

Macher Zoltán

Garanciális ügyintézés

NSZFI
NEMZETI SZAKKÉPZÉSI
ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

A követelménymodul megnevezése:
Gépjármű karbantartás I.

A követelménymodul száma: 0674-06 A tartalomelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-005-50



GARANCIÁLIS ÜGYINTÉZÉS

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

A műhelybe érkező benzin, vagy dízel üzemű jármű állapotát kell ellenőrizni, valamint a garanciára vonatkozó előírások alapján, az esetleges garanciát érvényesíteni.

A vizsgálatok során tisztában kell lennünk a garanciális ügyintézés folyamataival. Adott esetben a vizsgálatok előtti szemrevételezés során, illetve a vizsgálatok után az esetleges hiányosságokat ki kell küszöbölni. A vizsgálatokat minden esetben alaposan, műszakilag helyesen kell elvégezni, hiszen eredményüktől függően kell elvégezni a garanciális javításokat, illetve cseréket.

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

SZÓJEGYZÉK

Aktív biztonság: A járműnek az a dinamikus képessége, amely által egy vészhelyzetet, balesetet el lehet kerülni.

Baleset: egy nemkívánatos esemény, amelyet okozhat hozzá nem értés, hanyagság, szabályok és szabályozások be nem tartása vagy egy előre nem látott esemény, amely nem egy gyártási hibának a következménye, de kárt okozott a járműben, így a normál feltételek melletti használatot nem teszi lehetővé.

Beszállító: egy olyan gyártócég, amely egy vagy több alkatrészt gyárt egy adott gépjárműbe, és ezek az alkatrészek megkülönböztethetőek a cikkszámok alapján.

Cikkszám: Hivatkozási szám, amely világosan meghatároz egy eredeti/gyári felújított alkatrészt vagy tartozékot és általában egy adott járműhöz való kapcsolatot.

Cserealkatrész (pótalkatrész): olyan egységeket, részegységeket, összetevőket, különálló alkatrészeket, illetve cseremotorokat jelöl, amelyek egységeket, részegységeket, összetevőket, különálló alkatrészeket és a gyárban beszerelt motorokat fognak felváltani.

Egyenértékű alkatrészek: a gyártó által elismert alkatrészek, amelyek megegyező minőséggel rendelkeznek. Semmi esetre sem szabad olyan alkatrészeket egyenértékűnek tekinteni, amelyek nem felelnek meg sem a biztonság, sem a megbízhatóság, sem az elvárások illetve a teljesítmény követelményeinek.

Esemény: (Országúti segélyszolgálat igénybevétele esetén) Az az egyedi helyzet vagy állapot, amely a szolgáltatás érvényessége alatt történik, és amely meghatározza a tulajdonos szolgáltatási igényét.

Felhatalmazott műhely: A szervizhálózathoz tartozó cég, amely felhatalmazással rendelkezik a gépjármű tulajdonosok kiszolgálására, és egy márkakereskedéssel közvetlen kapcsolatban van.

Feltárt rendellenesség: Egy olyan meghibásodás, amely megismétlődik bizonyos számú járművön, egy vagy több alkatrészen. A Gyártó joga, hogy kiderítse a hiba okát és kiadjon visszahívási kampányokat vagy javítási megoldásokat azért, hogy a meghatározott gépkocsiknál megfelelő megoldást találjon a rendellenességek megszüntetésére.

Garancia eljárások: A garancia elvek érvényesítési folyamata.

Garancia adatlap: ez a nyomtatott okmány az adott járműre vonatkozóan tanúsítja, hogy a gépjármű a megadott dátumtól garanciaszerződéssel rendelkezik.

Garancia és szervizfüzet: olyan dokumentum, amely a gépjárművel együtt kerül átadásra a végfelhasználó részére, és tartalmazza az összes információt a szokásos és rendkívüli tevékenységekre, amelyek a garanciális szolgáltatással kapcsolatosak.

Garancia kézikönyv: elvek, irányvonalak és eljárások, és amelyben szabályozásra kerülnek a szállítás előtti és eladás utáni folyamatokat, amelyek az új autó és eredeti alkatrész eladás tevékenységhez kapcsolódnak.

Garancia: fedezetet nyújt minden hibás működésre és/vagy gyártási rendellenességre, a márkakereskedő által átadott járműre, a szerződéssel (szerződéses garancia) vagy megvásárolt szolgáltatási jogokkal (kiterjesztett garancia) rendelkező gépjármű tulajdonos részére.

Garanciális elszámolási igényt kibocsátó cég (Javítóműhely): A szervizhálózat tagja, amelyet felhatalmaztak olyan garanciális elszámolás kibocsátására az Anyacég felé, amelyeket fedez a garancia. Ha a kibocsátó cég egy márkakereskedés, akkor az kiszámlázhatja az Anyacég felé azokat az elszámolási igényeket, amelyeket a hivatalos szervizből, alvállalkozótól és a karosszéria műhelyből kapott, és amelyeket a garanciaszolgáltatás fedez.

Garancia elszámoló lap: a szervizhálózat által használt számítógépes dokumentum, amelyen az Anyacég által részben vagy teljesen elfogadott garanciális szerződéses munka, kiterjesztett garanciális munka, stb., költség visszatérítését igényelni lehet. Az elszámoló lap adatai a termékminőség számára is fontos visszajelzést adnak.

Goodwill (szívességi) garancia: egy speciális, megkülönböztetett gondoskodás a végfelhasználó felé, amikor részleges vagy teljes gazdasági hozzájárulást adunk a gépjármű javításához, annak ellenére, hogy a garanciális szolgáltatás semmilyen formája nincs már érvényben (például nincs garanciaszerződés, garancia kiterjesztés vagy javítási garancia).

Hiba: eltérés a minőségben, a jármű viselkedésében, működésében, a teljesítményben, amit általában de nem feltétlenül a végső felhasználó észlel a gépjárműben vagy annak egy alkatrészével kapcsolatban, és a rendellenességnek egyértelmű jelei vannak.

Irányelvek (Garancia politika): A szabályoknak és irányelveknek a rendszere, amely meghatározza a garancia alkalmazhatóságát.

Javítási megoldás: Gyártói kommunikáció, amelyben egy rendellenességet elismernek, és egy megoldást javasolnak.

Javító egység: a szervízhálózathoz tartozó cég, amelyet felhatalmaztak, hogy olyan garanciális elszámolásokat közvetítsen az Anyacég felé, amelyeket fedez a garancia, de nincsenek felhatalmazva, hogy az Anyacégnek közvetlenül számlázzák ki az igényeiket. A garanciális költségek visszatérítését a márkakereskedői szerződésben rögzítettek szerint kapják meg.

Javító ország: az az ország, ahol a szervízhálózat működik.

Javítóműhely: az a gépjárműjavítással foglalkozó cég, amely a szervízhálózat része.

Kezelési útmutató: olyan dokumentum, amely a gépjárművel együtt kerül átadásra a végfelhasználó részére, és tartalmazza a gépjárművel kapcsolatos összes információt, tanácsot és figyelmeztetéseket a gépjármű megfelelő használatára, speciális részekkel a biztonsági kérdésekre, a jármű hatékonyságára és a környezetvédelemre. Tartalmazza az előírt tervszerű karbantartás időzítését, valamint információt a garanciális szolgáltatások igénybevételéről.

Központi irányítás: a Gyártócég feladata, hogy állandóan felügyelje a Garancia kézikönyv alkalmazását, figyelembe véve az igényeket és biztosítja a kézikönyv frissítését.

Márkakereskedés: a gépjármű importőr által hivatalosan felhatalmazott cég, amely új gépjárműveket és eredeti, illetve gyári felújított alkatrészeket, valamint tartozékokat értékesít és/vagy szervizszolgáltatásokat kínál a végfelhasználónak. A jogokat és kötelezettségeket minden esetben márkakereskedői szerződés rögzíti.

Márkaszerviz: egy márkakereskedő által működtetett egység vagy felhatalmazott cég, amelyet a szerződési feltételek szerint ügyfélszolgálati tevékenységgel bízták meg, illetve, hogy alkatrészeket adjon el.

Meghibásodás: (Országúti segélyszolgálatnál) bármely olyan esemény, amely a jármű üzemképtelenségét okozta, és amelyre a garancia vonatkozik. Az üzemképtelenség alól kivételt képeznek a gyártó által meghatározott tervszerű karbantartások, tartozékok felszerelése, fényezés, stb.

Passzív biztonság: A jármű azon részeinek képessége, amely egy baleset, vészhelyzet során az utasoknak jelentős védelmet biztosítanak.

Rendellenesség: Méretbeli jellemző vagy fizikai-kémiai tulajdonság, amely egy alkatrészen vagy a járművön mérhető eltérést hoz létre a minőségi követelményektől (standardoktól), viselkedéstől, működéstől és teljesítménytől, amelyet elvárnak az alkatrésztől vagy a járműtől.

Szolgáltató: Olyan cég, amely részben vagy teljesen kielégíti a Garancia és szervizfüzetben leírt ingyenes juttatásokat.

Természetes elhasználódás: az elromlás természetes folyamata az idő függvényében, amely egy folyamatosan gyengülő hatékonyságot okoz az alkatrészeknél, és a gépjármű használata során következik be.

Ügyfélszolgálat: a gyártónak az a szervezete, amely közvetlenül a végfelhasználóval, a vevővel foglalkozik.

