**Garanciális igények kezelése**

**A garanciális ügyintézés feltételei:**

* A garanciális igény tárgyát képező alkatrész,
* Connect-en történt bejelentés a szükséges dokumentumok csatolásával, **vagy**
* kitöltött MF 8.5.5.2\_1 Garanciális igény bejelentő (letölthető honlapunkról: [garancia.pdf](https://www.autonet-group.hu/pub/media/2024/11/garancia.pdf),

 vagy kérheti a kiszállító kollégáktól) a hozzá csatolt dokumentumokkal, melyek az alábbiak:

* a forgalmi engedély másolata,
* a munkalap másolata (A [151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet](https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=A0300151.KOR) 1.§ 3. pontja szerint a termék megfelelő üzembe helyezése megkövetelhető a fogyasztótól. A szakmai követelményeket az [1/1990. (IX. 29.) KHVM rendelet](https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99000001.KHV) a gépjárműfenntartó tevékenység személyi és dologi feltételeiről részletezi.)
* másolat a gépjármű tulajdonos részére kiállított számláról, amin a kérdéses alkatrész szerepel,
* elektromos alkatrészek, klímakompresszorok, dízel egységek, illetve lengéscsillapítók esetén mérési jegyzőkönyv,
* a fogyasztó részére átadott jótállási jegy másolata,
* BMW és Mercedes gyári alkatrészek meghibásodása esetén márkaszerviz által kiállított szakvélemény a hiba okáról.
* A vizsgálatra beküldött alkatrészt ne tisztítsák meg, egyéb esetben nem lehetséges az eset alapos és korrekt kivizsgálása!

[**Jótállási idők**](http://www.autonet-group.ro/media/images/PDF/Letoltheto%20dokumentumok/Garancia/130708_Jotallasi_idok.pdf):

A jótállási időket az Autonet Import Magyarország Kft a [151/2003. (IX. 22.) Kormányrendelet](https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=A0300151.KOR)-hez igazodva állapítja meg szerviz és viszonteladó partnerei esetében is.

A fogyasztó részére kiállított számlán szereplő bruttó egységár alapján, rendeltetésszerű használat esetén:

* bruttó 10.000-250.000 forint eladási ár esetén a jótállás 2 év,
* bruttó 250.000 forint feletti eladási ár esetén a jótállás 3 év.

A QWP akkumulátorok bruttó 10.000 - 250.000 Ft között egységesen, 2 év jótállási idővel rendelkeznek.

**A garanciális igények elbírálása az alábbi módon történik:**

* Minden egyes garanciális igény bejelentés rögzítésre kerül, amely a későbbiekben visszakereshető.
* Abban az esetben, ha az igény jogossága szemrevételezéssel nem ítélhető meg, akkor az alkatrészek továbbításra kerülnek a gyártók által felkészített szakembereinkhez, akik meghozzák a döntést.
* A továbbított alkatrészről a garanciális elbíráló termékszakértő dönt:
	+ az elsődleges vizsgálat után az azonnali elfogadásról,
	+ megfelelő mérőeszközök, technológia hiányában a további vizsgálat szükségességéről.
* Amennyiben a termékszakértő a garanciális igényt nem találja jogosnak, úgy a tényt szakvéleménnyel alátámasztva továbbítja a vevő felé, illetve az alkatrészt is visszajuttatja.
* Az elbírálási idő általában 10 munkanap, amennyiben nincs szükség a gyártó jóváhagyására.
* A dízel üzemanyagrendszer alkatrészeket továbbítjuk a gyártó által kijelölt szakműhely felé. Az elbírálás határideje ezen termékek esetén akár 15 munkanap is lehet. A szakműhely díjat számít fel a bevizsgálásért amit, amennyiben a garanciális igény nem jogos, az AUTONET továbbszámláz a vevőnek.
* Gumiabroncs esetén az elbírálást a gyártó vagy egy külső szakértő végzi. Az elbírálás határideje ezen termékek esetén akár 15 munkanap is lehet.
* A garancia igény elfogadása után az árut jóváírjuk.

**Garanciális igény az alábbi eseteken nem érvényesíthető:**

* az alkatrész nem áll rendelkezésre vagy nem beazonosítható,
* az Ügyfél nem tudja bemutatni az előírt dokumentumokat,
* az alkatrészt szétszerelték, módosították, leejtés nyomait viseli,
* a hiba a használat során fellépő természetes kopás következménye,
* a károsodás nem rendeltetésszerű használatra vezethető vissza (versenyzés, helytelen tárolás, stb.)
* közlekedési baleset, elemi kár, egyéb vis maior esetén,
* a beszerelésnél az előírt technológiai leírásban szereplő kötelező járulékos alkatrészek cseréje nem történt meg, például, de nem kizárólagosan:
	+ vezérműszíj + feszítő(k), vezetőgörgő(k), vízpumpa
	+ lengéscsillapító + porvédők
	+ kipufogódobok + felfüggesztő elemek, bilincsek,
	+ klímakompresszor + szárítószűrő + expanziós szelep + rendszertisztítás (+ hatósági klímagáz engedély másolata)

**Okozati kárigény**

Amennyiben okozati kárigény lép fel (munkadíj kompenzációra tart igényt), kérjük ne bontsa meg a károsult részegységeket, ellenkező esetben a garancia érvényét veszti. Ebben az esetben biztosítani kell az egyidejűséget, vagyis a szétszerelésnél jelen kell lennie az AUTONET képviselőjének vagy független igazságügyi szakértőnek, illetve az esetről részletes jegyzőkönyvet kell készíteni.

A jogos garanciális esetekhez kapcsolódó munkadíjak maximum 10.000 Ft + Áfa/óra áron számolhatók el, amennyiben ennek jogossága a megfelelő dokumentumokkal alátámasztásra került.

A jogos garanciális esetekhez kapcsolódó gépjármű szállítási díj maximum 40.000 Ft+Áfa áron számolható el, amennyiben ennek jogossága a megfelelő dokumentumokkal alátámasztásra került.

Dunakeszi, 2025.07.01.