatkozó vállalkozási szerződések esetén az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII.27.) Korm. sz. rendelet értelmében, illetve feltételei szerint 6 hónapos jótállást vállal;

b., fogyasztónak nem minősülő Megrendelővel kötött vállalkozási szerződések esetén a jelen Vállalási Szabályzatban foglalt feltételek szerinti 6 hónapos szerződéses jótállást vállal.

Az igényérvényesítés alapját fizetős javítás esetén a javításról kiállított számla, jótállás vagy kellékszavatosság keretében végzett javítás esetében a javítási munkalap képezi.

Fizetős javítás esetén a Szolgáltató a munkára 6 hónap jótállást vállal, a beszerelt anyagokra vonatkozó jótállás pedig megegyezik az alkatrész gyártója által nyújtott jótállással. Ezen alkatrészek tekintetében – abban az esetben is, ha a jótállási időben a Megrendelő jótállási igényt érvényesít – a jótállás az eredeti határidőben szűnik meg, a jótállási határidő sem javítás, sem csere esetén nem indul újra, ide nem értve a fogyasztónak minősülő Megrendelőt.

A jótállási határidő

a., fogyasztónak minősülő Megrendelő tekintetében a 249/2004. (VIII.27.) Korm. sz. rendelet szerint a szolgáltatás elvégzése után a gépjárműnek a fogyasztó vagy a megbízottja részére való átadásával, vagy – ha az üzembe helyezést a Szolgáltató végzi – az üzembe helyezés napjával kezdődik;

b., fogyasztónak nem minősülő Megrendelő tekintetében pedig a gépjármű készre jelentésének (ld. jelen Vállalási Szabályzat V. pont 1. bekezdés) napjával kezdődik.

A jármű értékesítésekor nyújtott jótállás vagy szavatosság keretében történő javítás esetén a jótállás feltételeit nem jelen Vállalási Szabályzat, hanem a járműre fennálló jótállási feltételek, továbbá a hatályos magyar jogszabályok határozzák meg.

Amennyiben a Megrendelő fogyasztónak minősül, a Szolgáltató a Megrendelő jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, melyben rögzíti:

- a.) a fogyasztó nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez,
- b.) a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igényt,
- c.) az elvégzett javító-karbantartó szolgáltatás megnevezését,
- d.) a gépkocsi átadásának vagy az üzembe helyezésének időpontját,
- e.) a hiba bejelentésének időpontját,
- f.) a hiba leírását,
- g.) a jótállási igény rendezésének módját, vagy az igény, illetve az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasítása esetén annak indokát, továbbá
- h.) az arról szóló tájékoztatást, hogy a fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti. Ha a jótállási igény rendezésének módja a fogyasztó igényétől eltér, ennek indokolását a jegyzőkönyvben meg kell adni. A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.

Szolgáltató a jegyzőkönyv-felvételi és átadási kötelezettségét a javítási megrendelőlap 1. példányá másolatának Megrendelő részére való átadása útján teljesíti.

Megrendelő a jótállás keretében elsősorban a hibásan vagy hiányosan elvégzett munka térítésmentes kijavítását, illetőleg ismételt elvégzését, amennyiben ez nem lehetséges, a kifizetett díj arányos csökkentését igényelheti, azzal, hogy a 249/2004 (VIII.27.) Korm. rendelet körébe eső szerződések esetén a fogyasztónak minősülő Megrendelő a jogszabályban meghatározott és a jótállási jegyen részletezett jogokat gyakorolhatja.

Szolgáltató a Megrendelő minőségi kifogását köteles megvizsgálni és döntéséről a Megrendelőt írásban értesíteni.

Ha a Szolgáltató a 249/2004 (VIII.27.) Korm. rendelet körébe eső szerződések esetén 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 - 5 munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.

Amennyiben a reklamáció okát a Megrendelő által elfogadott határidőn belül a Szolgáltató alkatrészhiány miatt megszüntetni nem tudja, úgy arról a Megrendelőt elektronikus levélben vagy más módon tájékoztatja, és újabb határidőt jelöl meg.

VI. Vegyes rendelkezések

Amennyiben a hivatkozott jogszabályokban meghatározott hatósági díjtételek és/vagy a jótállásra irányadó értékhatárok változnának, jelen Vállalási Szabályzatra kifejezett módosítás hiányában is a mindenkor érvényes díjtételek az irányadók.

