

**A gépjárművek, azok alkatrészeinek és felépítményeinek javítási-, karbantartási munkáira, valamint a költségbecslések elkészítésére vonatkozó általános szerződési feltételek**

**(továbbiakban: „Általános Szerződési Feltételek”)**

## **1. Márkaszervizünk azonosító adatai**

Cégnév:	Mentes és Társai Kft.
Székhely:	1191 Budapest, Attila u. 36-38.
Levelezési cím:	1191 Budapest, Attila u. 36-38.
Telefonszám:	+3612807076
E-mail cím:	info@mentesestarsai.hu
Márkaszerviz postai címe:	1191 Budapest, Attila u. 36-38.
Cégjegyzékszám:	01-09-367013
Nyilvántartó hatóság:	Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Adószám:	12006319-2-43
Közösségi adószám:	HU12006319
ÁSZF elérési útja:	Szalokban kihelyezve
Szervizelt márkák:	Volkswagen , ŠKODA

## **2. Érvényesség**

2.1. A jelen szerződési feltételek egyrészt a cégünk, másrészt az Ügyfelek között az adott jogügyletre, valamint az üzleti ügyfelekre minden jövőbeli ügylet esetében is érvényesek, még ha az egyes esetekben (különösen a jövőbeli kiegészítő vagy utólagos megrendelések alkalmával) nem is történik kifejezett utalás rájuk.

2.2. Az üzleti ügyfelekre az Általános Szerződési Feltételeinknek a szerződéskötés időpontjában érvényes, a szalonban kihelyezett változata vonatkozik (az elérési út a jelen dokumentum 1. pontjában található). Ez lesz az Ügyfelek számára is rendelkezésre bocsátva. Az aktuális Általános Szerződési Feltételeink a márkaszervizünkben kifüggesztve megtekinthetők.

2.3. Kizárólag az Általános Szerződési Feltételeink alapján kötünk szerződést.

2.4. Az Ügyfelek általános szerződési feltételeinek, illetve az Általános Szerződési Feltételeinken eszközölt módosításoknak vagy kiegészítéseknek a velünk szemben való érvényességéhez a mi kifejezett - üzleti ügyfeleknél írásban kiadott - hozzájárulásunk szükséges.

2.5. Az Ügyfelek szerződési feltételei még abban az esetben sem minősülnek ránk nézve

kötelező érvényűként elismertnek, ha azokat a beérkezést követően kifejezetten nem ellenezzük.

2.6. A jelen Általános Szerződési Feltételek értelmezésében:

- fogyasztó: a magyar Polgári Törvénykönyvben meghatározott fogyasztó;
- felek: mi és az Ügyfelek;
- üzleti ügyfelek: a fogyasztónak nem minősülő Ügyfelek;
- Ügyfelek: a velünk szerződő természetes személyek, jogi személyek, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezetek.

### **3. Szándéknyilatkozat, ajánlat**

3.1. A szándéknyilatkozataink nem minősülnek kötelező érvényű ajánlatnak.

3.2. A szerződéskötéssel kapcsolatos kötelezettségvállalásaink, biztosítékaink és garanciáink, illetve a jelen Általános Szerződési Feltételektől eltérő megállapodások csak írásbeli megerősítésünk révén válnak ránk nézve kötelező érvényűvé az üzleti ügyfelekkel szemben.

3.3. A katalógusokban, árlistákban, prospektusokban, kiállítási standokon megjelenő hirdetésekben, körlevelekben, reklámküldeményekben vagy egyéb médiumokban (információs anyagok) megadott, a termékeinkről és szolgáltatásainkról szóló, nem nekünk tulajdonítható információkat az Ügyfélnek kifejezetten be kell mutatnia nekünk, feltéve, hogy az Ügyfél a részünkre adott megbízásról szóló döntését ezekre alapozza. Ebben az esetben áll módunkban azok valóságtartalmát véleményezni, amely véleményezés jogát kifejezetten fenntartjuk. Amennyiben az Ügyfél megszegi ezt a kötelezettségét, úgy a szóban forgó információs anyagokban szereplő adatok ránk nézve nem kötelező érvényűek, hacsak ezeket - az üzleti ügyfelek felé írásban - nem nyilvánítottuk kifejezetten a szerződés részének.

3.4. A költségbecsléseink tájékoztató jellegűek, és azokat ellenérték fejében nyújtjuk. Az Ügyfeleket a költségbecslés elkészítése előtt tájékoztatjuk a fizetési kötelezettségről. Ha a költségbecslés alapján utóbb adott megbízás a költségbecslésben szereplő összes szolgáltatásra kiterjed, úgy a költségbecslés díja jóváírásra kerül a szóban forgó számla összegéből.

### **4. A szerződés megkötésének időpontja**

4.1 A szerződés alapvetően akkor jön létre, amikor az Ügyfél aláírásával megerősíti a javítási munkálatok körét. Ezenkívül az Ügyfélnek lehetősége van arra is, hogy a szerződést „elektronikus eszközön való műhelymegrendelésként” kösse meg, amelyet a következő pontokban részletezünk:

4.2 Az Ügyfél először az egyik munkatársunkkal egyezteti a javítási munkálatok körét. A munkatársunk a javítási munkálatok körét beviszi az informatikai rendszerünkbe, majd az elektronikus eszközünkön (pl. tablet) bemutatja az Ügyfél számára a szolgáltatási körről szóló

összefoglalót az árral együtt.