IRÁNYELVEK (GARANCIA POLITIKA)

A következő irányelvek érintik a Garancia politikát és a folyamatokat:

A Végfelhasználónak joga van kérni és hozzájutni azokhoz a szolgáltatásokhoz, amelyek megszüntetik a gyártási folyamat során létrejött rendellenességeket és az azok által okozott kárt, amely a garanciaszerződés alatt álló gépjárművön található. A javításokat a lehető legrövidebb időn belül el kell végezni, ki kell cserélni vagy ki kell javítani a hibás alkatrészt, és a Végfelhasználónak ez se munkadíj költséget, se anyagköltséget nem jelenthet (ideértve a szállítást is). Az egyetlen kritérium a Gyártó által előírt tervszerű karbantartások elvégzése.

A Szervizhálózat kötelessége elvégezni azokat a szolgáltatásokat/feladatokat, amelyeket a garanciaszerződés lefed, ezeket a munkákat maximális hatékonysággal és eredményességgel kell elvégezni. Ez legalább a következőket jelenti:

- pontosan meg kell határozni a Garancia érvényességét,
- vissza kell állítani a jármű normál állapotát, azaz ki kell javítani a Vevő által panaszolt hibát,
- a javított gépjárművet a minőségi normáknak megfelelően kell kezelni úgy, ahogyan azt a Gyártó a kiadott javítási útmutatókban meghatározta,
- az Anyacég részére a legkedvezőbb költségfelhasználás mellett kell elvégezni a javítási folyamatot,
- meg kell bizonyosodni arról, hogy a javítás a vevőelégedettség növelésével került végrehajtásra.

A Szervizhálózat vállalja, hogy garanciális beavatkozásokat hajt végre a járműveken – amelyért az Anyacégtől költségvisszatérítést igényel –, azonnali határidővel és pontosan követve a Garancia kézikönyv előírásait és annak kiegészítéseit/módosításait, különös tekintettel a javítási utasításokra (Tervszerű karbantartások), a felhasznált munkaidőre és alkatrészekre, korlátozásokra és a garancia alól való kizárásokra.

A Vevőszolgálati területi képviselő információt kap a Szervizhálózattól az elvégzett javítási munka minőségéről és az előírt folyamatok alkalmazásának megfelelőségéről, annak az ellenőrző rendszernek a segítségével, amelyet a Garancia kézikönyv is tartalmaz. A leírt követelmények részleges vagy teljes hiányában az anyacég felfüggesztheti, megvonhatja vagy visszakövetelheti a költségvisszatérítést.

Az Anyacég fenntartja magának a jogot, hogy:

- a Szervizhálózatban ellenőrzéseket (auditokat) szervezzen, hogy ellenőrizze a Garancia előírásainak használatát.
- az auditált Javítóműhelytől visszaköveteljen már kifizetett összeget, amennyiben bármilyen különbséget vagy eltérést találtak az előírásokhoz képest.

A Szervizhálózat felelős a javítási folyamatokért.

A munkalapot akkor kell megnyitni, amikor a jármű a műhelyben van, és akkor kell késedelem nélkül lezárni, amikor a jármű elkészült.

A garancia elszámolási igényt a Márkakereskedésnek a pénzügyi bizonylat keltét követő 8 munkanapon belül továbbítania kell az Anyacég felé.

A Szervizhálózat az Anyacégtől a garanciális javításhoz felhasznált munkára és alkatrészsre pénzvisszatérítést kap.

Azok a cégek, amelyek a Szervizhálózat tagjai, az Anyacég által gyártott gépjárműveken kötelesek eredeti vagy gyári felújított alkatrészeket használni a szerződésese garancia, a kiterjesztett garancia, a szívességi (Goodwill) garancia, a javítási és alkatrész garancia keretében végzett javításokhoz.

Azoknak a cégeknek, melyek a Szervizhálózat tagjai, annak érdekében, hogy segítsék a folyamatos járműfejlesztést, gyors és megbízható információt kell szolgáltatni az anyacég számára, hogy milyen műveleteket végeztek el, illetve milyen alkatrészt szállítanak vissza.

A SZERVIZHÁLÓZAT FELADATA:

Kijavítani azokat a hibákat, amelyekre a vevő panaszodik, illetve azokat, amelyeket a javítóműhely a gépjármű átvételekor és a javítás közben megállapított.

Gondosan megvizsgálni és kijavítani az összes olyan hibát, amely kockáztatná a termék biztonságát, mindezt maximális figyelemmel és gyorsasággal kell elvégezni, és ezekről informálni kell az érintett osztályokat (vevőszolgálati területi képviselő, importőr/képviselő, és központi osztályok), el kell végezni az összes visszahívási/felújító kampányt vagy minden egyéb, a terméket feljavító akciót, amelyet a Gyártó elrendel attól függetlenül, hogy érkezett rá vevői panasz vagy sem.



1. ábra. Szervizjavítás

Azoknak a cégeknek, amelyek a Szervizhálózat részei, bizalmasan kell kezelni az összes dokumentumot, amelyet az Anyacéggel és/vagy a Végfelhasználóval, Ügyféllel használnak, és az Anyacég, illetve a Vevő engedélye nélkül harmadik fél részére átadni tilos.

A Gyártó gondoskodik arról, hogy az általa nyújtott Garancia szolgáltatás nem ütközik az aktuális törvények által megfogalmazott fogyasztói jogokba.

A Szervizhálózat tagjainak a kiszámlázást (pénzügyi bizonylat kiadása) követően minimum 5 évig archiválnia kell a garanciális elszámolásokat, és a kiegészítő dokumentumokat. Ezeket a dokumentumokat az alvázszám alapján bármikor visszakereshető formában kell tárolniuk.

A Garancia kézikönyv alapelveit és folyamatait ellentmondás nélkül kell követni, illetve elvégezni, amennyiben a Végfelhasználó (Vevő) aláírásával megrendelte a meghibásodott gépkocsi javítását.

A SZERVIZHÁLÓZAT FELELŐSÉGI KÖRE

A felelősségviselés alapelve

A Szervizhálózat felelős:

- annak eldöntéséért, hogy elvégezzenek-e egy javítást, kivétel abban az esetben, ha egy előzetes engedélyt kapnak az Anyacégtől, illetve a képviselőt kijelölt dolgozójától,

- a Vevő által a gépjárművön észlelt és bejelentett meghibásodások kijavításáért,
- a garancia elszámolás teljes és megfelelő kitöltéséért és az anyacéghez való elküldéséért,
- a garancia elszámoláshoz kapcsolódó dokumentáció megőrzéséért (minimum a számlázást követő 5 évig, illetve minden esetben az erre vonatkozó, aktuális adó törvényeknek megfelelően, archiválni kell a kapcsolódó dokumentumokat),
- az azonosítás érdekében legalább egy kapcsolattartó személy megnevezéséért, aki felelős a teljes garanciaszolgáltatási tevékenységért.

Az Anyacég fenntartja magának azt a jogot, hogy a közvetlenül vagy a képviselőin keresztül:

- felméréseket vezessen a vevői ügyfélkörben a szervizfolyamatok vonatkozásában, a különböző javítóműhelyek által elvégzett, olyan munkákat illetően, amelyekért az Anyacég költség visszatérítést adott, vagy egyéb más javítási munkák esetében,
- a költség visszatérítés iránti kérelmek érvényességére vonatkozóan teljes körű vagy mintavételes ellenőrzést végezzen,
- felülvizsgálatot hajtson végre abban az esetben, ha bizonyított a javítóműhely felelőssége az elvégzett munka nem megfelelő minőségére vonatkozóan, így:
- ha a rosszul elvégzett munkát az Anyacég fizette, akkor ezt a munkát még egyszer el kell végeznie a javítóműhelynek,
- ha a nem megfelelő minőségben elvégzett munkát a Végfelhasználó fizette és ez a munka plusz költséget jelent az Anyacégnek, akkor az a javítóműhely, aki rosszul végezte el a munkát, ingyen elvégzi a munkát a vevőnek és az Anyacég, vagy ha erre nincs lehetőség, akkor a munkának a költségét ki kell számlázni a hibázó javítóműhelynek, akkor is ha a szóban forgó munka végül a Szervizhálózat egy másik tagjánál készül el.