Jelen Vállalási Szabályzat Szolgáltató székhelyén/telephelyén - Megrendelők által hozzáférhető módon - kerül kifüggesztésre.

VII. Jogviták

Békés úton nem rendezhető jogvitáik eldöntésére a Szolgáltató székhelye szerinti - hatáskörrel rendelkező – rendes bíróság kizárólagosan illetékes.

Jelen Vállalási Szabályzat visszavonásig érvényes.

A KELLÉKSZAVATOSSÁGRÓL, A TERMÉKSZAVATOSSÁGRÓL ÉS A JÓTÁLLÁSRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÓ

1. Kellékszavatosság

Milyen esetben élhet Ön a kellékszavatossági jogával?

Ön a Pappas Auto Magyarország Kft. hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint.

Milyen jogok illetik meg Önt kellékszavatossági igénye alapján?

Ön – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

- Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ön által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére Ön is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől elállhat, ha a vállalkozás a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a – termék tulajdonságaira és az Ön által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, az Ön érdekeit kímélve nem tud eleget tenni, vagy ha Önnek a kijavításhoz vagy kicseréléshöz fűződő érdeke megszűnt. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Ön viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Milyen határidőben érvényesítheti Ön kellékszavatossági igényét?

Ön köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. A közlés késedelméből eredő kárért a vállalkozás nem felelős. Ugyanakkor felhívjuk a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt

dolog esetén ez a határidő – fogyasztókkal megkötött szerződések alapján – egy év.

Kivel szemben érvényesítheti kéllékszavatossági igényét?

Őn a vállalkozással szemben érvényesítheti kéllékszavatossági igényét.

Milyen egyéb feltétele van kéllékszavatossági jogai érvényesítésének?

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kéllékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha Őn igazolja, hogy a terméket, illetve a szolgáltatást a Pappas Auto Magyarország Kft. vállalkozás nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelté után azonban már Őn köteles bizonyítani, hogy az Őn által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

2. Termékszavatosság

Milyen esetben élhet Őn a termékszavatossági jogával?

Ingó dolog (termék) hibája esetén Őn – választása szerint – az 1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Milyen jogok illetik meg Őnt termékszavatossági igénye alapján?

Termékszavatossági igényként Őn kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

Milyen esetben minősül a termék hibásnak?

A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Milyen határidőben érvényesítheti Őn termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét Őn a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

Kivel szemben és milyen egyéb feltétellel érvényesítheti termékszavatossági igényét?

Termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén Őnnek kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) milyen esetben mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól?

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Felhívjuk figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kéllékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kéllékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

3. Jótállás

Milyen esetben élhet Őn a jótálláson alapuló kéllékszavatossági jogával?

Hibás teljesítés esetén szerződés/ az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállástól szóló 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet, illetve az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállástól szóló 249/2004. (VIII.27.) Korm. rendelet alapján a Pappas Auto Magyarország Kft. jótállásra köteles.

Őnt milyen jogok és milyen határidőn belül illetik meg jótállás alapján?

Javító-karbantartó szolgáltatások esetén a 249/2004. (VIII.27.) Korm. rendelet rendelkezései szerint vállalkozó és fogyasztó közötti szerződés alapján a jótállási idő hat hónap, amely határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. A vállalkozó nem fogyasztóval kötött javító-karbantartó szolgáltatásra vonatkozó szerződése esetén a hat hónapos jótállás a Pappas Auto Magyarország Kft. Vállalási Szabályzata szerinti feltételekkel érvényesíthető.

Új személygépjármű fogyasztó részére történő értékesítése esetén a vállalkozást terhelő kötelező, jogszabályon alapuló jótállás időtartama egy év. Fogyasztóval kötött megállapodásban a kötelező egy éven túlmenően további, illetve nem fogyasztóval kötött megállapodásban vállalkozó szerződéses jótállást vállalhat, amely időtartamát a felek maguk határozzák meg a vállalkozó által – a gyártóműi előírásoknak megfelelően – adott árajánlat alapján.

Használt gépjármű értékesítése estén vállalkozót jótállás nem terheli.