4.3 Az „elektronikus eszközön való műhelymegrendelés” esetében a szerződés akkor jön létre, amikor az Ügyfél a javítási munkálatok körét szervizünkben, az elektronikus eszközünkön történő aláírásával megerősíti. Az Ügyfél által digitálisan aláírt munkalapot, az Általános Szerződési Feltételeket, és – amennyiben a munkafelvétel során az érintett jármű előzetes állapotvizsgálatára is sor került, úgy - a digitális check-listát munkatársunk e-mailen megküldi az Ügyfélnek, az általa előzetesen megadott e-mail címre.

4.4 A fogyasztókra vonatkozó különleges rendelkezéseket a 29. pont részletezi.

4.5 A Digitális Rendelés-kiegészítésre vonatkozó különleges rendelkezéseket a 30. pont részletezi.

## **5. Árak**

5.1. Az áraink alapvetően nem értendők átalánydíjként. Az árak, óradíjak és díjak vagy a székhelyünkön érhetőek el, vagy előzetesen egyértelműen közöljük azokat az Ügyféllel.

5.2. Az Ügyfél által megrendelt azon szolgáltatásokért, amelyek az eredeti megrendelésben még nem szerepeltek (pótmunka), megfelelő díjra vagyunk jogosultak.

5.3. Az áraink tartalmazzák a hatályos jogszabályban meghatározott általános forgalmi adót, és a raktáron lévő termékekre vonatkoznak. A csomagolási, szállítási, rakodási és kézbesítéssel kapcsolatban felmerülő költségek, valamint a vám és a biztosítás az üzleti ügyfelet terheli. Az utóbbi költségek csak akkor terhelik a fogyasztót, ha erről vele külön megállapodtunk. Csak akkor vagyunk kötelesek visszavenni a csomagolást, ha erről kifejezett megállapodás született.

## **6. Hozott anyag**

6.1. Az Ügyfél vállalja, hogy csak olyan árut hoz beépítésre, amely megfelel a gépjármű gyártója előírásainak.

6.2. Az Ügyfél által beépítés céljából hozott berendezésekre és egyéb anyagokra nem terjed ki a szavatosságunk, illetve jótállásunk.

## **7. Fizetés**

7.1. A vállalkozói díjunk a munka teljesítése után esedékes. Abban az esetben, ha több részszolgáltatásról van szó, az egyes részszolgáltatásokért járó díjazás az egyes részszolgáltatások teljesítése után esedékes.

7.2. A számlaengedményre (skontóra) való jogosultsághoz kifejezett írásbeli megállapodás szükséges az üzleti ügyfelekkel szemben.

7.3. Az Ügyfél által az átutalási megbízás nyomtatványokon tett fizetési kötelezettségvállalások nem kötelező érvényűek számunkra.

7.4. Az Ügyfél fizetési késedelme esetén jogosultak vagyunk a Ptk. szerinti késedelmi kamatot felszámítani az Ügyféllel szemben.

7.5. Fenntartjuk a jogot arra, hogy érvényesítsük a késedelemből eredő további kárunkat az Ügyféllel szemben.

7.6. Ha az üzleti ügyfél a velünk fennálló egyéb szerződéses jogviszony keretében fizetési késedelembe esik, jogosultak vagyunk a jelen szerződésből eredő kötelezettségeink teljesítését az Ügyfél általi teljesítésig felfüggeszteni.

7.7. A 7.6 pont szerinti esetben jogosultak vagyunk arra is, hogy az Ügyféllel fennálló üzleti kapcsolatból származó, már teljesített szolgáltatásokra vonatkozó valamennyi követelést esedékessé tegyük. Ez a fogyasztókra csak abban az esetben vonatkozik, ha a fizetési határidő lejártától számítva legalább hat (6) hét eltelt, és legalább kéthetes türelmi idő kitűzésével sikertelenül emlékeztettük az Ügyfelet a fizetési késedelem következményeire.

7.8. A követeléseinkkel szemben beszámításra csak akkor jogosult az üzleti ügyfél, ha az ellenkövetelését jogerős ítélettel megállapították vagy mi elismertük az ellenkövetelését.

7.9. Az üzleti ügyfél nem jogosult a vele fennálló szerződéses jogviszonyunkból eredő követeléseit és jogait átengedésére az írásbeli hozzájárulásunk nélkül.

7.10. Arra az esetre, ha az Ügyfél biztosítótársasága a közvetlen elszámolási kötelezettségvállalás ellenére nem fizet, az Ügyfél már most vállalja, hogy a mi teljesítésünk ellenértékét, illetve az esetleges önrészesedést megfizeti.

7.11. A fizetési határidő túllépése esetén az esetlegesen nyújtott kedvezmény (például mennyiségi árengedmény, árvisszatérítés stb.) elvesz, és az elveszett kedvezmények megfelelő összeg hozzáadódik a számlához.

## **8. Törvényes zálogjog**

8.1. A vállalkozói díjunk és a költségeink biztosítására zálogjog illet meg minket az Ügyfélnek azokon a vagyontárgyain, amelyek a szerződés következtében birtokunkba kerültek.

## **9. Az Ügyfél együttműködési kötelezettsége**

9.1. A szerződés teljesítésére vonatkozó kötelezettségünk legkorábban akkor kezdődik, amikor az Ügyfél megteremtette a teljesítés minden olyan építési, műszaki és jogi feltételét, amely a szerződésben vagy a szerződés megkötése előtt az Ügyfél rendelkezésére bocsátott tájékoztatóban megadásra került, vagy amelyet az Ügyfélnek a vonatkozó szakértelem vagy tapasztalat alapján ismernie kellett volna.

9.2. Az Ügyfél a teljesítés megkezdése előtt köteles kérés nélkül megadni a nagyfeszültségű alkatrészekre, hidraulikus rendszerekre, átalakítási tervekre, jóváhagyási adatlapokra vagy hasonlókra, egyéb szerkezeti jellegű akadályokra, lehetséges zavarforrásokra, veszélyforrásokra, valamint az e tekintetben tervezett változásokra vonatkozó szükséges információkat. Tőlünk lehet kérni szükséges információkat a megrendelés részleteivel kapcsolatban.

9.3. Az Ügyfélnek saját költségén kell gondoskodnia a harmadik személyektől származó szükséges engedélyek beszerzéséről, valamint a hatóságok felé történő bejelentésekről és hatósági engedélyekről.

9.4. A próbaüzemhez szükséges üzemanyag, illetve energia költségei az Ügyfelet terhelik.

9.5. Az Ügyfélnek fel kell hívnia a figyelmünket a járműben található olyan tárgyakra, amelyek nem a jármű üzemeltetésére szolgálnak.

9.6. Az Ügyfél köteles tájékoztatni minket a harmadik személlyel kötött garancia-megállapodásokról (pl. gyártói garancia), és azokat átadni nekünk.

9.7. A szerződéskötés felhívjuk a figyelmet az Ügyfél együttműködési kötelezettségére a szerződéskötés keretében, kivéve, ha az Ügyfél erről a figyelemfelhívásról lemondott az Ügyfél erről lemondott, vagy ha az üzleti ügyfélnek képzés vagy szakmai tapasztalat alapján ilyen ismeretekkel rendelkeznie kellett.

9.8. Ha az Ügyfél nem tesz eleget ezen együttműködési kötelezettségének, a részünkről történő teljesítés nem minősül hibásnak (nincs szavatossági vagy kártérítési igény), kizárólag az Ügyfél helytelen tájékoztatása miatt hiányos teljesítés tekintetében.

## **10. A megrendelés teljesítése**

10.1. Csak akkor vagyunk kötelesek figyelembe venni az Ügyfél utólagos módosítási és kiterjesztési kéréseit, ha azok technikai okokból szükségesek a szerződés céljának eléréséhez.

10.2. Teljesítésünk kisebb módosításaira, amelyek az üzleti ügyfél számára észszerűek és objektíven indokoltak, úgy kell tekinteni, hogy azokat az üzleti ügyfél előzetesen jóváhagyta.

10.3. Ha a megrendelés bármilyen okból a megrendelés leadását követően módosításra vagy kiegészítésre került, a szállítási/teljesítési határidő arányosan meghosszabbodik.

10.4. Amennyiben a szerződés megkötését követően az Ügyfél rövidebb időn belüli teljesítést kér, az a szerződés módosításának minősül. Ennek következtében túlóra válhat szükségessé és/vagy többletköltségek merülhetnek fel az anyagbeszerzés felgyorsítása miatt, ami a szükséges többletkiadásokkal arányosan növeli a díjunkt.

10.5. A gépjárművel vagy a javítással kapcsolatos információátadásra részünkről csak a szerviztanácsadó vagy felettese jogosult.

## **11. Teljesítési határidők és határnapok**

11.1. A határidők és határnapok vis maior valamint pótmunka esetén a szóban forgó esemény időtartamával eltolódnak.

11.2. A szállítási és teljesítési határidők csak akkor kötelező érvényűek az üzleti ügyfelekkel szemben, ha azokról írásban kifejezetten megállapodtunk velük.

11.3. Amennyiben a szerződés teljesítésében késedelembe esünk, és az Ügyfélnek a szerződés teljesítéséhez fűződő érdeke megszűnt, az Ügyfélnek joga van elállni a szerződéstől.

Az Ügyfél elállásához nincs szükség a teljesítéshez fűződő érdek megszűnésének bizonyítására, ha

a) a szerződést a szerződés szerint vagy a szolgáltatás felismerhető rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben - és nem máskor - kellett volna teljesíteni; vagy

b) az Ügyfél az utólagos teljesítésre megfelelő póthatáridőt tűzött, és a póthatáridő eredménytelenül telt el. A határidőt írásban kell meghatározni, az elállásra való figyelmeztetéssel egyidejűleg.

11.4 A Felek mentesülnek a szerződés alapján őket terhelő kötelezettségek (kivéve a fizetési kötelezettséget) teljesítésének részleges, vagy teljes elmulasztása miatti felelősség alól, amennyiben azok "vis maior" következményeként állnak be. A "vis maior" fogalomkörébe tartoznak mindazok a szerződés megkötését követően felmerülő rendkívüli események, amelyek bekövetkeztét a Felek nem láthatták előre, illetve nem kerülhették el semmilyen ésszerű intézkedéssel. Ezen rendkívüli események körébe tartoznak – különösen, de nem kizárólag - az árvíz, a tűz, a földrengés, vagy más természeti csapás, a háború, katonai cselekmények, a hatósági szervek aktusai vagy cselekményei, országos sztrájk és bármely más, a Felek elvárható befolyási körén kívül eső, elháríthatatlan körülmény, ideértve az Általános szerződési feltétel kibocsátásakor a világ számos országát és Magyarországot is érintő Korona-vírus világjárványt is (a továbbiakban: „Korona-vírus”). A Felek megállapodnak, hogy a vis maior szempontjából a szerződés megkötésekor fennálló, Korona-vírussal kapcsolatban a szerződéskötés időpontjában már meghozott kormányzati intézkedések minősülnek a Felek által ismert körülményeknek, a szerződéskötést követően történt változások, meghozott intézkedések előre nem látható körülménynek, tehát vis maior helyzetnek minősülnek.

## **12. A szolgáltatási kör korlátozása**

12.1. A szétszerelés vagy javítási munkálatok során kisebb sérülések vagy karcok keletkezhetnek. A jármű nálunk történő parkolásakor elkerülhetetlen károkat okozhatnak az állatok (pl. nyestharapás). Az Ügyfél vállalja, hogy indulás előtt ellenőrzi vagy ellenőrizteti a KRESZ szabályainak megfelelően a jármű állapotát (különös figyelemmel vizsgálja meg a folyadékszivárgást). Az ilyen kár nem minősül hibának (nem vonatkozik rá szavatosság), és

csak akkor vagyunk felelősek érte (kártérítés érvényesíthető), ha azt súlyos gondatlanságunk idézte elő. A 12.1 pont előbbi rendelkezései nem vonatkoznak a fogyasztó által a megalapozott jótállási, illetve kellékszavatossági igénye keretében javításra leadott gépjárműre.

12.2. Fényezés esetén előfordulhatnak színárnyalatokon belüli különbségek.

12.3. Az üzleti ügyfél kifejezetten hozzájárul a szolgáltatások körének korlátozásához.

### **13. Tesztvezetés**

13.1. Az Ügyfél engedélyezi számunkra a járművek tesztvezetését és áthelyezés céljából történő vezetését, valamint az aggregátumok (pl. generátor, indító stb.) próbaüzemét.

### **14. Országúti segítségnyújtás/Helyszíni hibaelhárítás**

14.1. Országúti segítségnyújtás, illetve helyszíni hibaelhárítás esetén a szolgáltatás tartóssága csak nagyon korlátozott és a helyszíni körülményekhez igazodik. Az Ügyfelet tájékoztatták erről.

14.2. Helyszíni hibaelhárítás esetén az Ügyfélnek haladéktalanul gondoskodnia kell a szakszerű javítás elvégeztetéséről.

14.3. Szeretnénk felhívni a figyelmet arra, hogy a sérült könnyűfém felniket (a gyártó is ezt javasolja) ki kell cserélni. Amennyiben a szolgáltatások megfizetésére kötelezett biztosítótársaság adja meg a javítási megbízást, az Ügyfél felelőssége, hogy a felújítási megrendelést nálunk leadja, és vállalja a többletköltségek viselését.

### **15. Használt alkatrészek**

15.1. A cserealkatrészek (azaz az újból felhasználható alkatrészek) kivételével a kicserélt (már nem használható) használt alkatrészeket a jármű átadásáig őrizzük meg. Az Ügyfél kérheti az átadásukat. Ezt követően jogosultak vagyunk a kicserélt használt alkatrészek elidegenítésére, és az Ügyfél köteles viselni az elidegenítés költségeit.

### **16. Csereegységek**

16.1. A csereegységek jellemzően felújított egységek (pl. kormánymű, differenciálmű stb.). A csereegységek árának kiszámítása azon a feltevésen alapul, hogy az Ügyfél meghibásodott aggregátumait még fel lehet újítani. Ezeket a hibás egységeket/alkatrészeket vissza kell küldeni a gyártónak. Ez a feltétel a szerződés részét képezi.

### **17. Járművek parkolása**

17.1. Ha a járművet az Ügyfél nem veszi át a megbeszélte átvételi határidőben vagy a teljesítésről szóló értesítést követően ugyanazon a munkanapon (átvételi határnapon), jogunkban áll parkolási díjat felszámítani (lásd az árakat).

17.2. Hasonlóképpen, ha az átvételre kész járművet az Ügyfél nem veszi át a megbeszélrt átvételi határidőben, akkor az Ügyfél költségére átadhatjuk azt harmadik személynek megőrzésre.

## **18. Kockázatviselés**

18.1. A járműben/egységben bekövetkező megsemmisülés/károsodás kockázata a megállapodásban szereplő átadás időpontjától a fogyasztóra száll át.

18.2. A kockázat az üzleti ügyfélre száll át, amint a jármű/egység átvételre készen áll az üzleti ügyfélnél vagy a raktárunkban, azt mi magunk szállítjuk vagy átadjuk egy fuvarozónak.

18.3. Az áruk fogyasztónak történő elküldése esetén a kárveszély akkor száll át a fogyasztóra, amikor ő vagy az általa kijelölt harmadik személy birtokba veszi az árut. A kárveszély a fuvarozónak történő átadáskor átszáll a fogyasztóra, ha a fuvarozót a fogyasztó bízta meg, feltéve, hogy a fuvarozót nem mi ajánlottuk.

## **19. Átvételi késedelem**

19.1. Ha az Ügyfél a készre jelentéstől számított 8 napon belül sem veszi át a gépjárművet, illetve a megrendelt árut, a szerződés teljesítéséhez való ragaszkodás esetén jogosultak vagyunk a járművet magunknál vagy harmadik személynél, illetve az árut (pl.: gumiabroncsokat) nálunk akként tárolni, hogy az üzlethelyiségben feltüntetett vagy az Ügyféllel közölt tárolási díjat számítunk fel.

Ez nem érinti azon jogunkat, hogy a teljesített szolgáltatások ellenértékét követeljük, és észszerű türelmi idő után elálljunk a szerződéstől, valamint azon jogunkat, hogy a jogi képviselő bevonásának költségeit az Ügyfélre hárítsuk.

## **20. Tulajdonjog fenntartása**

20.1. Az általunk szállított, összeszerelt vagy más módon átadott áru a teljes díjunkt megfizetéséig a mi tulajdonunk marad.

20.2. Ha az Ügyfél fizetési késedelembe esik, jogosultak vagyunk észszerű türelmi idő meghatározása után visszakövetelni a tulajdonjog-fenntartással átadott árut. Ezt a jogunkat a fogyasztókkal, mint ügyfelekkel szemben csak akkor gyakorolhatjuk, ha a fogyasztó legalább egy késedelmes fizetése legalább hat hete esedékes, valamint a jogkövetkezményt ismertető és legalább két hét türelmi időt biztosító felszólítást sikertelenül küldtünk.

20.3. Az Ügyfélnek haladéktalanul értesítenie kell minket a vagyona ellen indított fizetésképtelenségi eljárás megkezdése vagy a tulajdonunkba tartozó áruk lefoglalása előtt.

20.4. A jogi úton történő igényérvényesítés szükséges és észszerű költségeit az Ügyfél viseli.

20.5. A tulajdonjog-fenntartás érvényesítése csak akkor minősül a szerződéstől való elállásnak, ha erről kifejezett így nyilatkozunk.



## **21. Kellékszavatosság**

21.1. A magyar Polgári Törvénykönyv kellékszavatosságra vonatkozó rendelkezései alkalmazandók. Az Ügyfél – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Ügyfél által választott igény teljesítése lehetetlen vagy számunkra az Ügyfél más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha az Ügyfél a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a költségünkre az Ügyfél is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy – végső esetben – a szerződéstől is elállhat. Fogyasztó az ingó dolognak minősülő áru adásvételére irányuló szerződés esetén a kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a mi költségünkre maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt. Jelentéktelen hiba esetén elállásnak nincs helye. Az Ügyfél a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban maga viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra mi adtunk okot.

21.2. A fogyasztó a kellékszavatossági igényét a szerződés teljesítésétől számított kétéves elévülési határidőben érvényesítheti. Ha a szerződés tárgya használt dolog, úgy a kellékszavatossági idő 1 év, feltéve, hogy erről kifejezett megállapodás született a fogyasztó és köztünk, ugyanígy a használt gépjárművek esetében, ha az első forgalomba helyezés napja óta több mint egy év telt el.

Fogyasztóval kötött szerződés esetén a teljesítéstől számított hat hónapon belül (új áru adásvétele esetén egy éven belül) a fogyasztó kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a fogyasztó igazolja, hogy a szolgáltatást mi nyújtottuk (új áru adásvétele esetén az árut mi adtuk el a fogyasztónak). A teljesítéstől számított hat hónap (új áru adásvétele esetén egy év) eltelte után azonban már a fogyasztó köteles bizonyítani, hogy a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

21.3. Az üzleti ügyfeleknek nyújtott szolgáltatásaink, a részükre általunk értékesített csereegységek és alkatrészek kellékszavatossági ideje 1 év az átadástól számítva.

21.4. Ellenkező megállapodás (pl. hivatalos átvétel) hiányában az átadás időpontja a teljesítés időpontja, legkésőbb akkor, amikor az Ügyfél átvette a gépjárművet/szolgáltatást, vagy indoklás nélkül megtagadta az átvételt.

21.5. Ha egyidejű teljesítésről történt megállapodás, azonban az Ügyfél nem jelenik meg a vele közölt átadási időpontban, úgy az átadás a közölt átadási időpontban megtörténtnek tekintendő.

21.1. Az Ügyfél által jelentett hiba kijavítása nem jelenti automatikusan az Ügyfél által jelentett hiba hibás teljesítésként történő elismerését.

21.2. Az üzleti Ügyfélnek legalább két lehetőséget kell biztosítania számunkra a hiba kijavítására.

21.3. Ha az üzleti ügyfél megalapozatlanul hivatkozik a hibás teljesítésünkre, úgy az Ügyfél köteles megtéríteni az áru hiánytalanságának megállapításával vagy a hiba feltárásával és kijavításával kapcsolatban keletkezett költségeinket.

21.4. Az üzleti Ügyfélnek minden esetben bizonyítania kell, hogy a hiba már az átadáskor is fennállt.

21.5. A jármű vagy az alkatrészek olyan meghibásodásait, amelyeket az üzleti ügyfél az átadást követően a szokásos üzletmenet során végzett vizsgálat során fedezett fel, vagy kellett volna felfedeznie, haladéktalanul, de legkésőbb az átadástól számított<sup>1</sup> munkanapon belül írásban be kell jelentenie nekünk.

A rejtett hibákat a felfedezés után késedelem nélkül jelenteni kell. Fogyasztó esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közöltnek kell tekinteni.

21.6. A hibás jármű vagy alkatrészek olyan jellegű használatát, amely további károkat okozhat, illetve megnehezítheti vagy ellehetetlenítheti az ok megállapítását, az Ügyfélnek azonnal abba kell hagynia, amennyiben lehetséges.

21.7. Ha a hiba bejelentése nem történik meg kellő időben, az árut jóváhagyottnak kell tekinteni az üzleti ügyfél részéről.

21.8. Az Ügyfél köteles lehetővé tenni számunkra a hibák azonnali feltárását.

21.9. Amennyiben ez megvalósítható, szavatossági munkálatok esetén az Ügyfélnek a javítandó tárgyat telephelyünkre kell szállítania. Ha a hibás áru elszállítása nem lehetséges, különösen azért, mert az terjedelmes vagy nehéz, jogosultak vagyunk gondoskodni arról, hogy az áru a mi költségünkre és felelősségünkre elszállításra kerüljön, vagy arról, hogy a szavatossági munkát egy másik gépjárműipari vállalat végezze el.

21.10. A hibás termék hozzánk történő visszaküldésének költségei teljes egészében az üzleti ügyfelet terhelik.

21.1. A szavatosság kizárt, ha az Ügyfél által biztosított alkatrészek (lásd 5. pontot) műszakilag nincsenek kifogástalan és működőképes állapotban, vagy nem felelnek meg a gyártó előírásainak, feltéve, hogy ez a körülmény ok-okozati összefüggésben áll a hibával.

## **22. Fogyasztót megillető kötelező jótállás javító-, karbantartó szolgáltatás esetén**

22.1 A személygépkocsi javító-, karbantartó szolgáltatásra vonatkozó szerződés részünkről történő hibás teljesítése esetén, ha a szolgáltatásnak az általános forgalmi adót és az anyagköltséget is magában foglaló díja a húszezer forintot meghaladja, úgy a fogyasztóval szemben, a 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet alapján jótállásra vagyunk kötelesek.

22.2 A jótállás időtartama hat hónap. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. A jótállási határidő a szolgáltatás elvégzése után a személygépkocsinak a fogyasztó vagy megbízottja részére való átadásával, vagy - ha az üzembe helyezést mi végezzük - az üzembe helyezés napjával kezdődik.

22.3 Mentesülünk a jótállási kötelezettségünk alól, ha bizonyítjuk, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

22.4 Felhívjuk a figyelmet, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet, egyébként viszont Önt a jótállásból fakadó jogok 20. és 21. pontokban meghatározott jogosultságoktól függetlenül megilletik.

## **23. Fogyasztót megillető kötelező jótállás új alkatrész, tartozék vásárlása esetén**

23.1 A személygépkocsi alkatrésze, tartozéka (a továbbiakban - jelen pontban - együtt fogyasztási cikként hivatkozva) adásvételéről szóló szerződés esetén az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján jótállásra vagyunk kötelesek a tőlünk vásárló fogyasztóval szemben.

23.2 A fogyasztó a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletben alapján főszabályként kijavítási, illetve a 23.4 pontban felsorolt esetekben kicserélési vagy árleszállítási igénnyel élhet jótállási igényként. A fogyasztó a kijavítás iránti igényét választása szerint a székhelyünkön, bármely telephelyünkön, fióktelepünkön és az általunk a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.

23.3 A jótállási igény a jótállás időtartama alatt érvényesíthető, a jótállás időtartama a 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet szerint:

- a) 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,
- b) 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- c) 250 000 forint eladási ár felett három év.

E határidők elmulasztása jogvesztéssel jár, azonban a fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetés szerűen nem használhatta. A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadásakor indul, vagy ha az üzembe helyezést mi, vagy megbízottunk végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított hat hónapon túl helyezett üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.

23.4 A kijavítás kezelésekor törekszünk arra, hogy a kijavítást 15 napon belül elvégezzük. A kijavításra nyitva álló határidő a fogyasztási cikk átvételekor indul. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a fogyasztót tájékoztatni vagyunk kötelesek a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról. Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során megállapítjuk, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, úgy a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában kötelesek vagyunk a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, kötelesek vagyunk a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárát nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

A fogyasztó a jelen Általános szerződési feltételek elfogadásával hozzájárul, hogy számára a tájékoztatást elektronikus úton vagy a fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon is megvalósulhasson. Amennyiben nem tudjuk a fogyasztási cikket harminc napon belül kijavítani: ha a fogyasztó ehhez hozzájárult, számára a kijavítás teljesíthető későbbi határidőben, vagy amennyiben a fogyasztó nem járul hozzá a kijavítás későbbi teljesítéséhez, vagy ezzel kapcsolatban nem nyilatkozott, számára a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül ki kell cserélni, vagy amennyiben a fogyasztó nem járul hozzá a kijavítás későbbi teljesítéséhez, vagy ezzel kapcsolatban nem nyilatkozott, de a fogyasztási cikk cseréjére sincs lehetőség, a fogyasztási cikk számláján, vagy nyugtáján szereplő eladási árat kell számára a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül visszatéríteni.

Amennyiben a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően negyedik alkalommal hibásodik meg, valamint, ha a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés b) pontja alapján a fogyasztó nem igényli a vételár arányos leszállítását, és a fogyasztó nem kívánja a fogyasztási cikket a költségünkre kijavítani vagy mással kijavíttatni, vagy ezekkel kapcsolatban nem nyilatkozott, számára nyolc napon belül a fogyasztási cikket ki kell cserélni, ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a fogyasztási cikk számláján, vagy nyugtáján szereplő eladási árat kell nyolc napon belül visszatéríteni számára.

## **24. Termékszavatosság**

24.1 A tőlünk vásárolt termék hibája esetén a Ptk. értelmében fogyasztónak minősülő Ügyfél követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

24.2 A 24. pont alkalmazásában gyártónak minősül a termék előállítója és forgalmazója.

24.3 A gyártó mentesül a termékszavatossági kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy

a) a terméket nem üzleti tevékenysége vagy önálló foglalkozása körében gyártotta vagy forgalmazta;

b) a termék forgalomba hozatalának időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető; vagy

c) a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.

24.4 Csere esetén a kicserélt termékre, kijavítás esetén a termék kijavítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági kötelezettség a gyártót terheli.

24.5A fogyasztó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős.

24.6A gyártót a termékszavatosság az adott termék általa történő forgalomba hozatalától számított két évig terheli. E határidő elteltével jogvesztéssel jár.

24.7A termékszavatossági jogokat a termék tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a gyártóval szemben.

## **25. Felelősség**

25.1 Üzleti ügyfél esetén a szerződéses vagy a szerződés megkötése előtti kötelezettségek megszegése miatt (különösen lehetetlenülés, késedelem stb.) csak szándékosság vagy súlyos gondatlanság esetén felelünk az okozott vagyoni kárért.

25.2 Az üzleti ügyfelekkel szembeni felelősségünk az általunk kötött felelősségbiztosítás maximális biztosítási összegére korlátozódik.

A 25.2 pont szerinti korlátozás vonatkozik az általunk feldolgozásra átvett árukban bekövetkezett károkra is.

Az üzleti ügyfelek kártérítési igényeit két éven belül bíróság előtt kell érvényesíteni. Ez a határidő jogvesztő.

25.3 A felelősség kizárása kiterjed a munkavállalóinkkal, képviselőinkkel és megbízottjainkkal szembeni követelésekre is, amelyek az általuk az Ügyfélnek okozott károk miatt merülnek fel, az Ügyféllel kötött szerződésre való hivatkozás nélkül.

25.4 Kizárt a felelősségünk a nem megfelelő kezelés vagy tárolás, a túlterhelés, a működtetési és gyártói utasítások be nem tartása, a hibás üzembe helyezés, karbantartás, az Ügyfél általi szervizelés vagy a természetes elhasználódás által okozott károkért, feltéve, hogy ez az esemény okozati összefüggésben állt a kárral. A felelősség hasonlóképpen kizárt a szükséges karbantartás elmulasztása esetén is.

25.5 A gépjárműben hagyott, nem a gépjármű tartozékát képező tárgyakért nem vállalunk felelősséget.

## **26. Adatvédelem**

A szerződés keretében különböző személyes adatokat dolgozunk fel. További információk és részletek az adott műhely adatvédelmi szabályzatában található. Az adatvédelmi szabályzat bármikor megtekinthető a weboldalunkon vagy közvetlenül a műhelyben.

## **27. Részleges érvénytelenség**

27.1 Amennyiben a szerződés egyes részei jogi vagy tényleges okokból semmisek, hatálytalanok vagy végrehajthatatlanok, illetve azzá válnak, úgy az nem érinti a többi rendelkezés érvényességét.

27.2 A tisztesség és jóhiszeműség általános követelményéből kiindulva az üzleti ügyfél és mi már most vállaljuk, hogy közösen megállapodunk egy olyan helyettesítő rendelkezésről, amely a lehető legközelebb áll az érvénytelen feltétellel eredetileg elérni kívánt célhoz.

## **28. Általános tudnivalók**

28.1. Az Általános szerződési feltételekben nem szabályozott kérdésekben Magyarország joga az irányadó.

28.2. Az áruk nemzetközi adásvételére vonatkozó ENSZ egyezmény nem alkalmazandó.

28.3. A teljesítés helye a székhelyünk.

28.4. A fogyasztónak minősülő Ügyfél a szerződéssel kapcsolatos vitája esetén a lakóhelye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat. A békéltető testület eljárásában a vonatkozó jogszabály alapján vagyunk kötelesek részt venni és együttműködni. A testületek listája a [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu) oldalon található meg.

28.5. A szerződésből fakadó vitákat mindenekelőtt meg kell kísérelni békés úton rendezni. Ennek eredménytelensége esetére – feltéve, hogy a szerződés nem minősül fogyasztói szerződésnek, illetve az illetékességi kikötést jogszabály egyéb okból sem zárja ki - a jogvita eldöntésére a szerződő felek már most alávetik magukat a székhelyünk szerinti – a pertárgy értékétől függően hatáskörrel rendelkező – magyar bíróság kizárólagos illetékességének.

## **29. A fogyasztóra vonatkozó különleges rendelkezések**

29.1 Amennyiben Ön fogyasztó, úgy fogyasztóként Önnek jogában áll tizennégy napon belül indoklás nélkül elállni a Digitális Rendelés-kiegészítéstől.

29.2 Az elállásra vonatkozó határidő a szerződés megkötésének napjától számított tizennégy nap.

29.3 Kifejezetten kérnie kell, ha Ön azt szeretné, hogy a tizennégy napos határidő lejárta előtt megkezdjük szolgáltatásainkat. Ebben az esetben Önnek nyilatkoznia kell annak tudomásulvételéről, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően nem gyakorolhatja a fenti elállási jogát. Ha az előzőleg említett nyilatkozatai megtételét követően a teljesítés megkezdődik, Önt a 29.2 pontban meghatározott határidőn belül indoklás nélküli felmondási jog illeti meg. Ha megkezdjük a megállapodás szerinti szolgáltatás teljesítését, de még annak befejezése előtt Ön él a felmondási jogával, akkor Ön köteles olyan összeget fizetni nekünk, amely a szerződésben rögzített teljes díjhoz képest arányosan megfelel az általunk a felmondás időpontjáig nyújtott szolgáltatásoknak (tehát ha már megkezdük a teljesítést).

29.4 Az elállási jog gyakorlása érdekében vegye fel velünk a kapcsolatot az alábbi elérhetőségeken keresztül

Mentes és Társai Kft.

1191 Budapest, Attila u. 36-38.

E-mail cím: [mentes@mentesestarsai.hu](mailto:mentes@mentesestarsai.hu), [info@mentesestarsai.hu](mailto:info@mentesestarsai.hu)

Cégjegyzékszám: 01-09-367013

Cégbíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

a szerződéstől való elállásra (felmondásra) vonatkozó döntéséről szóló egyértelmű nyilatkozat útján (pl. postai úton, faxon vagy e-mailben küldött levélben). Ehhez használhatja az alább mellékelt elállási nyilatkozat mintáját, azonban nem kötelező. A visszaigazoló e-mailben is küldünk Önnek egy elállási nyilatkozat mintát.

29.5 Az elállásra vonatkozó határidő akkor tekintendő betartottnak, ha Ön a határidő lejárta előtt elküldte az elállási jog gyakorlásáról szóló tájékoztatást a részünkre.

29.6 Amennyiben eláll a szerződéstől, az Öntől beérkezett valamennyi összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról szóló nyilatkozat beérkezésétől számított tizennégy napon belül visszafizetjük Önnek. A visszafizetés során ugyanazt a fizetési módot fogjuk használni, amelyet az eredeti tranzakció során Ön használt, kivéve, ha kifejezetten másként állapotunk meg.

A visszafizetésért semmilyen esetben nem számítunk fel Önnek díjat.

29.7 Fogyasztóként lehetősége van arra, hogy panaszt tegyen az EU online vitarendezési platformján: <http://ec.europa.eu/odr>.

### **Az elállási nyilatkozat mintája:**

Elállási-/Felmondásnyilatkozat-minta

(csak a szerződéstől való elállási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza)

Címzett [ide a vállalkozásnak a nevét, postai címét és elektronikus levelezési címét kell beillesztenie]:

Alulírott(ak) kijelenti(k), hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi áru(k) adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja/átvétel időpontja:

Fogyasztó(k) neve:

Fogyasztó(k) címe:

A fogyasztó(k) aláírása (kizárólag papír alapon tett nyilatkozat esetén):

Kelt:

### **30. A Digitális Rendelés-kiegészítésre vonatkozó különleges rendelkezések**

30.1 A Digitális Rendelés-kiegészítés egy Digitális javítási dokumentáció és digitális vevőértesítés online felület. A Digitális Rendelés-kiegészítés alkalmazás digitális támogatást nyújt a gépjármű márkaszervizek szervizelési folyamataihoz az Ügyfeleknek nyújtott digitális online szolgáltatás révén. A digitálismegrendelés-alapú javítási dokumentáció önállóan használható például szavatossággal és jótállással kapcsolatos ügyekhez, a gépjármű előtte/utána állapotának rögzítéséhez biztosítási ügyek esetén, a gépjármű állapotának és közlekedésre alkalmasságának dokumentálásához, a belső dokumentációhoz, illetve javítási-, karbantartási szerződés módosításához stb.



30.2 Az Ügyfél az alkalmazás letöltése és szoftvertelepítés nélkül is igénybe veheti a digitális vevőértékesítést. Az Ügyfél a szerviztanácsadótól egy webes linket kap e-mailen. Az alkalmazás használatával az Ügyfél beleegyezik abba, hogy a javítási-, karbantartási szerződés módosítást megelőző, a fogyasztókkal szemben kötelező tájékoztatást tartós adathordozón közöljük vele. Az Ügyfél a szóban forgó linket bármely, az internetes hozzáférést lehetővé tevő eszközön megnyithatja egy böngészőből, majd azonosítania kell magát egy egyszer használatos SMS kóddal. Ezután egyszerűen elfogadhatja vagy elutasíthatja a javítási pozíciók mellett található gombok segítségével a megrendelés-kiterjesztést az adott információk alapján, illetve megtekintheti a márkaszerviz által küldött, javítással kapcsolatos információkat. A megrendelés véglegesítése előtt megjelenő összesítőben az Ügyfélnek lehetősége van megváltoztatni a korábban megrendelésre kijelölt tételeket, ha nem jó a mennyiség, vagy olyat választott, amit mégse szeretne megrendelni. A megrendeléssel kapcsolatos jogi nyilatkozatok, feltételek és tájékoztatók elfogadását követően a „Megrendelés véglegesítése” gombra való kattintást követően a javítási-, karbantartási szerződés módosításáról szóló megállapodás létrejön az Ügyfél és közöttünk, mely fizetési kötelezettséggel jár az Ügyfél számára. A rendszer PDF-fájl formájában rögzíti és az Ügyfél által előzetesen megadott e-mail címre megküldi az Ügyfél részére az Ügyfél digitális döntését, amelyben megtekintheti az elfogadott vagy elutasított megrendelés kiegészítéseket. Az e-mail tartalmazza továbbá az Általános Szerződési Feltételeket is.

30.3 A javítási-, karbantartási szerződés módosításáról szóló megállapodás nem kerül iktatásra, kizárólag elektronikus formában kerül megkötésre, így online szerződésmódosítás jön létre. A szerződéskötés nyelve magyar. A megkötött szerződésmódosítás a későbbiekben nem kereshető vissza. A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex nem áll rendelkezésre.