A SZERVIZHÁLÓZAT FELELŐSSÉGVÁLLALÁSÁNAK MŰKÖDÉSE



2. ábra. Átvizsgálás

A javítóműhelyek dolgozói, akik javítási szolgáltatásokat végeznek, a kézikönyv által megfogalmazott alapelvek, folyamatok és felelősségvállalási alapelvek szerint kell, hogy dolgozzanak, azaz:

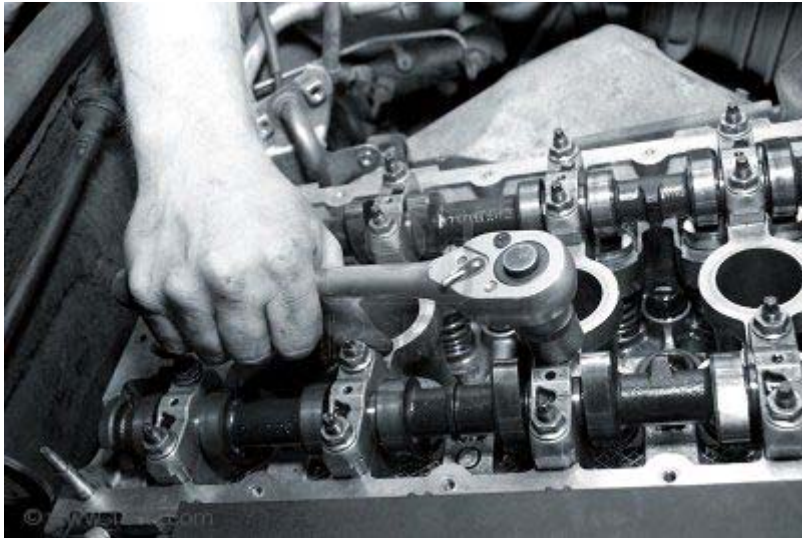
- meg kell bizonyosodjanak, hogy minden műszaki információ és az ahhoz kapcsolódó garancia információk mindig rendelkezésükre állnak, különös tekintettel a Garancia kézikönyvben megfogalmazottakra,
- ellenőrizniük kell, hogy a gépkocsi első átvizsgálásánál (munkafelvételkor) ugyanazokat a hibákat találják-e, mint amiket a Vevő bejelentése, panasza tartalmazott,
- meg kell bizonyosodjanak, hogy a bejelentett probléma megoldása nem haladja meg a javítóműhely képességeit,
- egyes esetekben engedélyeztetniük kell az elvégzendő beavatkozást,
- intézkedniük kell, hogy a javítás ideje alatt észlelt további hibákat csak akkor javítják ki, ha:
 - a hiba kockáztatja a gépjármű biztonságát,
 - a hiba révén a gépjármű nem felel meg a törvényeknek,
 - meg kell győződniük arról, hogy a Vevő, miközben egy a javítás közben feltárt hiba megismerését írja alá, egyben egy javítási munkamegrendelőt is aláírt az adott munkára vonatkozóan,

- meg kell győződniük arról, hogy egy harmadik fél által elvégzett munka megfelel-e a Gyártó által előírt követelményeknek, és a harmadik fél rendelkezik-e az ezt alátámasztó dokumentációval,
- biztosítani kell a hivatalos garancia elszámolási lap helyes használatát, ugyanúgy a Szervizhálózat tagjainál, mint az alkereskedőknél, karosszéria műhelyeknél, szerződött szervizeknél,
- megfelelő lépéseket kell hozniuk, olyan felülvizsgálatok lebonyolítása érdekében, amelyek biztosítják a Garancia kézikönyvben rögzített folyamatok és alapelvek betartását,
- biztosítaniuk kell, hogy a garancia elszámolást (javítási megrendeléseket) kiegészítő dokumentációt megőrzik minimum 5 évvel a számlázás után, valamint katalogizálniuk kell azokat, hogy az esetleges ellenőrzések/auditok alkalmával egyszerűen hozzáférhetőek legyenek,
- biztosítaniuk kell, hogy minden garancia elszámoló lap és a kapcsolódó, az elszámolás helyes kitöltéséhez nélkülözhetetlen dokumentum tartalmazza a referencia számokat, és az összes kapcsolódó dokumentum el legyen látva a garancia elszámolás azonosító számával.

A GARANCIA ÉRVÉNYESÍTÉSE

A Szervizhálózat felelős az alábbiakban felsorolt garanciális jogok és műveletek érvényesüléséért:

- ellenőrzése és megállapítása annak, hogy a gépjárművön a javítási művelet végrehajtása szükségszerű,
- ellenőrzése és megállapítása annak, hogy a gépjárművön keletkezett hiba oka és esetleges következménye egy gyártási hibára vezethető vissza és nem függ össze a nem megfelelő használattal és/vagy kezeléssel,
- ellenőrzése és megállapítása annak, hogy a gépjármű nem lett módosítva/átalakítva, a gyártáskor meghatározott paramétereikhez képest,
- ellenőrzése és megállapítása annak, hogy a gépjármű karbantartása a Gyártó javaslatai szerint történt meg, az idő és kilométer intervallumokat és a felhasznált anyagokat tekintve.



3. ábra. Vezérműtengely csere

Ha a beavatkozás szükségszerű, de a Garancia nem alkalmazható, a javítási munkát csak akkor végezhető el, ha:

- a gépjármű tulajdonosa értesítve lett,
- a gépjármű tulajdonosa beleegyezett a javítás elvégzésébe és megrendelte azt.

SZERZŐDÉSES GARANCIA

Az Értékesítő cég garanciája lefedi a gépjármű gyártásából eredő meghibásodásokat arra az időtartamra, amely a Garancia és szerviz füzetben került meghatározásra, a gépjármű végfelhasználójához való érkezésének időpontjától kezdve, kilométer korlátozás nélkül, kivéve, ha az adott modellre a feltételek külön kerültek meghatározásra. A gépjármű tulajdonosának változása nem változtat a Szerződéses garancia időtartamán.

Tulajdonságai

A Szerződéses garancia tartalmazza a gépjárművet értékesítő cég kötelezettségeit, hogy gondoskodik a gyártási okokból használhatatlan, vagy nem megfelelő alkatrészek használhatóságának helyreállításáról eredeti, vagy gyári felújított cserealkatrészek ingyenes felhasználásával, vagy a hibás egység díjmentes kijavításával. A szerződésese garancia érvényét veszti, ha a meghibásodás nem került bejelentésre a megjelenéstől számított 60 napon belül.



4. ábra. Gyári alkatrészek

A szerződéses garancia témakörébe tartozó javításokat a Szervizhálózat végzi, és ez a szolgáltatás az alábbiakat foglalja magában:

- a gyártási okokból hibás vagy használhatatlan alkatrészek ingyenes javítását, vagy cseréjét,
- a fent említett részek javításához vagy cseréjéhez szükséges ingyenes munkát,
- a garanciális javítás elvégzéséhez szükséges, ingyenes segédanyagokat.

Kivételek

Az Anyacég nem ismeri el a szerződéses garancia jogosságát, amennyiben a hibákat részben vagy egészben az alábbiak okozták, vagy súlyosbították:

- ha a gépkocsi módosítása, javítása, vagy szétszerelése nem a Gyártó hivatalos Szervizhálózatához tartozó Javítóműhelyben történt,
- ha a gépjárművön nem végezték el a Gyártó által előírt és a gépkocsihoz adott Kezelési útmutatóban foglalt karbantartási munkákat és/vagy éves átvizsgálásokat,
- ha a gépkocsin a Gyártó előzetes engedélye nélkül módosításokat hajtottak végre,
- ha a hibát gondatlanság, baleset, a hiba késedelmes bejelentése, nem rendeltetésszerű használat, versenyeken való részvétel okozta, vagy nem megfelelő (nem Eredeti vagy nem Egyenértékű) alkatrészek kerültek beépítésre.

Továbbá az Anyacég nem ismeri el a Szerződéses garanciában elvégzett javítások költségviszátérítését a Szervizhálózatnak, ha:

- az elvégzett műveletek a Garancia kézikönyvben nincsenek megemlítve az Irányelvek között,
- a Rendellenességek nem a gyártási folyamatokból adódnak,
- a beavatkozás tervszerű karbantartási művelethez tartozik, amely a Kezelési útmutatóban (LUM) is szerepel,
- a beavatkozás a beállítás, ellenőrzés, vizsgálat bármilyen formája,
- a beavatkozás a karbantartási anyagok cseréje, a fogyó/elhasználódó anyagok pótlása
- a felhasználói panasz a jármű különleges adottságaira vonatkozik,
- az eladás előtti átvizsgálás és az eladás előtti garancia hatáskörébe tartozó javítások, melyeket részben vagy egészében a természeti hatások (atmoszférikus hatás, földrengés, tengerrengések, vulkán kitörések, északi fény, déli fény), ipari tevékenység okozta légszennyezés, elektromágneses szennyezés, általános kémiai támadás, atomi átalakulások vagy atomi részecske bomlás okozta sugárzás, sztrájk, népi megmozdulások, lopás, vandalizmus, rablás, terrorizmus, felkelés, forradalom, háború okozott vagy súlyosbított.

FÉNYEZÉSI GARANCIA

Meghatározás

Az Értékesítő cég garanciája lefedi a gépjármű gyártásából eredő fényezési réteg meghibásodásokat, a gépjármű végfelhasználójához való érintkezésének időpontjától kezdve 36 hónapon keresztül, kilométer korlátozás nélkül. A gépjármű tulajdonosának változása nem változhat a szerződéses Fényezési garancia időtartamán.

Tulajdonságai

A Fényezési garancia tartalmazza a jármű teljes vagy részleges újrafényezését a feltárt hiba kijavításához szükséges mértékben, amennyiben a fényezés a Gyártó által előírtak szerint nem megfelelő. A Fényezési garancia érvényét veszti, ha a meghibásodás nincs bejelentve a hiba megjelenésétől számított 60 napon belül.



5. ábra. Karambolos autó

Kivételek

Az Anyacég az alábbi körülmények esetén nem fogadja el a Fényezési garanciát:

- ha a védőréteg karcolás, ledörzsölődés, kőfelverődés, baleset, kémiai behatás következtében sérült meg,
- ha a meghibásodás a gyártási folyamaton kívüli okok vagy a nem megfelelő karbantartás következménye,
- ha a meghibásodás a Gyártó hivatalos Szervizhálózatán kívül végzett karosszéria javítás következménye.