Új alkatrész vállalkozó által történő értékesítése esetén a vállalkozót terhelő jótállás időtartama egy év, amely határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. Fogyasztóval kötött megállapodásban a kötelező egy éven túlmenően további, illetve nem fogyasztóval kötött megállapodásban vállalkozó szerződéses jótállást vállalhat, amely időtartamát a felek maguk határozzák meg a vállalkozó által – a gyártóműi előírásoknak megfelelően – adott árajánlat alapján.

Használt alkatrész beszerelése esetén vállalkozót jótállás nem terheli.

Mikor mentesül a vállalkozás a jótállási kötelezettsége alól?

A vállalkozás jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Felhívom a figyelmét, hogy ugyanazon hiba miatt kéllékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, viszont Őnt a jótállásból fakadó jogok az 1. és a 2. pontban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

ÜGYFÉL-TÁJÉKOZTATÓ

A 2009. évi LXXVI törvény [a továbbiakban: szolgáltatási törvény] 34. § (1) bekezdésének megfelelően a következőkről tájékoztatjuk Tisztelt Ügyfeleinket: A Pappas Auto Magyarország Kft. által végzett tevékenység a szolgáltatási törvény meghatározása alapján szolgáltatási tevékenységnek minősül.

A szolgáltató neve:		Pappas Auto Magyarország Kereskedelmi és Szerviz Kft.			
A szolgáltató jogi formája:		Korlátolt Felelősségű Társaság			
A szolgáltató székhelye:		1133 Budapest, Kárpát u. 21.			
A szolgáltató elektronikus elérhetősége:		info@pappas.hu			
A szolgáltató honlapja:		www.pappas.hu			
A szolgáltató fióktelepeinek/ telephelyeinek elérhetősége:					
Telephely/fióktelep címe:	Nyitvatartási ideje:			Telefonszám	Fax szám:
1133 Budapest, Kárpát u. 21.	H: 7:30-18:00 K: 7:30-18:00	SZ: 7:30-18:00 CS: 7:30-18:00	P: 7:30-18:00 SZ: ügyelet 8:00-13:00	+36 (1) 451 22 00	36 (1) 451 22 09
1117 Budapest, Hunyadi J. utca 6.	H: 6:00-22:00 K: 6:00-22:00	SZ: 6:00-22:00 CS: 6:00-22:00	P: 6:00-22:00 SZ: ügyelet 8:00-13:00	+36 (1) 463 74 00	+36 (1) 463 74 06
6725 Szeged, Vásárhelyi Pál u. 15.	H: 8:00-17:00 K: 8:00-17:00	SZ: 8:00-17:00 CS: 8:00-17:00	P: 8:00-17:00 SZ: ügyelet 8:00-13:00	+36 (62) 553 999	+36 (62) 553 991
8000 Székesfehérvár, Seregélyesi út 131.	H: 7:30-17:00 K: 7:30-17:00	SZ: 7:30-17:00 CS: 7:30-17:00	P: 7:30-17:00 SZ: ügyelet 8:00-13:00	+36 (22) 889 180	+36 (22) 889 189
4002 Debrecen, Mikepércsi út 73/B.	H: 6:00-17:00 K: 6:00-17:00	SZ: 6:00-17:00 CS: 6:00-17:00	P: 6:00-17:00 SZ: ügyelet 8:00-13:00	+36 (52) 525 360	+36 (52) 525 363
7630 Pécs, Kokszt u. 125.	H: 7:30-16:00 K: 7:30-16:00	SZ: 7:30-16:00 CS: 7:30-16:00	P: 7:30-16:00 SZ: ügyelet 8:00-13:00	+36 (72) 539 539	+36 (72) 539 539
A szolgáltatót nyilvántartó hatóság megnevezése:		Fővárosi Törvényszék Cégbírósága			
Cégjegyzékszám:		01-09-065051			
A szolgáltató tevékenységét engedélyező, nyilvántartásba vevő hatóság szerv megnevezése és elérhetősége, a szolgáltató felügyeletét ellátó szerv megnevezése és elérhetősége:		<p>Budapest Főváros XI. Kerület Újbuda Önkormányzata Polgármesteri Hivatal 1113 Budapest, Bocskai út 39-41.</p> <p>Budapest Főváros XIII. kerületi Polgármesteri Hivatal 1139 Budapest, Béke tér 1.</p> <p>Debrecen Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala 4026 Debrecen, Kálvin tér 11.</p> <p>Pécs, Megyei Jogú Város Jegyzője 7621 Pécs, Széchenyi tér 1.</p> <p>Szeged Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal 6720 Szeged, Széchenyi tér 11.</p> <p>Székesfehérvár Megyei Jogú Város Jegyzője 8000 Székesfehérvár, Városház tér 2.</p>			
A szolgáltató adószáma:		10445952-2-44			
A szolgáltató közösségi adószáma:		HU10445952			
A szolgáltatót szakmai biztosítéka (lényeges adatai, a biztosítékot nyújtó szervezet neve, elérhetősége, megalapozó szerződés azonosításához szükséges adatok, a szakmai biztosíték által fedezett kockázatokat és szakmai biztosíték területi hatálya):		<p>Szerződésszám: 95591041920059000 Generali Biztosító Zrt. (1066 Budapest, Teréz körút 42-44.)</p> <p>Kockázatok: tevékenységi felelősség, munkáltatói felelősség, szolgáltatói felelősség, termékfelelősség, felelősségbiztosítás környezetveszélyeztető tevékenységgel okozott dologi és személyi sérüléssel káros, felelősségbiztosítás próbaautókra, autómentés, ingatlan, gépek, műszaki eszközök, egyéb használati tárgyak bérbeadása, gépjárművek őrzése, gépjárműjavító, gumiszerező műhelyek, szervizek; gépjárműmosók felelősségbiztosítása; gépjármű önjáró szállítása; ingatlan bérlőinek felelősségbiztosítása; gépjárművek eredetvizsgálata és műszaki vizsgálata; munkagépek, munkagépként használt gépjárművek által okozott károk felelősségbiztosítása</p> <p>Területi hatály: Magyarország</p>			

