

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Az Autocentrum AAA AUTO Kft. (székhelye: 2151 Fót, Fehérkő utca 1.; cégjegyzékszám: Cg. 13-09-109247; nyilvántartva: a Budapest Környéki Törvényszék Cégbíróságán) (a továbbiakban: „AAA AUTO”) vevőit ezennel az alábbiakban tájékoztatja a panaszkezelési eljárásáról:

### 1. Az Autocentrum AAA AUTO Kft. kötelezettségei

- 1.1. Az AAA AUTO, az általa értékesített gépkocsi hibáiért a mindenkori Polgári Törvénykönyv rendelkezései szerint, illetve az egyéb, hatályos jogszabályokban meghatározottak szerint felel. A vevő hiba felfedezése után a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül köteles panaszát, kifogását az AAA AUTO-val közölni. A jogi hiányosságok kivételével, minden egyéb kifogásra irányadóan a kifogások, igények előterjesztésére vonatkozó elévülési határidő az adásvételi szerződés megkötését követő egy év.
- 1.2. A vevő kifejezett tudomással bír arról, hogy az AAA AUTO használt gépkocsikat értékesít, és a Polgári Törvénykönyv rendelkezéseinek értelmében nem felel az alábbi hibákért:
  - a) a rendeltetészerű használatból eredő hibák és kopások,
  - b) a vevő általi átvételt követően keletkezett hibák,
  - c) hibák, amelyeket a vevővel kifejezetten ismertettek (a gépjármű átadásakor vagy azt megelőzően).
  - d) hibák, amelyeket a vevő, az adásvételi szerződés megkötésekor már ismert, vagy ismernie kellett, a személyes átvizsgálásból, vagy a megtett próbaútból eredően.
- 1.3. A vásárolt gépkocsi műszaki állapotának alapos felülvizsgálásához, az AAA AUTO a vásárlást megelőzően lehetővé teszi annak, az AAA AUTO szervizhelyiségeiben történő átvizsgálást, próbaúton történő ellenőrzését, illetve a rámpán történő átvizsgálást is a vevő saját szakembere és az AAA AUTO szakszemélyzete részvételével.
- 1.4. Az AAA AUTO szavatolja a vevőnek, hogy a megvásárolt gépkocsi nem származik bűncselekményből, s hogy annak alváz- és motorszámát jogtalanul nem változtatták meg, s hogy a gépkocsit, az értékesítés idején nem terheli zálogjog, terhelési tilalom, nem képezi hatályos lízing vagy hitelszerződés tárgyát. Ellenkező esetben a vevő jogosult az adásvételi szerződéstől elállni, és az AAA AUTO visszafizeti a vevőnek a vételárat.
- 1.5. Az AAA AUTO a 1.4. pontban feltüntetett szavatosságot a gépkocsi teljes élettartamára vállalja. A szavatossági jogok harmadik személyre nem ruházhatók át, azokat kizárólag a vevő jogosult érvényesíteni.
- 1.6. Az AAA AUTO szavatolja, hogy a gépkocsit árvíz nem károsította, elsősorban, hogy a gépkocsi nem állt hosszabb ideig elárasztott területen, nem volt víz alatt, s belterében nem volt sem sár, sem árvízi hordalék, amely működésképtelenné tehetné volna annak villamossági, vagy egyéb berendezéseit. Ellenkező esetben, a vevő jogosult elállni a megkötött adásvételi szerződéstől.

- 1.7. Az AAA AUTO szavatolja a vevőnek, hogy Magyarország területén a gépjármű a vevő nevére átírható, és hogy annak nem képezi gátját semmilyen feljegyzett jog vagy tény az illetékes államigazgatási szervnél vezetett gépjármű-nyilvántartásban. Ez a szavatosság kizárólag Magyarország területére és a magyar gépjármű-nyilvántartásra vonatkozik, az AAA AUTO nem vizsgálja a gépjármű Magyarország területén kívüli regisztrálásával, tulajdonjog bejegyzésével kapcsolatos teendőket, feltételeket, azokért felelősséget nem vállal.
- 1.8. Az adásvételi szerződéstől való jogszerű elállás esetén - történjék az bármilyen, a törvényben, az ÁSZF-ben, illetve az adásvételi szerződésben említett okból - az AAA AUTO a vevőnek visszafizeti a gépjármű már kifizetett vételár részét, feltéve, hogy a gépjárművet a vevő, az AAA AUTO telephelyén az átvételi állapotnak mindenben megfelelő, eredeti állapotban adja le, ide nem értve a rendeltetésszerű használatból eredő szokványos elhasználódást, kopásokat.
- 1.9. A vevő nem jogosult az AAA AUTO által részére visszafizetett pénzeszegek (vételár) után kamatot igényelni.
- 1.10. Abban az esetben, ha az AAA AUTO, a gépjármű mechanikai és elektromos hibáinak biztosítására szerződéskötést közvetített a vevő és a biztosítási szolgáltatást nyújtó biztosító társaság között, úgy azt illetően a mindenkori biztosítási feltételek érvényesek és a vonatkozó jogokról és köteleességekről a mindenkori biztosítási szerződések rendelkeznek.

## 2. A panaszok előterjesztése

- 2.1. Személyes panasz előterjesztésére telefonon és az AAA AUTO valamennyi telephelyén lehetőség van nyitvatartási időben, az alábbiak szerint:

**Fóti telephely:**

2151 Fót, Fehérkő u. 1.

Nyitvatartási idő:

hétfőtől – vasárnapig 09:00-tól 21:00-ig

**Szegedi telephely:**

6728 Szeged, Algyői út 85.

Nyitvatartási idő:

hétfőtől – vasárnapig 09:00-tól 21:00-ig

**Székesfehérvári telephely:**

8000 Székesfehérvár, Új Csóri út 7.

Nyitvatartási idő:

hétfőtől – szombatig 09:00-tól 21:00-ig

**Pécsi telephely:**

7632 Pécs, Megyeri út 76.

Nyitvatartási idő:

hétfőtől – vasárnapig 09:00-tól 21:00-ig

Telefonos panaszbejelentés előterjesztésére a **06-1-810-0000 telefonszámon** van lehetőség hétfőtől vasárnapig 08:00-tól 21:00-ig.

- 2.2. Írásbeli panasz előterjesztésére az alábbiak szerint van lehetőség:

**Email:** [info@aaaauto.hu](mailto:info@aaaauto.hu)

**Postacím:** 2151 Fót, Fehérkő u. 1

## 3. A panasz kivizsgálásának menete

- 3.1. A vevő hiba felfedezése után a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül köteles kifogását az AAA AUTO-val közölni a [www.aaaauto.hu](http://www.aaaauto.hu) oldalon található elérhetőségek valamelyikén.
- 3.2. Az AAA AUTO haladéktalanul megvizsgálja a panaszt, és amennyiben azt a körülmények lehetővé teszik, azonnal orvosolja. Ha a panaszt azonnal nem orvosolható, úgy az AAA AUTO a fogyasztóvédelmi törvényben rögzített panaszintézésre vonatkozó 30 napos határidőn belül teszi meg azt.
- 3.3. Személyes panaszbejelentés esetén a vevő köteles az alábbiak szerint eljárni:
  - az AAA AUTO 2151 Fót, Fehérkő utca 1. sz. alatt található székhelyén, az AAA AUTO munkatársának előadja panaszát, s amennyiben az azonnal nem orvosolható, a vevő kitölti a szükséges reklamációs jegyzőkönyvet, amelyben feltünteti panaszának okát, részletesen leírja a gépjármű hibáit, és feltünteti az általa kívánt elintézési módot;
  - alaposan és a valóságnak teljes mértékben megfelelően tölti ki a reklamációs jegyzőkönyv minden pontját;
  - az AAA AUTO felhívására átvizsgálásra átadja a gépjárművet a szükséges dokumentációval együtt, illetve, amennyiben rendelkezésre áll, átadja a gépjárművel kapcsolatos panaszt alátámasztó további adatokat, iratokat a gyors, törvényeknek megfelelő kivizsgálás érdekében.
- 3.4. Az AAA AUTO, a vevő panaszát a reklamációs jegyzőkönyvben leírtak szerint a reklamáció-nyilvántartásban rögzíti és kivizsgálja. A reklamáció érvényesítésekor a vevő köteles a körülményekre tekintettel elvárható maximális mértékben együttműködni az AAA AUTO-val. Amennyiben a vevő nem működik együtt, vagy az együttműködést az eljárás során megtagadja, úgy tudomásul veszi, hogy ezen magatartása az AAA AUTO számára esetlegesen lehetetlenné teheti a panasz kivizsgálását. Ilyen esetben az AAA AUTO nem vállal felelősséget a vevő magatartásából eredő károkért, a vevő reklamációja törvényi előírásoknak megfelelő módon és időben történő kivizsgálásáért.
- 3.5. A gépjármű bármilyen, az eladó felelősségét terhelő hibája esetén, a Ptk 6:159. § (1) szerinti hibás teljesítés esetén a vevő
  - elsősorban - választása szerint - kijavítást vagy kicserélést követelhet,
  - ha sem kijavításra, sem kicserélésre nincs joga,
  - vagy ha az AAA AUTO a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta,
  - vagy ennek nem tud eleget tenni - választása szerint –
  - megfelelő árleszállítást igényelhet, vagy
  - elállhat a szerződéstől.
- 3.6. A panasz kivizsgálásának eredményéről, az arra vonatkozó döntéséről, indoklásáról, a vevő esetleges további jogairól az AAA AUTO a törvényi előírásoknak megfelelően tájékoztatja a vevőt.

## 4. A jogorvlati lehetőségek

- 4.1. Fogyasztóként panaszt tehet az illetékes Kormányhivatalnál, mint fogyasztóvédelmi hatóságnál, amennyiben
- az AAA AUTO írásbeli panaszára nem adott 30 napon belül választ,
  - a panasz kivizsgálása nem jogszabályszerűen történt.
- 4.2. Polgári jogvita esetén ugyanis a lakóhelye szerint illetékes Békéltető Testületet veheti igénybe fogyasztóként, melynek eljárása:
- írásbeli fogyasztói kérelem alapján indul
  - szerződésből eredő egyedi fogyasztói jogvitákat bírál el
  - bíróságon kívüli vitarendezési fórum
  - célja az Ön és a pénzügyi szolgáltató közötti vita békés rendezése
  - egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő.
- 4.3. Polgári jogvita esetén a hagyományos, polgári peres bírósági út is igénybe vehető, melynek eljárása:
- keresettel indul
  - bármely szerződésből eredő polgári jogi jogvita esetén elindítható.

Fót, 2016. július 1.

**Autocentrum AAA AUTO Kft.**