Továbbá az Anyacég nem hagyja jóvá a Fényezési garanciában elvégzett javítások költségvisszatérítését a Szervizhálózatnak, ha:

- az állapot megőrzésére szolgáló beavatkozás csak tisztításból áll,
- az elvégzett tevékenység során megváltozik annak a karosszéria elemnek az eredeti tulajdonsága, amelyre a Fényezési garancia engedélyezési kérelmét benyújtották (pl. az eredetitől eltérő szín, eredetileg nem fényezett alkatrész).
- A meghibásodásokat részben vagy egészben természeti hatások okozták, vagy súlyosbították (atmoszférikus hatás, földrengés, tengerrengések, vulkán kitörések, északi fény, déli fény), ipari aktivitások okozta légszennyezés, elektromágneses szennyezés, általános kémiai hatás, atomi átalakulások vagy atomi részecske bomlás okozta sugárzás, sztrájk, nép megmozdulások, lopás, vandalizmus, rablás, terrorizmus, felkelés, forradalom, háború okozott vagy súlyosbított.

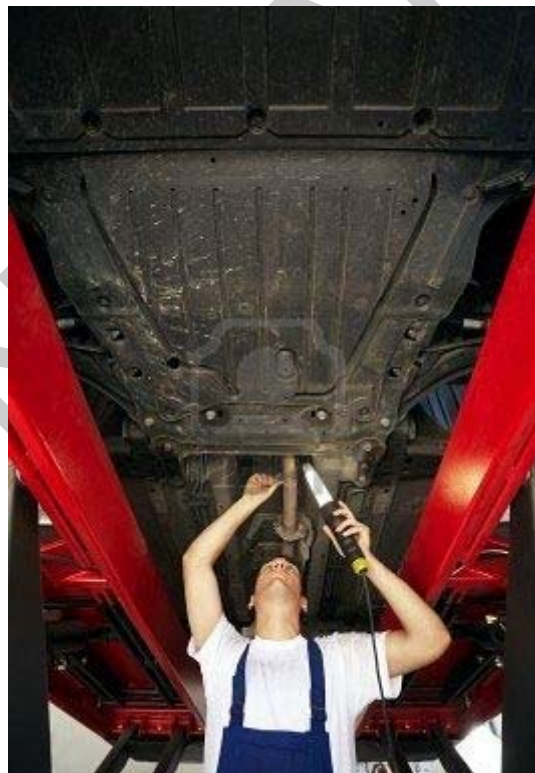
ÁTROZSDÁSODÁS ELLENI GARANCIA

Meghatározás

Az Értékesítő cég garanciája lefedi a gépjármű szerkezeti részeinek gyártásából eredő korrózióvédelmi meghibásodásokat, a Garancia és szervizfűzetben meghatározott időtartamra, a gépjármű végfelhasználójához való érkezésének időpontjától kezdve, kilométer korlátozás nélkül. A gépjármű tulajdonosának változása nem változtat az Átrozsdásodás elleni garancia időtartamán.

Tulajdonságai

A jármű karosszériájának szerkezeti elemei garantáltan ellenállnak a korrózió okozta átlukadásnak (perforáció, kristályközi korrózió), amely a lemezek belső része felől a külső felület felé terjed. A garancia kiterjed a karosszéria minden olyan szerkezeti elemének korróziójára, amelyek megfelelnek az említett korrózióknak. Az Átrozsdásodás elleni garancia érvényét veszti, ha a meghibásodás nem kerül bejelentésre a megjelenéstől számított 60 napon belül.



6. ábra. Átrozsdásodási vizsgálat

Kivételek

Az Anyacég az alábbi körülmények esetén nem ismeri el az Átrozsdásodás elleni garancia jogosságát:

- a gondatlanságból, vagy a Kezelési útmutatóban leírt karbantartási előírások be nem tartásából, valamint külső okokból (ütközés, kő- illetve kavicsfelverődés, stb.) vagy nem a gyártó előírásainak megfelelő műszaki jellemzőjű, illetve nem eredeti alkatrészek és tartozékok felszereléséből származó károk esetén,
- nem eredeti (vagy nem a Gyártótól származó) karosszériaelemekre, és a hivatalos Szervizhálózaton kívül javított vagy cserélt karosszéria elemekre,
- ha a Gyártó által előírt tervszerű karbantartásokat nem egy a Szervizhálózathoz tartozó műhelyben végzik el, a Kezelési útmutatóban leírt idő intervallumoknak megfelelően. A tervszerű karbantartási műveletek elvégzése során, a karosszériavizsgálat tanúsítványán jelölni kell minden olyan megtalált rendellenességet, melyet nem fed le az Átrozsdásodás elleni garancia.

Továbbá az Anyacég nem ismeri el az Átrozsdásodás elleni garanciában elvégzett javítások költségvisszatérítését a Szervizhálózatnak:

- olyan rozsdásodásoknál, melyeket részben, vagy egészben kisebb sérülések kezelésének hiánya vagy nem megfelelő javítások okozták, vagy súlyosbították,
- ha a meghibásodásokat részben vagy egészben természeti hatások okozták, vagy súlyosbították (atmoszférikus hatás, földrengés, tengerrengések, vulkán kitörések, északi fény, déli fény), ipari aktivitások okozta légszennyezés, elektromágneses szennyezés, általános kémiai hatás, atomi átalakulások vagy atomi részecske bomlás okozta sugárzás, sztrájk, nép megmozdulások, lopás, vandalizmus, rablás, terrorizmus, felkelés, forradalom, háború okozott vagy súlyosbított.

KIEGÉSZÍTŐ, INGYENES SZOLGÁLTATÁS (CSEREGÉPJÁRMŰ)

Meghatározás

A cseregépjármű biztosítása a Szerződéses garancia érvényessége alatt nyújtott szolgáltatás.

Tulajdonságai

Olyan hibák esetén, amikor a Szerződéses garancia szerinti javításra van szükség, és a javítás miatt az autó több mint 24 órán át nem használható, a Javítóműhelynek csereautót kell biztosítania.

A Márkaszervizben végzendő javításoknál, ha nem áll rendelkezésre csereautó, a bérelt autók használata csak akkor elfogadható, ha a járművet a Javítóműhely járművén szállították a műhelyhez.

Ha bérelt autó szükséges, annak használata a gépkocsit bérbeadó cég által előre megállapított feltételek szerint történik. A cseregépkocsi használója (bérbevevő) felelős minden kiegészítő biztosításért, kivéve a balesetbiztosítást, és az üzemanyagköltséget.

Ha a gépkocsi tulajdonosa úgy dönt, hogy végrehajtja a garanciális javítással egyidőben esedékes tervszerű karbantartási műveleteket, az ezekhez szükséges idő soha nem vonható össze a hiba kijavításához szükséges idővel.

KIEGÉSZÍTŐ, INGYENES SZOLGÁLTATÁS (ORSZÁGÚTI SEGÉLYSZOLGÁLAT)

Meghatározás

Az Országúti segélyszolgálat olyan szolgáltatás, mely a Garancia és szervizfüzetben található eladási adatlapon jelzett gépkocsiátadási napot követő éjféltől (00.00 óra) áll rendelkezésre, a Garancia és szervizfüzetben meghatározott módon.



7. ábra. Segélyszolgálat hívás

Tulajdonságai

Az Országúti segélyszolgálat feltételeit és szolgáltatásait az adott gépkocsi Garanciafüzete tartalmazza.

Az Országúti segélyszolgálat műszaki hiba esetén gondoskodik a felhasználó részére ingyenes kölcsöngépjárműről az alábbi feltételek teljesülése esetén:

- a gépkocsi javításához szükséges pótalkatrész sürgősséggel (VOR) került megrendelésre.

Ha bérelt autó szükséges, annak használata a gépkocsit bérbeadó cég által előre megállapított feltételek szerint történik. A cseregépkocsi használója (bérbevevő) felelős minden kiegészítő biztosításért, kivéve a balesetbiztosítást, és az üzemanyagköltséget.

Ha a gépkocsi tulajdonosa úgy dönt, hogy végrehajtatja a garanciális javítással egyidőben esedékes tervszerű karbantartási műveleteket, az ezekhez szükséges idő soha nem vonható össze a hiba kijavításához szükséges idővel.

Az Országúti segélyszolgálat a következő szolgáltatásokat ajánlhatja:

- helyszíni javítás,
- a gépkocsi elszállítása a legközelebbi Márkaszervizbe,
- kölcsöngépjármű biztosítása,
- utasok hazaszállítása vagy az utazás folytatásának biztosítása,
- a megjavított gépkocsi visszajuttatása,
- a szállodai költségek megtérítése
- készpénzelőleg,
- taxiköltség,
- orvosi segítség

KITERJESZTETT GARANCIA

Meghatározás

Az Anyacég az eladás utáni szolgáltatásokat illetően több különböző fajtájú szolgáltatást ajánl fel a végfelhasználónak.

Garancia kiterjesztések eladhatóak a gépkocsivásárlás időpontjában, vagy a szerződéses garancia lejáratí időszakán belül. Ez a szolgáltatás az alábbi területeken kerül szabályozásra:

- a garancia tárgyában,
- az érvényességi határookban (futásteljesítményben és a használat éveiben),
- a garancia idő alatti szolgáltatások típusában,
- kiegészítő szolgáltatásokban,
- esetleges kivételekben.