<p>A szolgáltató által alkalmazott általános szerződési feltételek:</p>	<p>Általános Szerződési Feltételek (pl. Általános Eladási és Szállítási Feltételek, Vállalási Szabályzat, Általános Szerződési Feltételek Gépjárműalkatrész-vásárlásra) – az ügylet tárgyától függően differenciálva – megtalálhatóak nyomtatott formában a szerződési csomagban vagy a szolgáltatási szerződések hátoldalán, illetve ügyfélfogadási helyeken.</p> <p>A szolgáltatóval megkötött szerződésekből eredő jogviták elbírálására a Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény vonatkozó rendelkezéseivel összhangban a szolgáltató székhelye szerinti bíróság kizárólagosan illetékes.</p>
<p>Panasz esetén eljáró hatóságok vagy békéltető testületek:</p>	
<p>A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról szóló 225/2007. (VIII. 31.) Korm. rendelet alapján közigazgatási hatósági ügyekben első fokon a fogyasztóvédelmi, illetve piacfelügyeleti hatáskörben eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal, másodfokon az NFH jár el. Az illetékességet megalapozza az Ön lakóhelye, a vállalkozás székhelye, telephelye, valamint a jogsértés elkövetésének helye is. A kérelem bármely illetékes Kormányhivatalnál benyújtható. A székhely /telephely/ fióktelep elhelyezkedése alapján területi kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeinek elérhetőségei:</p>	
<p>▪ Budapest Főváros Kormányhivatala Műszaki, Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály</p> <p>Fogyasztóvédelmi Osztály vezetője: Dr Bobál Pál, Fogyasztói Kapcsolatok Osztály vezetője Selmeczi Zsuzsanna Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7. Postacím: 1364 Budapest, Pf.: 144. Telefonszám: +36-1 450-2598 E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu Ügyfélszolgálat (rezsipont): Hatósági Tanácsadó Iroda: Személyes ügyfélszolgálat (1052 Budapest, Városház u. 7.): Kedd: 09.00-13.00; 14.00-16.00 Csütörtök: 09.00-13.00; 14.00-16.00 Péntek: 10.00-12.00 telefonos ügyfélfogadás: +36-1/450-2598 Hétfőtől- Csütörtökig: 09.00-13.00; 14.00-16.00 Pénteken:09.00-13.00</p> <p>Fogyasztóvédelmi Rezsipont: Személyes ügyfélszolgálat (1052 Budapest, Városház u. 7.): Hétfő: 09.00-13.00; 14.00-16.00 Szerda: 09.00-13.00; 14.00-16.00 telefonos ügyfélfogadás: +36-1/450-2592 Hétfőtől- Csütörtökig: 09.00-13.00; 14.00-16.00 Pénteken: 09.00-13.00</p>	<p>▪ Budapesti Békéltető Testület Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Telefonszáma: (1) 488-2131 Fax száma: (1) 488-2186 Név: Dr. Baranovszky György E-mail cím: bejelentetotestulet@bkik.hu;</p>
<p>▪ Csongrád Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály</p> <p>Osztályvezető: Petrik Sándor 6728 Szeged, Kereskedő köz 3-5. Postacím: 6701 Szeged, PF: 542. Telefonszám: +36 62 680 530 Telefax: +36 62 680 531 E-mail: fvf@fvf.csmkh.hu Ügyfélszolgálat (rezsipont): 6721 Szeged, Rákóczi tér 1. (Kormányablak) hétfőn 8.00 – 17.00 keddtől csütörtökig 8.00 – 16.00 pénteken 8.00 – 12.00</p>	<p>▪ Csongrád Megyei Békéltető Testület Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék Fax száma: (62) 426-149 Név: Dékány László, Jerney Zoltán E-mail cím: bejelentetotestulet@csmkik.hu;</p>

<p>▪ Fejér Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály</p> <p>Főosztályvezető: Schneider Istvánné Osztályvezető: dr. Czifra Judit Cím: 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14. Postacím: 8050 Székesfehérvár, Pf.: 936. Telefonszám: +36 22 501 751, +36 22 501 626, Telefax: +36 22 501 627 E-mail: fogyved_kdf_szekesfehervar@nfh.hu Ügyfélszolgálat (rezsipont): hétfőn, szerdán: 8.00 – 12.00; 13.00 – 15.30 pénteken 8.00 – 13.00</p>	<p>▪ Fejér Megyei Békéltető Testület Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. Telefonszáma: (22) 510-310 Fax száma: (22) 510-312 Név: Kírst László E-mail cím: fmkik@fmkik.hu;</p>
<p>▪ Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály</p> <p>Főosztályvezető: dr. Molnár Péter Cím: 4024 Debrecen, Timár utca 17-19. Postacím: 4002 Debrecen, Pf. 475. Telefonszám: +36 52 533 924, Telefax: +36 52 327 753 E-mail: fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu Ügyfélszolgálat (rezsipont): hétfőtől csütörtökig 8.00 – 16.00 pénteken 8.00 – 12.00</p>	<p>▪ Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10. Telefonszáma: (52) 500-749 Fax száma: (52) 500-720 Név: Dr. Hajnal Zsolt E-mail cím: info@hbkkik.hu;</p>
<p>▪ Baranya Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály</p> <p>Főosztályvezető-helyettes: Kerner Helga Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2. II. emelet Postacím: 7602 Pécs 2. PF: 315. Telefonszám: + 36 72 795 398 Telefax: + 36 72 332 005 E-mail: fogyasztovedelem@bamkh.hu Ügyfélszolgálat (rezsipont): hétfőtől csütörtökig 8.00 – 11.30, 13.00 – 16.00</p>	<p>▪ Baranya Megyei Békéltető Testület Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36. Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109. Telefonszáma: (72) 507-154 Fax száma: (72) 507-152 Név: Dr. Bodnár József E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu;</p>
<p>A szolgáltatás díjai:</p>	<p>Az általános szolgáltatási díjtételek a Szolgáltató mindenkor hatályos díjjegyzékében (Vállalási Szabályzat 2. sz. melléklete) található, amely az ügyféltérben kifüggesztve, az egyedi megállapodás szerint teljesített szolgáltatások díjait pedig az ügyfélszerződésekben a felek maguk határozzák meg a szolgáltató által – a gyártóműi előírásoknak megfelelően – adott árajánlat alapján.</p>
<p>A szolgáltatóra vonatkozó jogszabályok:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről ▪ 2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól ▪ 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól ▪ 19/2004. (IV.29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól ▪ 249/2004.(VIII.27.) Korm. rend. az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról ▪ 151/2003. (IX.22.) Korm. rend. az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról