A MÁRKASZERVIZ SZERZŐDÉS  
**„SZERVIZELŐÍRÁSOK ÉS -ELJÁRÁSOK”**MELLÉKLETE

**Tartalomjegyzék:**

[1. Bevezetés 2](#_Toc153467096)

[2. Szerviz-, diagnosztikai és javítási eljárások alkalmazása 2](#_Toc153467097)

[3. Valamennyi szerviz- és javítási munkához felhasznált alkatrészek 2](#_Toc153467098)

[4. GÉPJÁRMŰVEK garanciális javítása 2](#_Toc153467099)

[5. Goodwill és kampány keretében végzett javítások 6](#_Toc153467100)

[6. MÁRKASZERVIZ Saját Hatáskörű Engedélyezési Program garancia-, goodwill és kampányok vonatkozásában 7](#_Toc153467101)

[7. A MÁRKASZERVIZ FIAT nyilvántartásai a garancia, a goodwill, a termékkampányok, valamint a műhely ellenőrzés igazolására 8](#_Toc153467102)

[8. Az igények elbírálása a kifizetés előtt és azt követően 8](#_Toc153467103)

[9. Garancia, Goodwill, valamint kampányok során kicserélt alkatrészek 8](#_Toc153467104)

[10. Speciális szervizszolgáltatások 8](#_Toc153467105)

[11. Alternative Transport Program – Általános elvek 9](#_Toc153467106)

[12. Termékekre vonatkozó adatszolgáltatás 9](#_Toc153467107)

[13. A GÉPJÁRMŰVEK kezelése állítólagos termékhiba esetén 11](#_Toc153467108)

[14. Termékfelelősséggel és garanciával kapcsolatos jogi igények 11](#_Toc153467109)

[15. Ügyfélkapcsolat 12](#_Toc153467110)

[16. Szerviz és műszaki támogatás 12](#_Toc153467111)

[17. Szabályszerű lebonyolítás 13](#_Toc153467112)

# Bevezetés

A jelen Szervizelőírások és -eljárások Melléklet rögzíti a MÁRKASZERVIZ számára előírt jármű szervizelési munkaeljárásokat. A Mellékletet további kötelező érvényű eljárások és működési útmutatók egészítik ki (beleértve, de nem kizárólagosan a FIAT Garancia Kézikönyvet, amelyet a FIAT ad ki a későbbiekben, és időről időre aktualizál.

# Szerviz-, diagnosztikai és javítási eljárások alkalmazása

A MÁRKASZERVIZ köteles a GÉPJÁRMŰVEKEN végzett minden szerviz- és javítási munkálat során a MÁRKASZERVIZ STANDARDOK Mellékletben, a FIAT által kiadott Szervizelési Utasításokban, a Műszaki Tájékoztatókban és egyéb kiegészítő műszaki kiadványokban előírt szerviz-, diagnosztikai és javítási eljárásokat alkalmazni, valamint az ott meghatározott célszerszámokat és eszközöket használni.

# Valamennyi szerviz- és javítási munkához felhasznált alkatrészek

A szerviz- és javítási munkákhoz felhasznált pótalkatrészek kihatnak a GÉPJÁRMŰVEK biztonságosságára, üzembiztosságára és tartósságára, különös tekintettel a GÉPJÁRMŰVEK korrózióvédelmére, valamint a karosszéria- és festési munkák tekintetében a törésbiztonságra. A FIAT ALKATRÉSZEK úgy tervezték, hogy a lehető legnagyobb üzembiztosságot és tartósságot nyújtsák. Ha a MÁRKASZERVIZ nem FIAT ALKATRÉSZEKET használ, köteles eleget tenni a SZERZŐDÉS 8.3. pontjában foglalt feltételeknek.

# GÉPJÁRMŰVEK garanciális javítása

A FIAT által időről időre aktualizált és a MÁRKASZERVIZNEK átadott FIAT Garancia Kézikönyv részletesen ismerteti mindazokat a szabályokat és eljárásokat, amelyeket a MÁRKASZERVIZNEK a MÁRKASZERVIZ SZERZŐDÉSBEN és a jelen 3. mellékletben foglaltakon kívül be kell tartania a garancia, goodwill, gyártói méltányosság és termékkampányokesetén.

## Új GÉPJÁRMŰ Ügyfél Garancia

## Az Új GÉPJÁRMŰ Ügyfél Garancia hatálya

1. A FIAT az egyes új GÉPJÁRMŰVEKRE vonatkozó garanciafeltételeknek megfelelő garanciát nyújtja az ügyfeleknek. Az Új GÉPJÁRMŰ Ügyfél Garanciát a GÉPJÁRMŰ első tulajdonosa, valamint minden további tulajdonos érvényesítheti a garanciaidőszak alatt.
2. Az Új GÉPJÁRMŰ Ügyfél Garancia az eladás helye szerinti ország és modell szerint változhat. A MÁRKASZERVIZ bármilyen garanciális javítás elvégzését megelőzően köteles meggyőződni arról, hogy az adott GÉPJÁRMŰ garanciális-e. Ennek keretében ellenőrizni kell, hogy a GÉPJÁRMŰ garanciaideje mely időpontban vette kezdetét. A garancia feltételeit a minden GÉPJÁRMŰVEL együtt átadott Szerviz- és Garanciafeltételek tartalmazzák. A FIAT Garancia Kézikönyvben további útmutatások és instrukciók találhatóak.

## Garancia körébe nem tartozó tételek

A Szerviz- és Garanciafeltételekben foglalt garanciafeltételek, a FIAT Garancia Kézikönyv, továbbá a FIAT által kiadott és az ÜGYFÉL rendelkezésére bocsátott egyéb tájékoztatók és szabályok részletesen ismertetik, hogy mely tételekre nem terjed ki az Új GÉPJÁRMŰ Ügyfél Garancia hatálya.

## Kölcsönös garancia

A GÉPJÁRMŰ tulajdonosa jogosult bármely FIAT MÁRKASZERVIZHEZ vagy a Szerviz- és Garanciafeltételekben felsorolt országokban működő FIAT MÁRKASZERVIZHEZ fordulni az Új GÉPJÁRMŰ Ügyfél Garancia alapján igénybe vehető szerviz és a garanciakérdésében. Az itt vállalt garancia azonban a GÉPJÁRMŰVEL együtt átadott Szerviz- és Garanciafeltételek „Új Gépjármű Garancia” c. részében rögzített feltételekkel igénybe vehető garanciával megegyező tartalomra korlátozódik.

## Kiterjesztett garanciára, éves szervizre, valamint kopásra és elhasználódásra nyújtott szervizprogramok

A FIAT tájékoztatást ad bármely, a kiterjesztett garanciára, éves szervizre, valamint a kopásra és elhasználódásra vonatkozó programok feltételeiről. Ezen túlmenően az Új GÉPJÁRMŰ Ügyfél Garancia feltételeialkalmazandók, kivéve, ha az adott tájékoztatás ettől eltér.

## MÁRKASZERVIZ-garancia

## A MÁRKASZERVIZ-garancia a MÁRKASZERVIZ által saját nevében vagy harmadik személy közreműködésével az ügyfelei számára nyújtott olyan garancia, amely az Új GÉPJÁRMŰ Ügyfél Garanciában meghatározottakon felüli jogokat és kötelezettségeket foglal magában (ideértve, de nem kizárólagosan a MÁRKASZERVIZ és bármely harmadik személyek kötelezettségeit). A MÁRKASZERVIZ-garancia nem ütközhet az Új GÉPJÁRMŰ Ügyfél Garanciával, és azzal kapcsolatban összetéveszthetőséget sem okozhat, továbbá átlátható módon kell azt az ÜGYFÉL felé közölni.

## MÁRKASZERVIZ-garancia kidolgozása esetén az alábbi iránymutatásokat kell figyelembe venni:

1. egyértelműen jelezni kell, hogy a MÁRKASZERVIZ-garanciáért a MÁRKASZERVIZ vállal felelősséget, nem pedig a FIAT . A MÁRKASZERVIZ-garanciának különálló, önmagában érvényesíthető garanciaként kell működnie. Tájékoztatást kell adni arról, hogy ez a garancia – például – az Új GÉPJÁRMŰ Ügyfél Garancián felül vehető igénybe, vagy, hogy az Új GÉPJÁRMŰ Ügyfél Garancia megszűnését követő időszakra érvényes.
2. A MÁRKASZERVIZ cégnevének a FIAT által jóváhagyott elemei kivételével a MÁRKASZERVIZ-garanciára vonatkozóan semmilyen anyagban nem használhatók fel a MÁRKAJELEK.
3. A MÁRKASZERVIZ-garancia, valamint az erre vonatkozó reklámok, hirdetések vagy tájékoztató anyagok nem terjedhetnek ki semmire, ami elkülönülten és kifejezetten az Új GÉPJÁRMŰ Ügyfél Garancia körébe tartozik.

## FIAT ALKATRÉSZEK és TARTOZÉKOK beszerzése garanciális javításokhoz

A MÁRKASZERVIZ a garanciális javítások, valamint az előírások miatti és kampány keretében végzett javítások során kizárólag FIAT ALKATRÉSZEKET és TARTOZÉKOKAT használ fel, ideértve a FIAT által ajánlott, közvetlenül a FIAT ALKATRÉSZ-forgalmazótól beszerzett multibrand alkatrészeket. Bármely esetleges kivételre vonatkozóan a Garancia Kézikönyv ad tájékoztatást. Amennyiben valamely FIAT ALKATRÉSZ vagy TARTOZÉK ésszerű időn belül nem szerezhető be közvetlenül a FIAT ALKATRÉSZ-forgalmazótól vagy a FIAT-tól, a MÁRKASZERVIZNEK engedélyt kell kérnie a FIAT-tól az egyedi beszerzésre.

## Garanciális javítás költségeinek visszatérítése a FIAT részéről

1. A FIAT a MÁRKASZERVIZ Nettó Áron – valamint kezelési költség megfizetésével – megtéríti a közvetlenül a FIAT ALKATRÉSZ-FORGALMAZÓTÓL vagy a FIAT-tól beszerzett, és garanciális javításokhoz (az előírások miatti és kampány keretében végzett javításokat is ideértve) felhasznált FIAT ALKATRÉSZEK vagy TARTOZÉKOK költségét.
2. A kezelési költséget a FIAT határozza meg a MÁRKASZERVIZ Nettó Ár százalékában, fix maximált felső értékhatár mellett, figyelembe véve a MÁRKASZERVIZNEK az alkatrészrendeléssel, az alkatrésznek az átvételtől a gépjárműbe történő beszereléséig történő kezelésével, valamint a kicserélt alkatrész kezelésével összefüggésben felmerült költségeit. A maximált felső értékhatár kiszámítása a magas költségű alkatrészek – például motorok, automata sebességváltók és nagyfeszültségű akkumulátorok – kezelésével kapcsolatban a MÁRKASZERVIZNÉL felmerült költségek alapján történik.
3. A kezelési költség nem haladhatja meg a 3,5%-ot, a maximált felső értékhatár pedig nem lehet magasabb, mint 2 (két) órányi munka díja a FIAT által meghatározott átlagos piaci munkaóradíjon számítva.
4. A FIAT a munkadíj-jellegű költségeket a FIAT Garancia Kézikönyvben leírtak szerint téríti meg, a FIAT által megállapított és közölt Garanciális Munkaóradíj és Standard Munkaidők alapján.
5. A Garanciális Munkaóradíj a MÁRKASZERVIZ Kiskereskedelmi Munkaóradíjával szemben alkalmazott százalékos levonással kerül kiszámításra. Ez a százalékos levonás úgy kerül meghatározásra, hogy a szokásos munkaidőkre alkalmazott Garanciális Munkaóradíj fedezze egyaránt a közvetlen és a közvetett munka költségeket (például a garanciális ügyintézéssel és a diagnosztikával kapcsolatos adminisztrációt, amely a szokásos munkaidőkön kívül merül fel) is.
6. A százalékos levonás nem lehet 12%-nál alacsonyabb.
7. A Garanciális Munkaóradíj aktualizálása évente történik, a MÁRKASZERVIZ közlése szerint az előző év végén alkalmazott, és az ügyfélszámlákból vett minták vizsgálata révén a FIAT által ellenőrzött Kiskereskedelmi Munkaóradíj alapján. Ennek további részleteit a Garancia Kézikönyv tartalmazza.
8. A költségtérítés egyéb elemeire (például a kiszervezett munkákra, kisebb alkatrészekre, fogyóeszközökre...) a Garancia Kézikönyv és a FIAT által a hatályos jogszabályoknak megfelelően meghatározott speciális szabályok érvényesek.
9. A FIAT kizárólag azzal a feltétellel térít meg bármilyen költséget, ha a MÁRKASZERVIZ eleget tesz a garancia jóváhagyásra, a jóváhagyás ellenőrzésre és a garanciális igény kezelésre vonatkozóan a Garancia Kézikönyvben és a FIAT által meghatározott eljárásrendeknek. Hiányosságok esetén el kell indítani a megfelelő eszkalációs folyamatot.
10. A MÁRKASZERVIZ által a szervizszerződések alapján végrehajtott tevékenységekért és műveletekért igénybe vehető költségtérítés feltételeit az 1. sz. függelék tartalmazza. Ezen feltételeket, valamint az esetleges további költségtérítési feltételeket a FIAT az országos FIAT MÁRKAKERESKEDŐI SZÖVETSÉGGEL lefolytatott előzetes egyeztetés alapján évente módosítja. Az aktuálisan érvényben levő feltételek módosítása során objektív indokokat kell figyelembe venni – ill. ilyen indokok alapján kerülhet sor ezekre –, amelyeknek elsősorban azt a célt kell szolgálniuk, hogy valamennyi ország piacán fokozzák a márkaszerviz-tevékenység versenyképességét és üzleti teljesítményét.

## Garanciális ügyek kezelése a SZERZŐDÉS megszűnését követően

A Szerződés megszűnését követően a MÁRKASZERVIZ köteles a garanciális üggyel érintett GÉPJÁRMŰVEKET átirányítani egy másik FIAT MÁRKASZERVIZHEZ javításra. A FIAT a SZERZŐDÉS megszűnését követően nem téríti meg számára a garanciális munkák költségét.

A MÁRKASZERVIZ a megszűnést követően köteles haladéktalanul jelenteni a FIAT-nak minden még függőben lévő garanciális munkát. A jelentésnek tartalmaznia kell a garanciális javítási esetek leírását, alvázszám (VIN) és az ügyfél neve szerinti bontásban.

# Goodwill és kampány keretében végzett javítások

A FIAT Garancia Kézikönyv ismerteti a FIAT-nak a goodwill- és kampánylebonyolítási folyamatait.

A goodwill arra irányul, hogy fokozza az ügyfelek elégedettségét és hűségét a FIAT MÁRKASZERVIZEK iránt. A goodwill-re vonatkozó, ill. egyéb írásban kiadott iránymutatásokat tilos kiadni az ügyfeleknek vagy bármely harmadik személynek.

## Kampány-kategóriák

A FIAT jogosult bármikor előírásokon alapuló és kampány keretében végzett szervizprogramokat elindítani annak érdekében, hogy kiszűrhetők és javíthatók legyenek az esetleges hibák, továbbá folyamatosan biztosítható legyen az ügyfelek elégedettsége. Ezek a programok az alábbi kategóriákba sorolhatók be:

* Termékbiztonsági, Megfelelőséget célzó, vagy Emissziós Visszahívások, amelyek keretében a FIAT arra is utasítást adhat, hogy a GÉPJÁRMŰVEK egyes típusainak szállítását be kell szüntetni.
* Ügyfélelégedettségi kampányok (ideértve a Gyártói Méltányosságot).
* Szerviz update-ek.

## Visszahívási és átalakítási kampányokkal kapcsolatos tájékoztatás

## A FIAT értesíti a MÁRKASZERVIZT a Visszahívási és átalakítási kampányokról. A MÁRKASZERVIZ köteles a szervizbe bevitt minden egyes GÉPJÁRMŰ esetében meggyőződni arról, hogy az adott gépjárműre vonatkozóan van-e épp érvényben valamilyen Kampány.

## Egy adott GÉPJÁRMŰVÖN végrehajtott egyéb garanciális munka elszámolása elutasítható, ha egy éppen érvényben levő Kampányban előírt munkát nem végeztek el a GÉPJÁRMŰVÖN.

## Termékkampányok lebonyolítása

Amint egy GÉPJÁRMŰVET bevisznek egy termékkampány keretében, a MÁRKASZERVIZ elvégzi rajta a szükséges vizsgálatokat és/vagy javításokat, majd benyújtja a FIAT-nak az erre vonatkozó garanciaigényt. A MÁRKASZERVIZ köteles a kampány keretében előírt vizsgálatokat, ill. javításokat a FIAT tájékoztató körlevelében előírtaknak megfelelően a MÁRKASZERVIZBE bevitt minden olyan GÉPJÁRMŰVÖN elvégezni, amely még nem esett át a kampány keretében előírt vizsgálaton, ill. javításon.

## A MÁRKASZERVIZ a termékkampányok végrehajtásához kizárólag közvetlenül az ALKATRÉSZ-FORGALMAZÓTÓL vagy a FIAT-tól beszerzett FIAT ALKATRÉSZEKET és TARTOZÉKOKAT használhat fel. Amennyiben valamely FIAT ALKATRÉSZ vagy TARTOZÉK észszerű időn belül nem szerezhető be közvetlenül egy engedélyezett nagykereskedőtől vagy a FIAT-tól, a MÁRKASZERVIZNEK engedélyt kell kérnie a FIAT-tól az egyedi beszerzésre.

## A vonatkozó tájékoztató körlevél vagy a FIAT Garancia Kézikönyv ettől eltérő rendelkezése hiányában a kampány keretében előírt vizsgálat, ill. javítás költségeinek megtérítése a FIAT Garancia Kézikönyvben előírtaknak megfelelően történik.

# MÁRKASZERVIZ Saját Hatáskörű Engedélyezési Program garancia-, goodwill és kampányok vonatkozásában

## Azokat az – akár tágabban is értelmezhető – eseteket kivéve, amelyek vonatkozásában a FIAT kifejezetten felhatalmazta a MÁRKASZERVIZT a garanciális javítás előzetes engedélyeztetés nélküli elvégzésére, a MÁRKASZERVIZ köteles a garanciális javítás elvégzése előtt a FIAT részletes előzetes engedélyét kérni; a FIAT nem téríti meg az olyan garanciális javítások költségét, amelyek előzetes engedélyezést igényeltek volna, mégis anélkül hajtották végre őket.

## Az olyan esetekben, amikor a MÁRKASZERVIZ felhatalmazás alapján előzetes engedélyeztetés nélkül eljárhat, a MÁRKASZERVIZ köteles a garanciális javítást a FIAT előírásainak megfelelően elvégezni, azt az elvet szem előtt tartva, hogy a javítást a FIAT műszaki és egyéb előírásai betartásával úgy hajtsa végre, hogy az a lehető legkisebb költségekkel járjon a FIAT számára.

## FIAT MÁRKASZERVIZ Saját Hatáskörű Engedélyezési Program indítható, amely lehetővé teszi, hogy a FIAT MÁRKASZERVIZEK haladéktalanul meghozzák a goodwill, a garanciális és/vagy kampány keretében végzett javításokra vonatkozó döntéseket, ezzel is növelve az ügyfelek elégedettségét.

## A saját hatáskörben történő engedélyezés részletes alkalmazási körét és korlátait, annak menetére vonatkozó információkat, az auditálási célokból szükséges kontroll funkcióit, valamint mindazokat a szabályokat és eljárásokat, amelyek a saját hatáskörben történő engedélyezési programoknak a megállapított előírásoknak megfelelő lebonyolításának biztosításához szükségesek, a FIAT Garancia Kézikönyv tartalmazza, az adott esetnek megfelelően. A FIAT kizárólagos döntésétől függ, hogy ki kerülhet be a Saját Hatáskörű Engedélyezési Programba, és a FIAT jogosult ezt a felhatalmazást bármikor visszavonni, vagy az alkalmazási körét módosítani.

# A MÁRKASZERVIZ FIAT nyilvántartásai a garancia, a goodwill, a termékkampányok, valamint a műhely ellenőrzés igazolására

A MÁRKASZERVIZ köteles eleget tenni a FIAT Garancia Kézikönyvnek a következőkkel kapcsolatos előírásainak: nyilvántartások vezetése, műhely ellenőrzés, adatrögzítés (a szakemberek munkaidő-nyilvántartását is ideértve), garancia-, előírásokon alapuló- és termékkampányoknak valamint az azokhoz kapcsolódó munkáknak a dokumentálása és ezek megőrzése.

# Az igények elbírálása a kifizetés előtt és azt követően

A FIAT fenntartja magának a jogot arra, hogy az egyes garanciából, goodwill-ből, valamint termékkampányokból eredő igények kifizetését megelőzően és azt követően – amennyiben ezek engedélyezésére és ellenőrzésére előzetesen nem került sor – meggyőződjön arról, hogy az adott költségtérítési igénylés megfelel-e a Garancia Kézikönyvben foglaltaknak, valamint a jelen dokumentumban meghatározott egyéb előírásoknak. A MÁRKASZERVIZ köteles rendelkezésre bocsátani a szükséges bizonylatokat, igazolásokat és indoklásokat.

Ha már kifizetett igények esetén szabálytalanság állapítható meg, vagy szükséges dokumentumok hiányoznak, a FIAT érvényteleníti az igényt, és a MÁRKASZERVIZ köteles visszafizetni a jogosulatlanul megkapott összeget.

# Garancia, Goodwill, valamint kampányok során kicserélt alkatrészek

A Garancia Kézikönyv meghatározza a kicserélt alkatrészeknek a MÁRKASZERVIZ telephelyén történő megőrzésére vonatkozó szabályokat, a selejtezés elvégzésének igazolására vonatkozó szabályokat, valamint az alkatrészek visszaszolgáltatására vonatkozó szabályokat és előírásokat.

A kicserélt alkatrészek szállításának költségeit a FIAT viseli, míg a selejtezés költségei a MÁRKASZERVIZT terhelik azon alkatrészek esetében, amelyek visszaküldését nem igényelték.

A nagyfeszültségű akkumulátorok selejtezésének költségeit a FIAT a FIAT által adott eljárási utasításnak megfelelően fizeti ki.

A Garancia Kézikönyv meghatározza az alkatrészek visszaküldésének menetét, ennek határidőit, az ehhez kapcsoló rendszereket, ill. a kötbér mértékét arra az esetre, ha az alkatrészek visszaküldését elmulasztják, azokat késedelmesen küldik vissza vagy manipulálták, ill. ha az alkatrészek nem hibásak.

A MÁRKASZERVIZ köteles megfelelően kezelni a tárolókat, ezen belül gondoskodni ezeknek a tárolóknak a visszaküldéséről a megfelelő rendeltetési helyre.

# Speciális szervizszolgáltatások

Amennyiben a MÁRKASZERVIZ nem képes ésszerűen biztosítani a MÁRKASZERVIZ TELEPHELYEKEN valamely speciális szervizszolgáltatást, a MÁRKASZERVIZ szerződést köt egy másik, a szóban forgó speciális szervizszolgáltatás nyújtására képes FIAT MÁRKASZERVIZZEL vagy – a FIAT előzetes engedélyével – egy külső vállalkozóval a kérdéses speciális szervizszolgáltatáselvégzésére, vagy nekik erre egyéb módon megbízást ad. A FIAT Garancia Kézikönyv tovább részletezi ennek menetét, ill. az erre vonatkozó feltételeket. A speciális szervizszolgáltatása karosszériaműhelyben végzett munkálatokra (karosszériajavítás és -festés), a nem minden FIAT MÁRKASZERVIZBEN megtalálható, alapfelszereltségnek nem minősülő komolyabb célszerszámokat igénylő speciális járműjavítási műveletekre, a klímaberendezések javítására és \_\_\_\_\_\_\_\_-re (*NSC to provide exhaustive list*) korlátozódnak, amelyeket észszerűen nem képes a MÁRKASZERVIZ a MÁRKASZERVIZ TELEPHELYEKEN elvégezni. A gépjárműnek a MÁRKASZERVIZTŐL a speciális szervizszolgáltatást biztosító szolgáltatóhoz, majd vissza a MÁRKASZERVIZHEZ történő szállításának költségeit a MÁRKASZERVIZ viseli.

Amennyiben a MÁRKASZERVIZ ilyen szerződést köt vagy ilyen megbízást ad, a MÁRKASZERVIZ köteles gondoskodni arról, hogy a külső vállalkozó a nyújtott speciális szervizszolgáltatásoktekintetében ugyanolyan kötelezettségeket vállaljon – és ezeknek eleget is tegyen –, mint amelyeket a MÁRKASZERVIZ a jelen MELLÉKLET alapján vállal. Ez vonatkozik arra a kötelezettségre is, hogy a garanciális javítások, az előírások miatti szervizbeavatkozások, kampány keretében végzett vizsgálatok, hiányos szállítás vagy szállítás közben történt rongálódások miatti pótlások, javítások céljára kizárólag FIAT ALKATRÉSZEK és TARTOZÉKOK használhatók fel. A FIAT ALKATRÉSZEKET és TARTOZÉKOKAT a MÁRKASZERVIZNEK kell biztosítania a külső vállalkozó számára.

Továbbra is a MÁRKASZERVIZ az egyedüli kapcsolattartó az ügyféllel, és vállalja a felelősséget az ügyfél felé a külső vállalkozó által végzett szolgáltatásért. A FIAT objektív indokok fennállása esetén jogosult bármikor felszólítani a MÁRKASZERVIZT, hogy szüntesse meg a speciális szervizszolgáltatásnyújtására megkötött szerződést vagy az arra adott megbízást. Amennyiben a FIAT erre szólítja fel, a MÁRKASZERVIZ köteles az adott szerződés vagy megbízás feltételei által lehetővé tett legkorábbi időpontban felmondani a szerződést vagy megbízást.

# Alternative Transport Program – Általános elvek

A FIAT Alternative Transportation Program célja – amennyiben elérhető – az, hogy az ügyfél számára a folyamatos mobilitás kényelmét biztosítsa arra az esetre, ha az ügyfélnek hosszabb időre a szervizben kell hagynia gépjárművét. A MÁRKASZERVIZ a FIAT-hoz kapcsolódó program lehetőségeitől függően megfelelő alternatív közlekedési megoldást kínálhat az ügyfélnek. A FIAT Garancia Kézikönyv részletesen is ismerteti ennek feltételeit.

# Termékekre vonatkozó adatszolgáltatás

A MÁRKASZERVIZ köteles a MÁRKASZERVIZ SZERZŐDÉS 18. pontjában foglaltak szerint bejelenteni a FIAT-nak a termékekkel kapcsolatban tudomására jutó minden érdemi hibát, problémát. Ennek során mindegyik termékcsaládot figyelembe kell venni, nemcsak a nagy forgalmúnak minősülő GÉPJÁRMŰVEKET.

Az alábbi szempontokat kell figyelembe venni annak eldöntésekor, hogy a termékkel kapcsolatos jelentős problémáról van-e szó:

### Súlyosság: Erősen kifogásolható GÉPJÁRMŰ jellemzők, a GÉPJÁRMŰ működésképtelenné vált, potenciálisan veszélyes körülmények állnak fenn stb.

### Az ügyfél reakciói: Az ügyfél panaszt tesz, elégedetlen.

### Garanciaköltség.

### Gyakoriság: A hiba a GÉPJÁRMŰVEK hány százalékát érinti.

A FIAT-ot haladéktalanul értesíteni kell minden olyan állítólagos termékhibára vonatkozó bejelentésről, amelynél a bejelentett balesetet állítólagosan a GÉPJÁRMŰ, ill. a FIAT ALKATRÉSZ vagy tartozék anyag- vagy gyártási hibája okozta. Az értesítési kötelezettségnek eleget kell tenni, ha az alábbi körülmények közül bármelyik fennáll:

### Bármilyen személyi sérülésről érkezett bejelentés.

### A követelést peres eljárásban érvényesítik.

### A tulajdonos biztosítója kifizette a kárt.

### A kár bekövetkezésének oka nem állapítható meg.

### Harmadik fél tulajdonát képező GÉPJÁRMŰBEN töréskár keletkezett.

### Jelentős vagy meghatározatlan értékű kárigényt nyújtottak be a GÉPJÁRMŰVÖN kívüli vagyontárgyakat – például a tulajdonos házát vagy garázsát, illetve a GÉPJÁRMŰ tartalmát – ért kár miatt.

A MÁRKASZERVIZ köteles arra utasítani személyzetét, hogy ha a termékekkel kapcsolatos komoly problémáról szereznek tudomást, arról haladéktalanul tájékoztassák a vezetőséget vagy a szervizben a munkavezetőjüket. Ennek során minden olyan termékinformációt rendelkezésre kell bocsátani, amely a tényszerű termékjelentés elkészítéséhez szükséges. Amennyiben egy felmerülő problémáról haladéktalanul tájékoztatni kell a FIAT-ot, a MÁRKASZERVIZ vezetősége köteles a FIAT által meghatározott elektronikus rendszeren keresztül értesítést küldeni a probléma ismertetésével, és részletes termékjelentést benyújtani. A FIAT kötelezően benyújtandó termékjelentést kérhet az általa által meghatározott körbe tartozó egyes hibatípusokra/modellekre vonatkozóan.

A FIAT a MÁRKASZERVIZZEL történő szokásos egyeztetések során bekéri az összegyűjtött termékinformációkat, és ennek alapján összefoglaló termékjelentést készít, amelyet az illetékes Product Evaluation Groupnak kell benyújtani.

# A GÉPJÁRMŰVEK kezelése állítólagos termékhiba esetén

Ha egy adott GÉPJÁRMŰ, FIAT ALKATRÉSZ vagy TARTOZÉK állítólagos hibája miatt valaki termékfelelősségi alapon követelést támaszt, a berendezést vagy az állítólag hibás FIAT ALKATRÉSZT vagy TARTOZÉKOT a FIAT kérésére el kell küldeni a FIAT-nak. Ilyen esetben a FIAT képviselője által kiállított átvételi elismervény ellenében írásbeli felhatalmazást kell szerezni a GÉPJÁRMŰ tulajdonosától.

Ha egy ügyfél egy kampány keretében végzett vizsgálatra és/vagy javításra viszi be a szervizbe a GÉPJÁRMŰVÉT, és azt állítja, hogy a kampányban érintett tétel egyéb kárt okozott, a MÁRKASZERVIZ köteles a megadott utasításoknak megfelelően elvégezni a kampányban előírt munkálatot. A MÁRKASZERVIZ köteles értesíteni a FIAT-ot a GÉPJÁRMŰ tulajdonosának további állításairól, követeléseiről.

Ha egy bejelentett balesetet állítólagosan a GÉPJÁRMŰ, ill. a FIAT ALKATRÉSZ vagy tartozék anyag- vagy gyártási hibája okozott, a GÉPJÁRMŰVÖN mindaddig tilos megkezdeni mindenfajta munkálatot, ill. tilos szétszedni, amíg a FIAT le nem folytatta az ilyenkor szükséges vizsgálatot. Semmilyen körülmények között sem szabad a járműtulajdonos számára díjmentesen elvégezni a javítást mindaddig, amíg a FIAT alaposan ki nem vizsgálta az ügyet. Amennyiben a gépjármű-tulajdonos nem hajlandó a javíttatással megvárni a vizsgálat lezárultát, lehetősége van saját költségén elvégeztetni a javítást, majd a FIAT utasításainak megfelelően lefolytatott vizsgálat lezárultát követően adott esetben a javítási költségek visszatéríthetők a tulajdonos számára.

# Termékfelelősséggel és garanciával kapcsolatos jogi igények

A MÁRKASZERVIZ ellen termékfelelősségi és/vagy jótállási jogalapon indított perekben a FIAT a MÁRKASZERVIZ érdekeinek védelméhez szükséges minden segítséget megad a MÁRKASZERVIZNEK. A FIAT-nak a MÁRKASZERVIZ felé fennálló kártérítési kötelezettségének feltételeként a FIAT jogosult a peres eljárásban a védekezést irányítani, ezenkívül – saját belátása szerint és amennyiben a jogszabályok ezt lehetővé teszik – beavatkozhat a perbe vagy átveheti a keresettel szembeni védekezés irányításátt. Amennyiben a FIAT irányítja a védekezést, köteles a MÁRKASZERVIZNEK megtéríteni a per során felmerült, észszerű mértékű perköltségeit és ügyvédi költségeit.

Amennyiben a FIAT a peres eljárás folyamán bármikor, észszerű megfontolás alapján úgy ítéli meg, hogy a fentiektől eltérő egyéb állítások is a per tárgyát képezik, vagy, hogy a FIAT és/vagy a MÁRKASZERVIZ érdemi védekezését a MÁRKASZERVIZ cselekményei vagy mulasztásai ellehetetlenítik , a z FIAT jogosult megtagadni, hogy a továbbiakban segítséget nyújtson a MÁRKASZERVIZNEK a védekezéshez a bíróság előtt, ezenkívül jogosult értesíteni a MÁRKASZERVIZT, hogy a FIAT nem fizet kártérítést a MÁRKASZERVIZNEK akkor sem, ha ebbe korábban beleegyezett.

Abban az esetben, ha a MÁRKASZERVIZZEL, mint alperessel szemben olyan pert indítanak, amelyhez a MÁRKASZERVIZ a jelen pont szerinti segítséget, illetőleg kártérítést szeretné igénybe venni, a MÁRKASZERVIZ köteles három (3) munkanapon belül – amely határidőt a FIAT objektív indokok fennállása esetén kérésre kész meghosszabbítani – köteles értesíteni a FIAT-ot. Határidő-hosszabbítás esetén a MÁRKASZERVIZ köteles gondoskodni arról, hogy kellő időben előterjesztésre kerüljön a keresettel szembeni védekezés. Az értesítésen fel kell tüntetni, hogy „Sürgős – Termékfelelősséggel / Garanciával kapcsolatos követelés”, és csatolni kell hozzá a MÁRKASZERVIZ, jogi képviselője vagy megbízottja által átvett minden iratot és értesítést. Ha a perről szóló értesítés kapcsán szükséges valamilyen intézkedés megtétele ahhoz, hogy a FIAT átvehesse a kérdéses anyagokat, akkor a MÁRKASZERVIZ köteles közvetlenül a FIAT-al kapcsolatba lépni, és utasításokat kérni. Az eredeti értesítés átadását követően a MÁRKASZERVIZ eligazítást kap arra vonatkozóan, hogy hová küldje az üggyel kapcsolatos további értesítéseket, iratokat. A MÁRKASZERVIZ köteles minden utasításnak időben eleget tenni.

A FIAT a jelen pontban foglaltakon kívül semmilyen egyéb kötelezettséget nem vállal. A FIAT csak azzal a feltétellel tesz eleget ezeknek a kötelezettségeknek, ha a MÁRKASZERVIZ mindenben az itt leírtak szerint jár el.

A jelen pontban foglaltak nem érintik a felek azon jogát, hogy bármely szerződés vagy jogszabály alapján kártérítésre vagy a költségekhez való hozzájárulásra támasszanak igényt; az ilyen jogaik kifejezetten fenntartásra kerülnek. A FIAT által a jelen pont értelmében a MÁRKASZERVIZ számára biztosított jogok nem átruházhatók.

# Ügyfélkapcsolat

A MÁRKASZERVIZNEK minden esetben arra kell törekednie, hogy saját szervezetén belül kezelje az ügyfelektől érkező megkereséseket, kérdéseket, és elejét vegye annak, hogy az ügyfelek szükségtelenül közvetlenül a FIAT-hoz, a KAPCSOLT VÁLLALKOZÁSHOZ vagy bármely megbízottjához forduljanak. A FIAT (tanácsadás, tájékoztatás, szakirodalom és képzés biztosítása stb. formájában) segítséget nyújt a MÁRKASZERVIZNEK ahhoz, hogy a MÁRKASZERVIZ kielégítően tudja kezelni az ügyfelek kéréseit és panaszait.

Ha a MÁRKASZERVIZHEZ olyan igény érkezik be, amelyet észszerű időn belül nem tud elintézni, arról haladéktalanul köteles értesíteni a FIAT-ot, ismertetve az ügy részleteit és az esetlegesen már megtett intézkedéseket.

# Szerviz és műszaki támogatás

## Szerviz és Műszaki Információk

## A FIAT a GÉPJÁRMŰVEK szervizeléséhez, javításához és karbantartásához különféle tájékoztató anyagokat biztosít, így többek között a következőket:

1. Szerviz-, javítási és karbantartási utasítások
2. Diagnosztikai és programozási alkalmazások
3. Műszaki szervizprospektusok és tájékoztatók
4. Műszaki és nem műszaki jellegű képzés
5. Munkaidő-útmutatók
6. Elektronikus ALKATRÉSZ-katalógus
7. Termékkampányok
8. Utasítások arra vonatkozóan, hogy le kell állítani a GÉPJÁRMŰVEK meghatározott körének az Ügyfél részére történő szállítását
9. Utasítások/eljárás hiányzó Alkatrészek miatti VOR (vehicle off road) kezeléséhez

A MÁRKASZERVIZ köteles gondoskodni arról, hogy ezek a szervizinformációk a munkavállalói rendelkezésére álljanak, és használják is ezeket az anyagokat a MÁRKASZERVIZ TEVÉKENYSÉGEK során. A MÁRKASZERVIZNEK gondoskodnia kell arról, hogy a GÉPJÁRMŰVÖN mindig először a műszaki tájékoztatóban előírt műveleteket hajtsák végre, csak ezután kerüljön sor bármilyen egyéb javítás vagy diagnosztika elvégzésére.

## A FIAT határozza meg a bevett piaci gyakorlat alapján a Szerviz- és Műszaki Információkhoz, az üzleti folyamatokhoz szükséges speciális infokommunikációs eszközökhöz, a diagnosztikai eszközökhöz és diagnosztikai információkhoz, a műszaki segítségnyújtáshoz és a FIAT ALKATRÉSZKATALÓGUSHOZ a MÁRKASZERVIZ KÖZPONTI TELEPHELYÉN és az egyes MÁRKASZERVIZ FIÓKTELEPEKEN való hozzáférésének költségeit a MÁRKASZERVIZ számára.

## Műszaki támogatás

A MÁRKASZERVIZ azokkal a műszaki jellegű kérdéseivel, ill. termékekkel kapcsolatos problémáival, amelyekre a FIAT által biztosított online és offline (erő)források nem kínálnak megoldást, megkeresheti a FIAT Európai Műszaki Vevőszolgálati Központját. A MÁRKASZERVIZNEK az Európai Műszaki Vevőszolgálati Központ igénybevételéhez éves előfizetéssel kell rendelkeznie, amelynek a piaci gyakorlat alapján meghatározott feltételeit a FIAT közzéteszi.

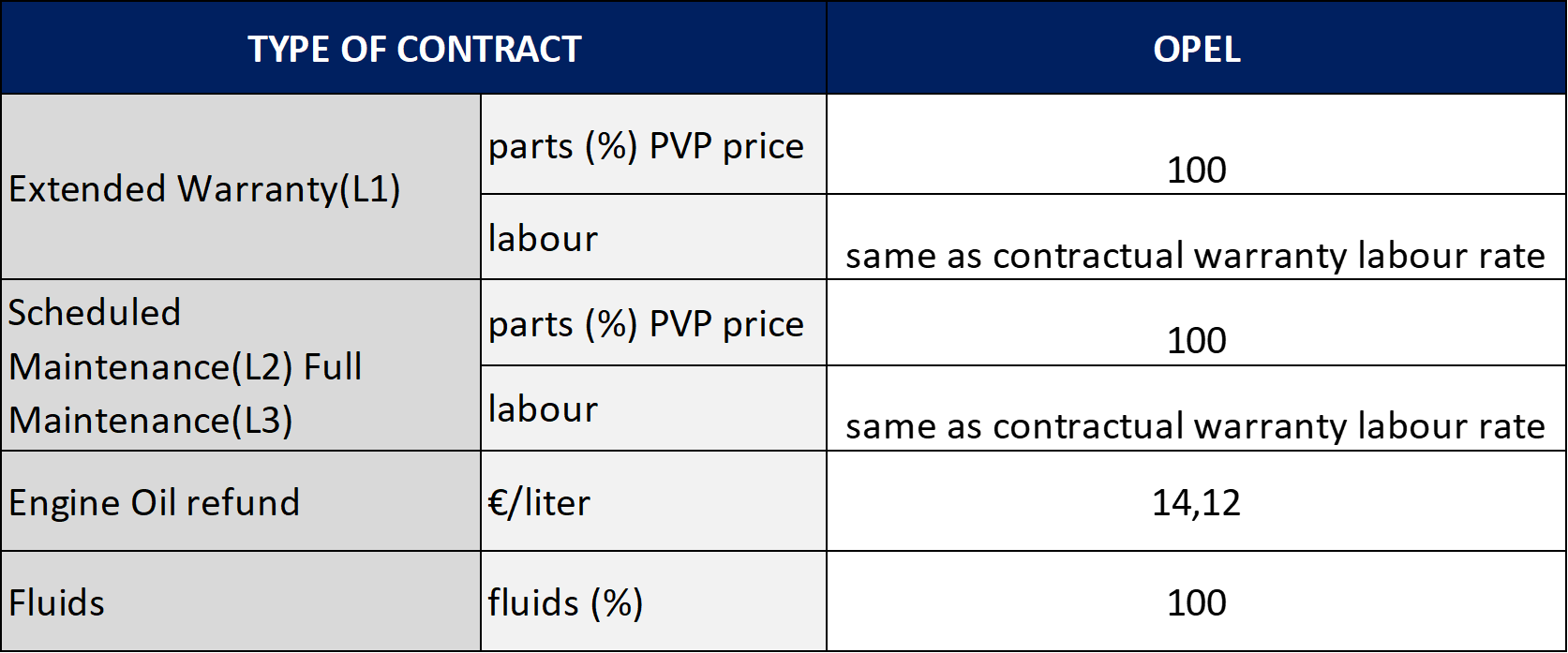
# Szabályszerű lebonyolítás

A FIAT számára súlyos következményei lehetnek annak, ha a MÁRKASZERVIZ nem hajtja végre a biztonsági okokból indított kampányokat, ill. helyszíni akciókat (a MÁRKASZERVIZ SZERZŐDÉS 8.7. pontja szerint), nem készíti el a Termékjelentéseket, és nem végzi el a PDI tevékenységeket.

Ezért a FIAT fenntartja a jogot arra, hogy miután ismételten előforduló szabálytalanság miatt írásbeli figyelmeztetést küldött, az egyes gépjárművek esetében igazolhatóan elmulasztott fenti műveletek mindegyike esetén 25 euró átalányösszeget számlázzon ki, anélkül, hogy ez sértené a FIAT-nak a MÁRKASZERVIZ SZERZŐDÉS alapján fennálló egyéb jogait, jogorvoslati lehetőségeit.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FIAT** |  | **@MÁRKASZERVIZ\_NEVE@** |
|  |  | MÁRKASZERVIZ cégneve |
|  |  |  |
| Aláírás |  | Aláírás |
|  |  |  |
| Aláíró neve |  | Aláíró neve |
|  |  |  |
| Aláíró tisztsége |  | Aláíró tisztsége |

1. függelék



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SZERZŐDÉS TÍPUSA | | OPEL |
| Kiterjesztett garancia(L1) | alkatrész (%) PVP ár | 100 |
| munkadíj | a szerződéses garanciális munkadíjjal megegyező |
| Tervezett karbantartás(L2) Teljes karbantartás(L3) | alkatrész (%) PVP ár | 100 |
| munkadíj | a szerződéses garanciális munkadíjjal megegyező |
| Motorolaj visszatérítés | EUR/liter | 14,12 |
| Folyadékok | folyadékok (%) | 100 |