8. ábra. Ügyfélkapcsolat

AZ ÉRVÉNYESSÉG KEZDETE

A gépkocsi szerződésese garanciájának lejárata követő naptól kezdően.

Tulajdonságai

A Kiterjesztett garanciaszerződés szerint.

Kivételek

Szerződés szerint. Általánosságban a következő alapelvek érvényesek, ami azt jelenti, hogy az alábbi esetekben a Kiterjesztett garancia érvényét veszíti:

- ha a járművek futásteljesítménye és/vagy kora nem összeegyeztethető a kiterjesztett garancia szerződésben megfogalmazottakkal
- ha a járművön nem végezték el a Kezelési útmutatóban előírt tervszerű karbantartásokat és ellenőrzéseket,
- ha a javítások, egy olyan rendellenességet, hibát szüntetnek meg, amely egy kihagyott, vagy részben, esetleg késve vagy rosszul elvégzett karbantartásra vezethető vissza, vagy a Kezelési útmutatóban előírt ellenőrzés kihagyása, nem teljesen, késleltetve, vagy rosszul való elvégzése okozott vagy súlyosbított, illetve ha mások végezték el a karbantartásokat, és nem a hivatalos márkaszerviz hálózat.

JAVÍTÁSI GARANCIA

Meghatározás

Ha a jármű élettartama alatt egy olyan hiba keletkezik, amelynek javítását a fizetős javítás keretében kell elintézni, beleértve az eredeti vagy a gyári felújított alkatrész cseréjét, annak a Szervizhálózati Javítóműhelynek, amely a javítást végezte, 12 hónapon keresztül szavatolnia kell a javítást, a javítás dátumától kezdve (a pénzügyi bizonylat dátuma az irányadó) bármiféle kilométerkorlát megkötés nélkül.

Ez a Garancia érvényét veszti, ha a hibát nem jelentik be a megjelenését követő 8 napon belül.



9. ábra. Garanciális alkatrész

Tulajdonságai

A Javítási garancia a következőket tartalmazza:

- a javítása vagy cseréje az előző javításkor használt alkatrésznek, amely most meghibásodott,
- a hibás alkatrész javításának vagy cseréjének munkadíja,
- azon hibák elhárítása (az Ügyfél által bejelentett), amelyeket egy olyan alkatrész meghibásodása okozott, melyekre a javítási garancia vonatkozik, abban az esetben ha műszakilag igazolható, hogy ez a hiba okozta a további meghibásodásokat.

Kivételek

Az Anyacég az alábbi körülmények esetén nem fogadja el a Javítási garanciát:

- egyszerű ellenőrzési műveletek esetén (például: futómű geometria, károsanyag kibocsátás, stb.),
- beállítási műveletek esetén (például: fék, tengelykapcsoló, ajtó zsanér, stb.),
- ha a gépkocsi módosítás, javítása vagy szétszerelése nem a hivatalos Szervizhálózathoz tartozó műhelyben történt,
- ha a gépjárművön nem végezték el a Gyártó által előírt és a gépkocsihoz adott Kezelési útmutatóban foglalt karbantartási munkákat és/vagy éves átvizsgálásokat,
- ha a gépkocsin a Gyártó előzetes engedélye nélkül módosításokat hajtottak végre,
- ha a hibát a gondatlanság, baleset, nem rendeltetésszerű használat, versenyeken való részvétel okozta,
- normál használat okozta elhasználódás esetén.

Továbbá az Anyacég nem hagyja jóvá a Javítási garanciában elvégzett javítások költségvisszatérítését a Szervizhálózatnak a következő esetekben:

- olyan az alkatrészen talált rendellenesség vagy nem megfelelő alkatrész esetén, amely a rendellenességet még a beszerelés előtt a raktárban, a műhelyben vagy a vásárló találtak,
- olyan rendellenesség vagy nem megfelelő alkatrész esetén, amelyet a beszerelés alatt vagy után, a vizsgálat alatt, de még az ügyfélnek való átadás előtt találtak,
- olyan az alkatrészen talált rendellenesség vagy nem megfelelő alkatrész esetén, amelyekre a beszállítói garancia érvényes,
- olyan meghibásodásoknál, amelyeket nem olyan alkatrész okozott, amelyekre a javítási garancia vonatkozik.



10. ábra. Garanciális alkatrész

ALKATRÉSZ ÉS TARTOZÉK GARANCIA

Meghatározás

Az alkatrész és tartozék garanciára vonatkozóan a következő események alkalmával sorolhatók a Szervizhálózat javítóműhelyeinek feladatai közé:

- az alkatrészt kivételezték a raktárból, de a járműbe nem szerelték be,
- a javítási munkafolyamat teljesítése (eredeti pótalkatrészek beszerelése) és átvizsgálás során,
- a gépkocsi visszaadása és a pénzügyi bizonylat kiállítása során,
- készpénzért való értékesítés és pénzügyi bizonylat kiállítása során.



11. ábra. Pótalkatrészek

A fent említett esetekben a későbbiekben nem kezdődhet érvényesítés, kizárás vagy a garancia aktiválása.

Az érvényesség kezdete

A Márkakereskedésnek való eladás dátumától 12 hónapos időszakra,

Az Ügyfélnek kiadott pénzügyi bizonylat dátumától 12 havi időtartamra.

Tulajdonságai

Az alkatrészek és kiegészítők garanciája az alábbi eseteket fedi le:

- csak azoknak a tételeknek a költsége (eredeti vagy felújított alkatrészek), melyeket már a raktárban vagy még beépítés előtt hibásnak találtak,

- csak azoknak a tételeknek a költsége (eredeti vagy felújított alkatrészek), melyeket a beépítésnél, vagy az ellenőrzésnél hibásnak találtak a Javítóműhelyben, illetve további olyan műveletek költsége, melyek szükségesek a javítás befejezéséhez,
- a javítás vagy a hibás részek cseréje (eredeti vagy felújított alkatrészek) és kapcsolódó munka
- csak az alkatrészek költsége, ha az alkatrész értékesítés közvetlenül a felhasználónak, vagy egy hálózaton kívüli javítóműhelynek történt.



12. ábra. Garanciális alkatrész

Kivételek

Az Anyacég az alábbi körülmények teljesülése esetén nem fogadja el az Alkatrész és tartozék garanciát:

- olyan alkatrészek esetén, amelyek nem eredetiek, vagy nem hivatalos úton kerültek megvásárlásra,
- olyan rendellenességek vagy károk esetén, amelyeket egy hibás javítás okozott, vagy az összeszerelés alatt keletkeztek,
- szállítás közben megrongálódott alkatrészek esetén,
- hanyagság, gondatlan használat esetén,
- természetes elhasználódás esetén,
- csak alkatrész-költség felmerülése esetén

BESZÁLLÍTÓI GARANCIA

Meghatározás

Ahol a Szervizhálózat a Gyártó speciális előírásai által szabályozott, a beszállító közvetlen garanciát vállal egy vagy több alkatrészért, amelyet beszereltek a járműbe arra az időszakra, amely nem múlja felül a jármű Szerződéses garanciájának érvényesség időszakát, a gépjármű végfelhasználójának történt átadás időpontjától (vagy az első forgalombahelyezés dátumától) kezdve, kilométer korlátozás nélkül.

A jármű tulajdonjogának változása nem változtatja meg a beszállítói garancia időtartamát.



13. ábra. Beszállítói alkatrész

Kivételek

A Szerződéses garancia feltételei érvényesek, illetve bármilyen egyéb kivételt az egyéni beszállító saját termékére vonatkozóan kell kialakítani.

A GARANCIA AKTIVÁLÁSA

Az Ügyfél feladatai:

Az Ügyfél a Szervizhálózathoz (márkakereskedés, leányvállalat, alkereskedő, karosszériajavító műhely, hivatalos márkaszerviz) jelentkezve kéri a Szerződéses garancia keretében történő javítást, amikor a hiba a tudomására jutott. Hagyja a járművet a Javítóműhelyben a beavatkozás elvégzésének idejére, és adjon meg minden lehetséges információt a hiba megtalálására vonatkozóan.

Ha szükséges, és ha előre látható, az ügyfél használja az Országúti segélyszolgálatot és szolgáltatásait, a Garancia és szervizfüzetben leírtak szerint.

A Javítóműhely feladata:

Végrehajtani a javítást a kézikönyvben leírt elveknek és előírásoknak megfelelően,

Garantálnia kell a mobilitást az ügyfél számára a Garancia és szerviz füzetben leírt módon,

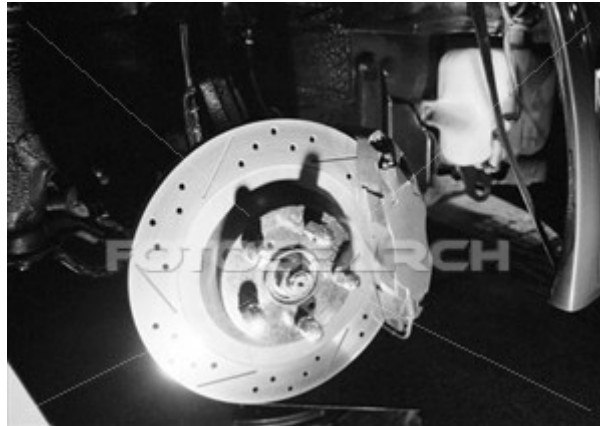
Bocsásson ki egy, a költségekre vonatkozó, részletes dokumentumot: a beavatkozásokkal, a munkaidő felhasználással, és a felhasznált alkatrész cikkszámával és megnevezésével

Dokumentálja a javítást.

TERMÉSZETES ELHASZNÁLÓDÁS

Meghatározás

A természetes elhasználódás az elromlás természetes folyamata, amely az idő előrehaladtával egy folytonos veszteséget idéz elő, amelyet egy adott összetevő hatékonyságának változásából ellenőrizhetünk, a jármű használata során.



14. ábra. Természetes elhasználódásnak kitett alkatrész

A természetes elhasználódás alá tartozó egységek:

A Szerződéses garanciával, és minden kapcsolódó szolgáltatása esetén, az alábbi egységek vannak a természetes elhasználódásnak kitéve:

- elülső féktárcsák,
- hátsó féktárcsák,
- elülső fékbetétek,
- hátsó fékbetétek,
- hátsó dobfék fékbetétei,
- hátsó fékdobok,
- lengéscsillapítók,
- lengőkarok,
- tengelykapcsoló szerkezet,
- meghajtó szíjak,
- kipufogócső rendszer (kivéve a kipufogó leömlőt, és beleértve a kipufogócső végződést),
- olajszűrő,
- légszűrő,
- pollenszűrő,
- légkondicionáló-szűrő,
- gyújtógyertya,
- üzemanyagrendszer elemei,
- ablaktörlő lapátok,
- izzólámpák

SZERZŐDÉSES GARANCIA ÉS TERMÉSZETES ELHASZNÁLÓDÁS

A Szerződéses garancia csak az alábbi esetekben fogadja el a természetes elhasználódás alá tartozó alkatrészek cseréjét:

- ha a megállapított rendellenesség gyártási- vagy anyaghibára vezethető vissza,
- ha a megállapított rendellenesség gyártási vagy gyári beállítási hibára vezethető vissza, amely az alkatrészek korai elhasználódását okozzák.

A természetes elhasználódás témakörébe tartozó alkatrészekre és javítási műveletekre vonatkozó költségvisszatérítés elfogadása egye esetekben megkövetelheti az elhasználódott alkatrészeknek a Gyártóhoz való visszaszállítását.

Az alkatrészekhez kapcsolódó műveletek a természetes elhasználódás témakörébe tartoznak.



15. ábra. Átvizsgálás

Ha a gépkocsin megállapítható a rendellenesség, hajtsuk végre a beavatkozást, ha a következő feltételek közül legalább egy megállapítható:

- A jármű futásteljesítménye kisebb, mint az első tervszerű karbantartáshoz tartozó km határérték, amennyiben a kérdéses egység érintett az átvizsgálásban.
- A jármű használati ideje kevesebb, mint az első tervszerű karbantartáshoz tartozó időhatár, amely a Kezelési útmutatóban rögzítésre került.

Egyéb esetekben lépünk kapcsolatba a vevőszolgálati területi képviselővel.

Ha a gépkocsin nem megállapítható a rendellenesség:

- Lépjünk kapcsolatba a vevőszolgálati területi képviselővel.

TERVSZERŰ KARBANTARTÁS

Meghatározás

A tervszerű karbantartás azoknak a periodikus műveleteknek a terve, amelyeket az Anyacég ajánl az új járművekhez, és amelyet a gépkocsikhoz adott Kezelési útmutató tartalmaz.

A tervszerű karbantartás tartalmazza:

- tervezett beavatkozásokat, amelyek a jármű és a motor típusától függően előírásra kerültek a futásteljesítmény alapján,
- a jármű használatától függően javasolt beavatkozásokat.

A tervszerű karbantartást rendszeres végrehajtása, amikor a gépkocsi használati ideje és a futásteljesítmény figyelembevételével (egy toleranciával) a megtervezett műveleteket végrehajtják.

A tervszerű karbantartási munkák költségét általában az Ügyfél viseli, és az tartalmazhatja azoknak az egységeknek a felhasználását, amelyek a természetes elhasználódás témakörébe, vagy más fogyóeszközök körébe esnek.

Ahogy minden tevékenységért, amelyet a Vevő fizetett, a tervszerű karbantartási műveleteket is lefedti a javítási garancia.

A jármű kihagyott vagy nem teljesen elvégzett, esetleg késleltetett karbantartása okozhatja a Szerződéses garancia érvénytelenné válását, valamint lehetséges, hogy egy hiba bekövetkezését a kihagyott, vagy nem teljesen elvégzett, esetleg késleltetett karbantartás okozott vagy súlyosbított.

Fogyóeszközök

Az alábbiakban részletezett kenőanyagokat és fogyóeszközöket általában nem lehet az Anyacég felé elszámolni:

- kenőanyagok (motor- hajtáslánc)
- fékfolyadék
- fagyálló folyadék
- légkondicionáló folyadék vagy gáz
- ablak-mosó folyadék

Az említett kenőanyagokat és fogyóeszközöket csak abban az esetben lehet a garancia keretében elszámolni, ha azokat egy kiderített gyártási rendellenesség javításának következményeként használja fel (példa: motor felújítás vagy csere) és az újrahasznosítás nem lehetséges.

KORREKT SZOLGÁLTATÁS

A Korrekt szolgáltatás:

- igazolja, hogy a gépkocsi javításra történő elfogadása megtörtént a Szervizhálózat Javítóműhelyében,
- tartalmazza az összes információt a javított gépkocsiról, valamint az Ügyfél által bejelentett hibákat,
- garantálja az üzleti tisztaságot, átláthatóságot az Ügyfél által megrendelt valamennyi szolgáltatás alkalmával, amelyet a Szervizhálózat végez, akár Garanciáról vagy más javításról, akár karbantartási műveletről legyen szó.

A Vállalási szerződés kitöltése

A Vállalási szerződés (Garanciális munkalap vagy Munkamegrendelés) valamennyi rovatát ki kell tölteni, így a következőket:

- az Ügyfél (tulajdonos) személyes adatait,
- az üzembentartó személyes adatait (ha különbözik a tulajdonostól),
- a gépjármű adatait (alvázszám, esetleges Kiterjesztett garancia), értékesítő kereskedés, Javítóműhely,
- a garancia vállalás kezdési időpontját, a javítás befejezésének időpontját,
- a javítási munkamegrendelő kiegészítéseit,
- a pénzügyi teljesítés adatait (gépkocsi visszaadásakor),
- a csere gépkocsi adatait (ha szükséges),
- a javítandó gépkocsi állapotát,
- az Ügyfél által bejelentett hibák listáját (az Ügyfél szavaival), megjelölve a Garanciában, illetve a Garancia szolgáltatáson kívül javítandó hibákat,
- az Ügyfél hibabejelentésének befejezése után ajánlatos a lista lezárása egy megfelelő jellel, hogy az Ügyfél bejelentései és a javítás során feltárt hibák elkülöníthetők legyenek,
- a bejelentett hibákhoz kapcsolódó első diagnózis megállapításait, amelyet a munkafeltevő az Ügyféllel közösen végzett el,
- az Ügyfél és a munkafeltevő aláírását, mind az Ügyfél, mind a Javítóműhely példányán,
- a garanciális elszámolás sorozatszámát (amennyiben szükséges).

Ha a javítandó gépkocsit nem a tulajdonos viszi a Javítóműhelybe, a következő kiegészítést kell tenni a dokumentumon: „XY tulajdonos nevében”, majd a gépkocsit a javítóműhelybe vezető személy aláírása következik.



16. ábra. Csere gépkocsi átadás

Abban az esetben ha az Ügyféltől nem kapható aláírás, a munkafeltevőnek írásos magyarázatot kell szolgáltatni a megrendelő lapon.

A Vállalási szerződés kitöltésekor ajánlatos szabad helyet hagyni (a korábban említett jelölés alatt) bármely, a munkafelvétel után feltárt hibák rögzítésére, minden esetben megjelölve, hogy az újonnan felfedezett rendellenesség Garanciában vagy Garanciális szolgáltatás keretein kívül kerül javításra. Az így feltüntetett hibákat az Ügyféllel egyenként alá kell íratni és dátummal ellátni, mivel az Ügyfél által történő elfogadtatás ad felhatalmazást a javítás elvégzésére.

Az Ügyfél által fizetendő, a biztonsági berendezések valamelyikét érintő javítási munkák esetén, az Ügyfelet tájékoztatni kell a munka elvégzésének szükségességéről. Amennyiben nézeteltérés alakul ki az Ügyféllel a munka elvégzésére vonatkozó meghatalmazással kapcsolatban, a munkafeltevőnek írásban rögzítenie kell a meghatalmazás megtagadását.

A VÁLLALÁSI SZERZŐDÉS (GARANCIÁLIS MUNKALAP) TARTALMA

Munkafelvétel

A Márkakereskedés, Alkereskedés vagy Márkaszerviz minden javítási megrendelési ügyben kiad egy Munkamegrendelő lapot (Garanciális munkalap), amely a következőket tartalmazza:

- az Ügyfél által bejelentett hibák listája,
- a javítás elkészülésének várható időpontja,

- a munkafelvevő teljes neve,
- az Ügyfél és a Javítóműhely megbízottja által aláírt Vállalási szerződés,
- általános szerződési feltételek.

A munkafelvétel befejezésétől a gépkocsi visszaadásáig a Javítóműhely átvállal minden jogi felelősséget a gépkocsi megőrzésében, mindamelllett nem vállal felelősséget bármely a gépkocsiban hagyott mozdítható tárgyért, kivéve ha a szóban forgó tárgy(ak) külön átadásra kerültek a munkafelvétel során és a munkafelvevő beleegyezett azok megőrzésébe.



17. ábra. Munkafelvétel utáni átvizsgálás

Ajánlat

A munkafelvétel befejezéseként ki kell bocsátani egy ajánlatot az elvégzendő beavatkozásokról. Ha az Ügyfélnek átadott ajánlat a javítási folyamat során jelentősen növekszik, a Javítóműhelynek azonnal jeleznie kell az Ügyfélnek az új műveletek költségét. Amennyiben az Ügyfél úgy dönt, hogy nem bízta meg a Javítóműhelyt a javítás elvégzésével, a fent említett költséget ki kell fizetnie a Javítóműhelynek az érvényben lévő törvények szerint.

Ha a javítási munka közben, olyan beavatkozás elvégzése válik szükségessé, amelyet az ajánlat nem tartalmazott, és ezek a műveletek több, mint 10 %-kal növelik a javítási költségajánlatot, az Ügyfelet azonnal tájékoztatni kell, és felhatalmazást kell kérni a műveletek folytatására. Ha az Ügyfél nem ad felhatalmazást a szükségessé vált további beavatkozások elvégzésére, a Javítóműhely elkérheti a már elvégzett beavatkozások/műveletek költségét, a megrendelt javításokhoz már felhasznált alkatrészek költségeit, és az elkészített számlát adja át az Ügyfélnek.

KÖLTSÉGEK ÉS ÁRAK

Átlátható árak

Az Ügyfélnek előzetesen meg kell ismernie azt a módszert, ahogyan az árkalkuláció történik, minden fontosabb szolgáltatásnál és /vagy javítási műveletnél, ezzel összefüggésben a munkafeltevő kivonatossan bemutatja az árképzésnél használatos rendszereket.

A javítási művelet költségét a javítóműhely határozza meg:

- A munkaórák árát fizetős javítás esetén a Javítóműhely határozza meg (ezeket az árakat meg kell jeleníteni tisztán és világosan az ügyfelek számára a fogadótérben),
- A javítási műveletek időszükségletét a Gyártómű által kiadott időnorma táblázat mutatja,
- A felhasznált alkatrészek árát a hivatalos árlista mutatja, illetve a fogyóeszközökét (kenőanyag, hűtőfolyadék, stb.) az aktuálisan használt árajánlat.

Javítás

A javítás és karbantartás elvégzése során a Javítóműhely a Gyártó által kiadott műszaki előírásokat követi.

A Javítóműhely felhatalmazást kap, hogy amennyiben szükséges, végezzen futáspróbát a gépkocsival a javítás megkezdése előtt.

A javítás során, legyen az garanciális vagy fizetős, további rejtett hibák felfedezése lehetséges, amelyek különböznek a Munkafelvételi lapon már jelzettektől, az Ügyfelet tájékoztatni kell és engedélyét kell kérni azok kijavítására.



18. ábra. Javítási folyamat

Az Ügyfél által fizetett javítási költségnek összhangban kell lenni az aktuálisan elvégzett műveletekkel. Ennek következtében érthető, hogy abban az esetben, ha egy ténylegesen szükséges és elvégzett beavatkozás költsége kevesebb, mint amit a munkafelvétel és/vagy az előzetes kalkuláció mutatott, a Javítóműhelynek a megfelelő csökkentést végre kell hajtania a javítás végleges árában.

A gépkocsi visszaadása

A Javítóműhelynek be kell tartania azt az átadási időpontot, amiben az Ügyféllel megegyezett.

Lehetnek azonban olyan problémák, amelyek késleltetik a gépkocsi visszaadását. Ilyen esetben a Javítóműhelynek telefonon értesítenie kell az Ügyfelet és tájékoztatni kell az új átadási időpontról. Amennyiben a késés több, mint 24 óra, és az ügy nem tulajdonítható a Javítóműhely hibájának (előre nem látott esemény, megjósolhatatlan további beavatkozás), fenn kell tartani az Ügyfél mobilitását. Ez azt jelenti, hogy a Javítóműhelynek fel kell ajánlania egy ingyenes gépkocsi használatot addig az időpontig, amikor az Ügyfél átveheti a saját gépkocsiját.

Az Ügyfélnek a megegyezett átadási naphoz vagy a Javítóműhely által közölt időponthoz képest, amit szintén telefonon közöltek az Ügyféllel, két napon belül át kell vennie az elkészült gépkocsit. Ezen idő lejártá után a Javítóműhely felszámolhatja az Ügyfélnek a gépkocsi tárolásával kapcsolatos költségeket, valamint a csere gépkocsi használata miatt felmerült költségeket (amennyiben volt csere gépkocsi használat).

Ilyen esetben a Javítóműhely kibocsát egy számlát a törvényi előírásoknak megfelelően.

A javítóműhely egy felelős személy aláírásával igazolja a munka elvégzését, tájékoztatja az Ügyfelet a munka részleteiről (amennyiben az Ügyfél igényli), és indokolt esetben a munkafeltevő (minőségi ellenőr, szervizvezető) próbautat tesz az Ügyféllel közösen.

GARANCIÁN KÍVÜLI BEAVATKOZÁSOK

A Javítóműhelynek ki kell jelentenie, hogy egy adott javítás nem végezhető el a Garanciális szolgáltatás keretén belül. Az Ügyfelet azonnal tájékoztatni kell ennek megállapításáról, és ugyanakkor felhatalmazást kell kapni a fizetős javítás elvégzésére.

Javítási garancia

A fizetett javítás keretében beszerelt Eredeti vagy Gyári felújított alkatrészekre 12 hónap Garanciát vállal a Gyártó, amely Garancia a megjavított gépkocsi visszaadásától kezdődik és nincs futásteljesítésbeli korlát.

Ennek a Garanciális szolgáltatásnak a részleteit az adott gépkocsihoz tartozó Garancia és szervizfüzet tartalmazza.

Ez a Garancia csak abban az esetben érvényesíthető, ha a hibabejelentés a rendellenesség megjelenését követő 8. napig megtörténik.

GARANCIÁLIS JAVÍTÁS

Hiba megállapítás

A hiba megállapítás (hibafeltárás) fázisában hasznos megerősíteni, egységesíteni és pontosítani azt, amit a munkafelvétel során tapasztaltunk a felmerült rendellenességgel kapcsolatban.



19. ábra. Hiba megállapítás

Egy Szerződéses garancia alá tartozó beavatkozás költség visszatérítési igényéhez a hibafeltáráskor dokumentálni kell:

- Annak a vevőszolgálati területi képviselőnek a műszaki jelentését, aki megvizsgálta a járművet, és engedélyt adott a javítás elvégzésére. A jelentés tartalmazhat kapcsolódó fotódokumentációt is, ha szükséges. Ennek a dokumentumnak rendelkeznie kell a pontos és félreérthetetlen időmeghatározással és hozzáférhetőnek kell lenni digitális formában is.
- Javítási dokumentáció másolatok a hibával kapcsolatban.

Amennyiben a hibafeltárás eredménye meglehetősen különböző a bejelentett hibától, informálni kell az Ügyfelet, ahogyan az a Vállalási szerződésben szerepel.

A végső hiba megállapítás a műhelyvezetés által kerül elfogadásra, amelyet írásban kell rögzíteni, ahogyan azt a Vállalási garancia előírja. A hibafeltárás ideje normál körülmények között része a javítási folyamatnak.

A JAVÍTÁSI MUNKAMEGREDELŐ SZERKEZETE

A javítási munkamegrendelő tartalmazza az összes műveletet, amely az Ügyfél által a munkafelvételi lapon bejelentett rendellenesség kijavításához szükséges. Ezt a munkamegrendelőt csak akkor kell megnyitni, ha a gépkocsi már a Javítóműhelyben van.

A munkamegrendelőnek rendelkeznie kell egy egyedi azonosító számmal, amely nem ismétlődhet egy adott naptári évben.

A munkamegrendelőt akkor kell kitölteni, amikor a hibafeltárás eredményeként megállapítást nyert a megfelelő javítási mód, és egyes esetekben az engedélyezési számmal megerősítésre került.

Használni kell a Javítási kézikönyvet, segítségül a munkamegrendelés kitöltéséhez.

ALKATRÉSZKÖLTSÉG VISSZATÉRÍTÉS

Fontos elkészíteni azokat a dokumentumokat, amelyek az alkatrész költség visszatérítéséhez szükségesek. Ezek a következők lehetnek:

- a felhasznált alkatrész raktári kivételezési jegye, vagy az ezt minden tekintetben helyettesítő dokumentum,
- az alkatrész megrendelésének dokumentálása,
- a felhasznált alkatrészhez kapcsolódó ügyfélpanasz rögzítése a munkamegrendelőn.

Azoknál a beavatkozásoknál, amelyeket nem az Ügyfél fizet, használjuk a gyári felújított alkatrészeket, amennyiben rendelkezésre állnak.

A felhasznált alkatrészek megjelennek az alkatrészek részletezésére szolgáló oldalon.

A javítási munka megkezdése

A javítási munkát akkor kell megkezdeni, amikor a megfelelő javítási mód meghatározásra került.

A munka megkezdését rögzíteni kell a megrendelő lapon.

A munkakezdés időpontja akkor lehet eldöntött, amikor az engedélyezési kód már megérkezett.

A javítási idő alatt megtörténhet, hogy:

- egy visszahívási kampány kerül elvégzésre a gépkocsin,

Ilyenkor:

- El kell végezni a felmerült kampányműveletet, figyelembe véve a kampány és a bejelentett meghibásodás kapcsolatát, ahogyan azt a javítási folyamatok igénylik.

Lehetséges, hogy:

- a munkát egy hálózaton kívüli, de szerződéses Javítóműhely végzi el,

Ilyenkor:

- Ellenőrizni kell, hogy a külső szolgáltató rendelkezik-e a megfelelő információval és tapasztalattal a javítással kapcsolatban, majd végeztessük el a műveletet a Gyártó előírásai szerint.

A javítási munka befejezése

Amikor a javítást végző dolgozó jelzi a munkalapon, hogy elvégezte a munkát és a gépkocsit átadta minőségellenőrzésre, a munkamegrendelő lap lezárható. Minden műveletnél legyen rögzítve egy kezdési és egy befejezési időpont a szerint, amit a munkát végző dolgozó jelzett.

A kicserélt alkatrészeket (az összezt, amit a munka során kicseréltek), a Javítóműhelyi folyamatok kézikönyvében meghatározott módon kell kezelni.

GARANCIA KEZDETE

Meghatározás

A Garancia adatlap a Garancia és szervizfüzet tartozéka és tartalmazza a gépkocsira vonatkozó szerződéses Garancia érvénybe lépési dátumát: ez a napja a Végfelhasználónak (Vevő, Ügyfél) történő gépkocsi átadásnak.

Ellentmondást mutató ügyekben azonnal fel kell venni a kapcsolatot a területi képviselővel.

GARANCIA LEJÁRATI DÁTUM

Meghatározás

A szerződéses garancia keretében végzett munkák költség visszatérítésére vonatkozóan:

- a Garancia időtartama az alábbi táblázat szerint, napokban meghatározva:

Néhány modellre vonatkozóan a futásteljesítményre vonatkozó korlátok a Garancia és szervizfüzetben kerülnek részletezésre.

SZERZŐDÉSES GARANCIA KÖLTSÉGEK

Irányelvek a munkaidő díjszabás meghatározásához

A Márkaszerviz garancia óradíja a vevőszolgálati teljesítmény és ügyfél elégedettség alapján kerül meghatározásra.

Általában a Márkaszervizek fenntarthatják a jogot, hogy a garanciális óradíjat meghatározza, illetve időszakonként módosítsa.

A garanciális óradíj márkánként (gépkocsi típusonként) eltérő értékű lehet.

BESZÁLLÍTÓI GARANCIA

A Beszállító garancia alá tartozó egységek:

- Autórádió
- Digitális tachográf
- Biogáz hengerek (nagyjavítás)
- Navigációs rendszer
- Gumiabroncsok
- Multipla DVD
- CD cserélő

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

A **Garanciális ügyintézés** téma ismeretei tárgyalásának végére értünk. A tanulási folyamat eredményességének és hatékonyságának érdekében azonban a tudás megszerzésének folyamatát igyekszünk az alábbiakkal segíteni.

Először is érdemes megválaszolni az alábbi kérdéseket:

- Átlátható-érthető a téma?
- Be tudom-e határolni, hogy pontosan milyen ismeretekkel kell rendelkezniem?
- Mire használhatók a tanultak?

Az alábbiakban a fenti kérdésekre adandó válaszadásban segítünk:

Miről is tanultunk?

A tananyag vázlata megadja a szükséges ismeretek összegzését:

- Irányelvek (Garancia politika)
- A Szervizhálózat feladata:
- A Szervizhálózat felelősségi köre
- A Szervizhálózat felelősségvállalásának működése
- A garancia érvényesítése
- Szerződéses garancia
- Fényezési garancia
- Átrozsdásodás elleni garancia
- Kiegészítő, ingyenes szolgáltatás (Cseregépjármű)
- Kiegészítő, ingyenes szolgáltatás (Országúti segélyszolgálat)
- Kiterjesztett garancia
- Az érvényesség kezdete
- Javítási garancia
- Alkatrész és tartozék garancia
- Beszállítói garancia
- A garancia aktiválása
- Természetes elhasználódás
- Szerződéses garancia és természetes elhasználódás
- Tervszerű karbantartás
- Korrekt szolgáltatás
- A Vállalási szerződés (Garanciális munkalap) tartalma
- Költségek és árak
- Garancián kívüli beavatkozások
- Garanciális javítás
- A javítási munkamegrendelő szerkezete
- Alkatrész-költség visszatérítés
- Garancia kezdete
- Garancia lejárat dátum

- Szerződéses garancia költségek
- Beszállítói garancia

Végezetül még egy jó tanács! Az anyagot úgy tudjuk a legjobban elsajátítani, ha megértjük. A szó szerinti tanulás szükségtelen és értelmetlen. Az anyag logikájának, összefüggéseinek és alapvető ismereteinek elsajátításával már képesek vagyunk a munkahelyzet és a továbbiakban leírt mintafeladatok megoldására. A címelem tartalma és formátuma nem módosítható.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK**1. feladat**

Írja le a garancia érvényesítésének lépéseit!

2. feladat

Írja le a szerződéses garancia tulajdonságait!

3. feladat

Írja le az átrozsdásodás elleni garancia meghatározását!

4. feladat

Írja le az átrozsdásodás elleni garancia meghatározását!

5. feladat

Mit jelent a természetes elhasználódás?

MEGOLDÁSOK

1. feladat

- ellenőrzése és megállapítása annak, hogy a gépjárművön a javítási művelet végrehajtása szükségzerű,
- ellenőrzése és megállapítása annak, hogy a gépjárművön keletkezett hiba oka és esetleges következménye egy gyártási hibára vezethető vissza és nem függ össze a nem megfelelő használattal és/vagy kezeléssel,
- ellenőrzése és megállapítása annak, hogy a gépjármű nem lett módosítva/átalakítva, a gyártáskor meghatározott paramétereikhez képest,
- ellenőrzése és megállapítása annak, hogy a gépjármű karbantartása a Gyártó javaslatai szerint történt meg, az idő és kilométer intervallumokat és a felhasznált anyagokat tekintve.

2. feladat

A Szerződéses garancia tartalmazza a gépjárművet értékesítő cég kötelezettségeit, hogy gondoskodik a gyártási okokból használhatatlan, vagy nem megfelelő alkatrészek használhatóságának helyreállításáról eredeti, vagy gyári felújított cserealkatrészek ingyenes felhasználásával, vagy a hibás egység díjmentes kijavításával. A szerződéses garancia érvényét veszti, ha a meghibásodás nem került bejelentésre a megjelenéstől számított 60 napon belül.

3. feladat

Az Értékesítő cég garanciája lefedi a gépjármű szerkezeti részeinek gyártásából eredő korrózióvédelmi meghibásodásokat, a Garancia és szervizfüzetben meghatározott időtartamra, a gépjármű végfelhasználójához való érkezésének időpontjától kezdve, kilométer korlátozás nélkül. A gépjármű tulajdonosának változása nem változtat az Átrozsdásodás elleni garancia időtartamán.

4. feladat

Ahol a Szervizhálózat a Gyártó speciális előírásai által szabályozott, a beszállító közvetlen garanciát vállal egy vagy több alkatrészt, amelyet beszereltek a járműbe arra az időszakra, amely nem múlja felül a jármű Szerződéses garanciájának érvényesség időszakát, a gépjármű végfelhasználójának történt átadás időpontjától (vagy az első forgalombahelyezés dátumától) kezdve, kilométer korlátozás nélkül.

5. feladat

A természetes elhasználódás az elromlás természetes folyamata, amely az idő előrehaladtával egy folytonos veszteséget idéz elő, amelyet egy adott összetevő hatékonyságának változásából ellenőrizhetünk, a jármű használata során.

MUNKANYELV

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

<http://www.fogyasztovedelem.com/forums/index.php?showtopic=765>

<http://www.origo.hu/techbazis/20071213-garancia-jotallas-szavatossag-muszaki-termekeknel.html>

http://tamtam.uw.hu/erdekes_linkek/garancia.htm

<http://bikepro.hu/content/4-garancia>

http://www.obd-diag.hu/index.php?option=com_content&task=view&id=21&Itemid=34

AJÁNLOTT IRODALOM

<http://www.fogyasztovedelem.com/forums/index.php?showtopic=765>

<http://www.origo.hu/techbazis/20071213-garancia-jotallas-szavatossag-muszaki-termekeknel.html>

http://tamtam.uw.hu/erdekes_linkek/garancia.htm

<http://bikepro.hu/content/4-garancia>

http://www.obd-diag.hu/index.php?option=com_content&task=view&id=21&Itemid=34

A(z) 0674–06 modul 005–es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
31 525 04 0000 00 00	Targonca- és munkagépszerelő
51 525 01 1000 00 00	Autószerelő
33 525 01 0010 33 02	Motorkerékpár-szerelő

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:
20 óra

MUNKANYELVI ANYAG

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.

Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató