

Készítette:
Szatmári Ákos

Érvénybe lép:
2014.03.25.

Kiadás sorszáma:
1.

Módosítás sorszáma:
0.

Oldalszám:
Oldal: 1 / 7

A szabályzat célja:

A szabályzat leírja a Inter Cars Hungária Kft.-nél alkalmazandó jótállási folyamatokat, definíciókat, felelősöket.

1. Alapelvek, definíciók

A vevői megelégedettség fontos szempont a reklamációk kezelésében. Az udvariasság, nyugodtság, segítőkészség és a gördülékeny ügyintézés elengedhetetlen. Amennyiben a reklamáció a szolgáltatással kapcsolatban merül fel, a hiba azonnali elhárítására kell törekedni, az Inter Cars Hungária Kft. működési elveit alapul véve, és betartva.

Definíciók:

Gépjárműalkatrész: személygépjármű, tehergépjármű és motorkerékpár működéséhez szükséges alkatrészek

Felszerelési cikk: személygépjármű, tehergépjármű és motorkerékpár működéséhez nem szükséges, kiegészítő termékek

Szaktűhely: gépjárművek javításával jogszerűen foglalkozó szervezetek

Garanciális ügyintéző: Az Inter Cars Hungária Kft. által megjelölt felelős munkavállaló

Vevő: Az Inter Cars Hungária Kft. termékeit vásárló nem természetes személy

Logisztikai koordinátor: Az Inter Cars Hungária Kft. által megjelölt felelős munkavállaló

Megbontás: a jótállás körébe tartozó termék meghibásodása által okozott károk felmérését célzó, a gépjármű részleges vagy teljes szétszerelésével járó tevékenység

2. Általános szabályok

Az Inter Cars Hungária Kft. az általa importált és forgalomba hozott gépjárműi alkatrészekre és felszerelési cikkekre a vásárlás napjától, illetve amennyiben a vásárlás napja nem esik egybe az alkatrész vevő részére történő átadásával, úgy az átadás napjától, vagy – ha az alkatrész beszerelését az Inter Cars Hungária Kft. vagy annak megbízottja végzi –, az alkatrész üzembe helyezésének napjától (a továbbiakban: „**Teljesítés**”) számított 12 hónapon keresztül jótállást vállal. A jótállási igény alapján a jogosult kérheti az alkatrész/felszerelési cikk cseréjét vagy kijavítását, valamint azok jogos beszerelési költségét, vagy árleszállítását követelheti a részletes feltételekben foglaltak teljesülése esetén. Az általános 12 hónapos jótállási időtartamtól azon márkák jótállási feltételei térnek el, melyekre az alkatrészgyártók által külön megszabott előírások érvényesek. Ezen termékek listáját a szabályzat 1. számú melléklete tartalmazza.

Készítette:
Szatmári Ákos

Érvénybe lép:
2014.03.25.

Kiadás sorszáma:
1.

Módosítás sorszáma:
0.

Oldalszám:
Oldal: 2 / 7

Jótállási eset áll fenn, ha egy vevő az Inter Cars Hungária Kft. által eladott termékkel kapcsolatban jótállási időn belül kifogást emel valamelyik alkatrész vagy felszerelési cikk ellen, amelynek a vevő által felismert hibája már a Teljesítés időpontjában megvolt.

Az Inter Cars Hungária Kft. jótállási kötelezettsége nem terjed ki arra az esetre, ha a meghibásodás az alkatrész vagy felszerelési cikk nem rendeltetésszerű használatából ered, így különösen a használati, karbantartási, illetve beépítési utasítások be nem tartása következtében lépett fel, illetve hibás kezelés, nem megfelelő minőségű tüzelőanyag, segédanyag, valamint harmadik személy által végzett jogosulatlan beavatkozás miatt történt.

Nem érvényes a 12 hónapos jótállási időtartam az olyan alkatrészekre vonatkozóan, melyekre a gépkocsigyártó meghatározott futásteljesítmény elérésekor kötelező cserét írt elő, és ezt a futásteljesítményt az alkatrész a 12 hónapos jótállási időtartam előtt túlhaladta, hiszen ekkor az elhasználódás természetes kopás eredménye.

Abban az esetben, ha egy, az Inter Cars Hungária Kft. által forgalmazott termék szerelési hiba vagy a karbantartás hiánya következtében hibásodik meg, úgy ez olyan jótállási esetnek minősül, amelyet a beszerelést vagy a karbantartást végző műhelynek kell a Vevő felé rendeznie.

A jótállási igény érvényesítésének feltétele a 4.1. pontban foglaltak szerint az ellenérték megfizetését igazoló bizonylat, így különösen az Inter Cars Hungária Kft. által kiállított számla, vagy annak másolata. Továbbértékesítés esetén a továbbértékesítést igazoló számla, vagy annak másolata (nyugta alapesetben nem fogadható el, de méltányosságból abban az esetben elfogadható a nyugta is, ha abból a továbbértékesített termék, és a vásárlás napja egyértelműen beazonosítható), és a szakműhely által kiállított beszerelést igazoló számla, vagy annak másolata.

Ezek hiányából fakadó minden kár a vevőt terheli.

Amennyiben az alkatrész vagy felszerelési cikk beszerelését nem az Inter Cars Hungária Kft., vagy annak megbízottja végezte, úgy a vásárló jótállási igényét abban az esetben érvényesítheti, ha a reklamált alkatrész beszerelése szakműhelyben történt, és erről a szakműhely hivatalos számlájával rendelkezik.

Ha annak gyanúja merül fel, hogy az alkatrész meghibásodása a gépjárműben kárt okozott, és ennek megállapítása érdekében a gépjármű megbontása szükséges, a gépkocsi megbontásának helyéről és időpontjáról munkanapokon 72 órával korábban a vevőnek értesítenie kell a forgalmazó telephelyet, hogy azon az Inter Cars Hungária Kft. képviselőjének részvételi lehetősége biztosított legyen. Ennek elmulasztása esetén az okozati kár megtérítése a jótállás keretében nem lehetséges.

Az okozati kárigényt az Inter Cars Hungária Kft. a megbontási jegyzőkönyv felvételétől számított 60 napon belül bírálja el. Amennyiben külső szakértő bevonása is szükséges, ez az idő a szakértő eljárásának az idejével meghosszabbodik. A szakértő bevonásáról a garanciális ügyintézőnek vevőt írásban értesítenie kell. Okozati kártérítés kizárólag a gépkocsiban keletkezett, a meghibásodott alkatrészrel összefüggésbe hozható, közvetlen károkra vonatkozik.

Készítette:
Szatmári ÁkosÉrvénybe lép:
2014.03.25.Kiadás sorszáma:
1.Módosítás sorszáma:
0.Oldalszám:
Oldal: 3 / 7

A jótállási igény elbírálása az Inter Cars Hungária Kft. központjában történik. Amennyiben az Ügyfélszolgálati dolgozók, illetve a telephelyvezetők kellő szakmai megalapozottsággal elutasító döntést tudnak hozni úgy az szakértő bevonása nélkül jogukban áll, és ebben az esetben a jótállási igény elbírálása nem az Inter Cars Hungária Kft. központjában történik.

3. Vásárlók könyve

A kereskedelmi hatóság által hitelesített Vásárlók könyvét az eladótérben, az ügyfelek által elérhető módon, íróeszközzel ellátva kell kifüggeszteni. Felelős: Telephelyvezető. Panasz esetén van lehetőség az azonnali orvoslásra. Ha ennek ellenére bejegyzés születik, úgy arra 30 napon belül, tárgyilagosan kell reagálni, a megtett intézkedés leírásával. Pozitív bejegyzés esetén köszönőlevelet szükséges küldeni. Bármely bejegyzést követő reagálást le kell fűzni, és 2 évig tárolni az erre rendszeresített dossziében.

4. A jótállási belső ügymenet részletes leírása

4.1. A jótállási igény érvényesítése

A jótállási igény érvényesítésének feltétele az ellenérték megfizetését igazoló bizonylat, így különösen az Inter Cars Hungária Kft. által kiállított számla, vagy annak másolata, illetve továbbértékesítés esetén a továbbértékesítést igazoló számla, vagy annak másolata (nyugta alapesetben nem fogadható el, de méltányosságból abban az esetben elfogadható a nyugta is, ha abból a továbbértékesített termék, és a vásárlás napja egyértelműen beazonosítható).

Ezek hiányából fakadó minden kár a vevőt terheli.

A jótállási igény érvényesítéséhez szükséges továbbá:

Hibás termék bemutatása

Amennyiben az alkatrész vagy felszerelési cikk beszerelését nem az Inter Cars Hungária Kft., vagy annak megbízottja végezte, a szakműhely által kiállított beszerelést igazoló számla, vagy annak másolata.

Mérési jegyzőkönyv az alábbi esetekben:

Féktárcsánál és fékdobnál, ha ütés a hibajelenség

Lengéscsillapítónál, ha a hibajelenség gyenge, vagy hatástalan csillapítás.

4Max akkumulátoroknál vizsgálati jegyzőkönyv (teljes körűen kitöltött garancia füzet)

Amennyiben bármelyik dokumentum hiányzik, a hibás termék nem vehető át elbírálásra.

Készítette:
Szatmári Ákos

Érvénybe lép:
2014.03.25.

Kiadás sorszáma:
1.

Módosítás sorszáma:
0.

Oldalszám:
Oldal: 4 / 7

4.2. A reklamáció fogadása

4.2.1. Jótállási reklamáció érkezésekor meg kell győződni a 4.1. pontban felsoroltak meglétéről.

4.2.2. A visszahozott hibás terméket azonosítani kell a vásárlási számla alapján. Amennyiben a termék eredete nem azonosítható, vagy az azonosítás során kiderül, hogy nem az Inter Cars Hungária Kft. által forgalmazott termék, nem vehető át elbírálásra.

4.2.3. Amennyiben a 4.1. pontban szereplő dokumentumok vevő rendelkezésére állnak, a reklamáció, és a dokumentumok alapján ki kell tölteni az Inter Cars Hungária Kft. jótállási jegyzőkönyvét (2. sz. melléklet), melyben rögzíteni kell a vevő által érvényesíteni kívánt igényt. Amennyiben megállapításra kerül, hogy a reklamáció kívül esik a jótállás időtartamán, azt el kell utasítani, írásban, a szabályzat 3. számú mellékletében szereplő nyomtatványon.

4.2.4. Amennyiben a hibás termékről szemrevételezéssel egyértelműen megállapítható, hogy a hiba a Teljesítés után keletkezett, így különösen nem anyag, vagy gyártási hiba okozta a meghibásodást, a reklamációt el kell utasítani (3. sz. melléklet kitöltése).

4.2.5. Amennyiben az 4.2.1.-4.2.4. pontokban felsoroltak alapján a reklamációt nem lehet elutasítani, úgy a hibás terméket a Vevőtől át kell venni további vizsgálat céljából. Az átvétel tényét az átvételkor rögzíteni kell a Navison RMA moduljában. Az ilyen módon létrehozott dokumentumot 2 példányban ki kell nyomtatni (4 sz. melléklet), az első példány a Vevőt illeti meg (átvételi elismervényként), a második példány pedig a terméket követi. A hibás terméket el kell látni egy azonosító címkével (5 sz. melléklet), hogy az egész elbírálási folyamat alatt azonosítható legyen. Az azonosító címkét értelemszerűen kell kitölteni, az RMA modulban létrehozott dokumentum REK..... számát jól láthatóan kell ráírni.

4.2.6. A hibás terméket, annak teljes dokumentációjával külön, a többi árutól elkülönítve kell továbbítani az Inter Cars Hungária Kft. központjába [1139, Budapest, Frangepán utca 44/B.]. A telephelyvezető felelős azért, hogy a hibás termék legkésőbb az átvételtől számított 72 órán belül munkanapokon beérkezzen a központba. A telephelyvezetőnek már a Vevőtől történő átvételkor értesíteni kell e-mailben a garanciális ügyintézőt, valamint a logisztikai koordinátort, hogy felkészülhessenek a termék átvételére és elbírálására. Elbírálásra átvett hibás terméket, annak dokumentációjával együtt, külön ládába csomagolva, a ládán elhelyezett „GARANCIA telephelykód (pl. M12)” felirattal, pontos címezéssel ellátva kell az Inter Cars Hungária Kft. központja részére megküldeni. Az akkumulátort nem szabad ládába tenni, azt külön, csomagolatlanul kell felküldeni. A központ kizárólag hiánytalan anyagot fogad el elbírálásra.

A hiányos dokumentációval beküldött jótállási igényeknél először e-mailben kap értesítést a telephely, hogy milyen dokumentumok hiányoznak az elbíráláshoz. Az értesítésről való tudomásszerzést követően 72 óra áll a telephely rendelkezésére, hogy a hiányzó dokumentumokat pótolja, és megküldje a központba. A borítékra rá kell írni a „REK” számot és, hogy hiánypótlás. Amennyiben a 72 óra eredménytelenül telik el, az alkatrész/felszerelési cikk és a dokumentumok visszaküldésre kerülnek a telephelyre.

Készítette:
Szatmári ÁkosÉrvénybe lép:
2014.03.25.Kiadás sorszáma:
1.Módosítás sorszáma:
0.Oldalszám:
Oldal: 5 / 7

4.2.7. Azokon a területeken ahol az Inter Cars Hungária Kft. csak területi képviselővel van jelen, az átvételi és továbbítási folyamat a következőképpen módosul:

Vevő értesíti az Inter Cars Hungária Kft. központját a jótállási esetről. A normál visszaúval megegyező módon, a hibás terméket annak teljes dokumentációjával külön, a többi árutól elkülönítve kell a Vevőnek továbbítania az Inter Cars Hungária Kft. központjába, a garanciális ügyintézőnek címezve. A hiányosan beküldött igényekre az Inter Cars Hungária Kft. központja figyelem felhívó levelet küld a vevőnek, melyben felhívja vevőt a megjelölt hiányok 72 órán belül történő pótlására. Amennyiben a felszólító levélben foglalt hiányok pótlására a levél kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül nem kerül sor, úgy a hibás termék a dokumentációjával együtt visszaküldésre kerül a vevő részére, az általa megadott telephelyi címre, ennek hiányában vevő székhelyére.

4.2.8. Ha a meghibásodott alkatrészsel kapcsolatban okozati kár lehetősége merül fel, a gépkocsi megbontásának időpontjáról a vevőnek, vagy az általa a javítás elvégzésével megbízott szakműhelynek munkanapokon 72 órával korábban értesíteni kell a forgalmazó telephelyet, vagy az Inter Cars Hungária Kft garanciális ügyintézőjét, hogy azon az Inter Cars Hungária Kft. képviselőjének részvételi lehetősége biztosított legyen. A telephely egyeztet a garanciális ügyintézővel, hogy mikor tud jelen lenni a megbontásnál. A garanciális ügyintéző erre 72 óránál munkanapokon hosszabb határidőt nem adhat meg. A gépjármű csak a garanciális ügyintéző és a telephelyvezető jelenlétében bontható meg. Ennek be nem tartása a jótállási igény elvesztését vonja maga után. A garanciális ügyintéző a megbontásról jegyzőkönyvet vesz fel (6.sz. melléklet) és digitális fényképeket készít. Az elkészült jegyzőkönyvet minden jelenlévővel aláírattja. A garanciális ügyintéző a dokumentumokat és a sérült alkatrészeket a vizsgálat végeztével magához veszi és átadja az illetékes telephely vezetőjének. A telephelyvezető gondoskodik az eset szabályszerű rögzítésről a RMA rendszerben. A továbbiakban az általános szabályok szerint kell eljárni.

4.3. A reklamáció elbírálása

4.3.1. A garanciális ügyintéző eljárása során a mindenkor érvényben lévő gyártói, beszállítói és az anyavállalattal történő megállapodások szerint jár el. A beküldött termékkel kapcsolatban a központba beérkezéstől számított munkanapokon 48 órán belül a garanciális ügyintézőnek írásos értesítést kell küldenie a beküldő felé a várható folyamatról.

4.3.2. Amennyiben a jótállási igény jogos, az munkanapokon 96 órán belül rögzítésre kerül az RMA rendszerben.

4.3.3. Amennyiben a jótállási igény elutasításra kerül, úgy azt szintén rögzíteni kell az RMA rendszerben, valamint a garanciális ügyintéző megküldi az elutasító szabványlevelet (3. számú melléklet) a telephelyvezetőnek, vagy a 4.2.7. pont szerinti esetben a vevőnek. A garanciális ügyintéző a hibás terméket átadja visszaküldésre a logisztikai koordinátornak. A logisztikai koordinátor visszaküldi a hibás terméket a beküldő telephelynek vagy a 4.2.7. pont szerinti esetben a vevőnek, valamint az eredeti dokumentációt archiválja.

Készítette:
Szatmári Ákos

Érvénybe lép:
2014.03.25.

Kiadás sorszáma:
1.

Módosítás sorszáma:
0.

Oldalszám:
Oldal: 6 / 7

A garanciális ügyintézőnek nincs felhatalmazása méltányosságra, erre csak az értékesítési vezetőnek és az ügyvezető igazgatónak, valamint a 4.2.5. pont szerinti esetben a telephelyvezetőnek van jogosultsága.

4.3.4. A beküldő telephely visszajuttatja a Vevőnek a hibás terméket, az elutasító levéllel együtt.

4.3.5. Elutasító határozat esetén, ha a telephelyvezető úgy ítéli meg, hogy kereskedelmi érdekből szükséges a Vevőt valamilyen formában kárpótolni, jogosult méltányossági kártérítés megítélésére a Vevő számára a telephely nettó havi forgalmának 0,2%-ával megegyező értékében, de a jótállási igényt érvényesíteni kívánó ügyfelek számától függetlenül maximum havonta összesen nettó 50.000,- Ft-ig terjedően. Ezen összeghatár felett méltányossági elbírálást kérhet a mindenkorai értékesítési vezetőtől, illetve az ügyvezető igazgatótól. Méltányosságra csak kereskedelmi érdekből van lehetőség, melyet meg kell indokolnia a méltányosság kérőjének.

4.3.6. Elfogadott jótállási igénynél a telephelyvezető a jótállási jegyzőkönyvben megjelöltek szerint a hibás terméket vagy jóváírja, vagy cseréli, vagy árleszállítást hajt végre, vagy intézkedik a kijavíttatásáról. Erről tájékoztató levelet kell küldeni a Vevő részére. (7. sz. melléklet)

4.3.7. Amennyiben a garanciális ügyintéző saját hatáskörében úgy ítéli meg, hogy szükséges, úgy lehetőség van a kifogásolt alkatrészt kiküldeni a beszállítóhoz további vizsgálatra. Erről a garanciális ügyintéző tájékoztatja a telephelyvezetőt. A telephelyvezető a kifogásolt alkatrész beszállítóhoz történő kiküldéséről tájékoztatja a vevőt. (8. számú melléklet)

4.3.8. Megalapozott jótállási igény esetén a jótállási igényt érvényesítő, vagy a szakműhely külön kérésére az Inter Cars Hungária Kft. megtéríti az alkatrész hibájával szorosan összefüggő javítási költségeket, a részére kiállított számla alapján. Erre kizárólag abban az esetben van lehetőség, ha a mellékletben beküldött javítási számlamásolatból egyértelműen kiderül az alkalmazott rezsióradíj és az alkatrész beépítésére fordított normaidő. Ha ez nem állapítható meg egyértelműen a javítási számlamásolatból, akkor munkadíj megtérítésére nincs lehetőség.

A jótállás keretében történő munkadíjról a szakműhely vezetője és a garanciális ügyintéző előzetesen egyeztet. Az alkalmazott normaidő nem lehet nagyobb, mint az Inter Cars Hungária Kft. IC Technika adatbázisában az adott típusra meghatározott normaidő.

Ezt a számlát a garanciális ügyintéző nevére, postai úton, küldi el a szerviz. A garanciális ügyintéző aláírásával igazolja annak helyességét, majd továbbítja pénzügyi teljesítésre. A kiállított számla csak átutalásos lehet, 30 napos fizetési határidővel.

Az aláírt számla fénymásolatát, az eredeti jótállási dokumentumokkal együtt kell archiválni.

Készítette:
Szatmári Ákos

Érvénybe lép:
2014.03.25.

Kiadás sorszáma:
1.

Módosítás sorszáma:
0.

Oldalszám:
Oldal: 7 / 7

4.4. A jótállás keretében kicserélt hibás termékek kezelése

4.4.1. A hibás terméket az erre kijelölt tárolóban, minden egyéb termékektől jól elkülönítve kell tárolni, melynek tárhelye a Navision vállalatirányítási rendszerben a CLAIM raktárkód alatt található.

4.4.2. Minden év decemberében a CLAIM raktár tartalmát selejtezni kell, a selejtezési szabályzat előírása szerint, a leltár megkezdése előtt legalább egy héttel.

5. Jótállási esemény rögzítése az RMA modul a 9. sz melléklet szerint.

Készítette: Szatmári Ákos Beszerzési vezető

Kiadta: Ulmer Szilvia HR és Folyamat vezető

Jóváhagyta: Baán Csaba Ügyvezető igazgató

Budapest, 2014.03.25.