

A CarsOnNet egy online aukciós portál, amely használt autók értékesítését kínálja.

Annak ellenére, hogy platformunk felhasználói elsősorban autókereskedők (de más gazdasági szereplők is), mindenkinek szem előtt kell tartania, hogy amikor ajánlatot tesz egy járműre, annak lehetnek egyéb - a korának, a használat módjának és a megtett kilométerek számának megfelelő - sérülései, amelyek azonban a hirdetésben nem kerültek feltüntetésre.

A CarsOnNet igyekszik úgy bemutatni a járműveket, hogy a megadott információk a lehető legpontosabban leírják azok vizuális és műszaki állapotát.

Sajnos mind a mi leírásainkban, mind a harmadik fél által készített jelentésekben előfordulhatnak emberi hibák és egyéb eltérések, amelyeket egy vagy más okból nem tudunk előre látni, és amelyekért nem tudunk felelősséget vállalni.

Másrészt tisztában vagyunk azzal, hogy bizonyos esetekben a leírás ilyen hibái vagy hiányosságai jelentősen befolyásolhatják a jármű értékét. Ezért jelenlegi és jövőbeli ügyfeleink érdekeinek védelme érdekében kidolgoztunk egy panaszkezelési szabályzatot, amely kiegészíti cégünk szabályzatát.

Szeretnénk hangsúlyozni, hogy minden panaszt tisztességesen és időben kezelünk, mindig figyelembe véve ügyfeleink érdekeit.

Amennyiben a kárigényt helyesen és időben bejelentik, és az nem ad okot kétségekre, és ha a kárigényt az eredeti szállító mégis elutasítja (részben vagy egészben), a CarsOnNet vállalja, hogy a felmerült veszteséggel vagy költségekkel arányos kártérítést fizet, figyelembe véve azonban a kárrendezési szabályzat által lefedett 5 területen szereplő alábbi korlátozásokat:

1. A jármű karosszériájának és belsejének sérülése.
2. Műszaki hibák.
3. Berendezéshiány.
4. Hibás információ.
5. A nyújtott szolgáltatások minősége.

1. A jármű karosszériájának és belsejének sérülése.

Leírás

- ❖ A hirdetésben nem szereplő valamennyi kár, valamint a hirdetéshez csatolt dokumentumok vagy harmadik személyek jelentései reklamáció tárgyát képezik.

A panasz benyújtására vonatkozó korlátozások

- ❖ Minden olyan járműre, amelyek közül:
 - ❖ az érték < 2000 €
 - ❖ a futásteljesítmény >180,000 km
 - ❖ az igénylés időpontjában a jármű futásteljesítménye > 100 km az átadás időpontjától számítva.
 - ❖ az első nyilvántartásba vétel időpontja az eladástól számított több mint 10 év.

A panasz benyújtásának ideje

- ❖ A reklamációt a jármű átvételétől számított legfeljebb 1 munkanapon belül kell benyújtani (olvashatóan kitöltve a CMR fuvarlevélen), vagy más szállítási dokumentumon.
- ❖ A határidő után benyújtott panaszokat nem vesszük figyelembe.

Nem tartozik panasz tárgyát képező

- ❖ A jármű korának vagy futásteljesítményének megfelelő kopás és elhasználódás.
- ❖ Kisebb horpadások a karosszérián vagy a jármű belsejében.
- ❖ Kisebb karcolások a jármű külsején vagy belsején.
- ❖ Karcos, horpadt felnik, alufelni és motorborítás, valamint gumikárok.
- ❖ Karcolásnyomok az oldalsó tükrökön.
- ❖ Az üzemanyag állapotában a meghirdetett és a tényleges állapot közötti eltérések, valamint az egyéb üzemanyagokban mutatkozó hiányok vagy állapotbeli különbségek.
- ❖ Kisebb foltok az üvegen a kő ütődésétől.
- ❖ LPG-rendszer hibái.
- ❖ Sérült légbeömlő rács.
- ❖ Rendezetlen belső tér.
- ❖ Nincs padlószőnyeg.
- ❖ **A sérült autóként leírt, a karosszéria és a belső tér műszaki hibáival rendelkező járművekre NEM VONATKOZIK JAVASLAT.**
- ❖ A jármű korábbi javításainak minősége és mennyisége, beleértve a fényezést és annak vastagságát.

Szükséges dokumentáció:

Kötelező

- ❖ Helyesen és olvashatóan kitöltött CMR fuvarlevél, beleértve a sérülésekre vonatkozó megjegyzéseket, mind a jármű berakodása előtt, mind a rendeltetési helyre történő szállítás során.
- ❖ Abban az esetben, ha a jármű szállítását a CarsOnNet szervezi, a CarsOnNet felel az okozott károkért, természetesen akkor, ha a szerződési feltételekben és a panaszkezelési szabályzatban leírt összes többi feltétel korábban teljesült.
- ❖ A kárt dokumentáló fényképek vagy videók, a jármű átvételekor a kilométeróra állásával együtt.

Kiegészítő

- ❖ A márka hivatalos márkakereskedőjének diagnosztikai állomásai vagy műhelyei által készített külső jelentések.
- ❖ A kiegészítő dokumentumokat a panasz benyújtásától számított 5 munkanapon belül kell elküldeni a CarsOnNetnek.
- ❖ A jelentéshez csatolni kell a javítás elvégzéséhez szükséges alkatrészek számát és leírását.
- ❖ A fentiekén túlmenően a CarsOnNet (saját költségén) megszervezheti a jármű állapotának további ellenőrzését, amelyet egy általa választott külső cég végez el.
- ❖ A CarsOnNet nem téríti meg a további dokumentáció elkészítésével kapcsolatos költségeket.

2. Műszaki hibák.

Leírás

- ❖ A reklamáció a hirdetésben nem említett műszaki hibákra, valamint a csatolt dokumentumokban vagy jelentésekben nem említett hibákra vonatkozik, beleértve a harmadik fél jelentéseit is.

A panasz benyújtásának ideje

- ❖ A reklamációt a jármű átvételétől számított legfeljebb 1 munkanapon belül kell benyújtani (olvashatóan kitöltve a CMR fuvarlevélen), vagy más szállítási dokumentumon.
- ❖ A határidő után benyújtott panaszokat nem vesszük figyelembe.

A panasz benyújtására vonatkozó korlátozások

- ❖ Minden olyan járműre, amelyek közül:
 - ❖ az érték < 2000 €
 - ❖ a futásteljesítmény >180,000 km
 - ❖ az igénylés időpontjában a jármű futásteljesítménye > 100 km az átadás időpontjától számítva.
 - ❖ az első nyilvántartásba vétel időpontja az eladástól számított több mint 10 év.

Nem tartozik panasz tárgyát képező

- ❖ Sérült kerékcsapágyak.
- ❖ Hibás tengelykapcsoló és/vagy lendkerék (kettős tömegű).
- ❖ Hibás ERG szelep.
- ❖ Hiányzik vagy szivárog a légkondicionáló folyadék vagy más üzemi folyadék.
- ❖ Sérült lengéscsillapítók.
- ❖ Hibás légtömeg-érzékelő.
- ❖ Lemerült akkumulátor..
- ❖ A légkondicionáló nem működik.
- ❖ Nem működő vagy sérült DPF-szűrő.
- ❖ Sérült injektorok.
- ❖ Sérült fékek (beleértve a kéziféket is)
- ❖ Sérült médialejátszók.
- ❖ **A karosszéria és a belső tér műszaki hibáival rendelkező, sérült autóként leírt járművekre NEM VONATKOZIK JAVASLAT.**

Szükséges dokumentáció Kötelező

- ❖ Helyesen és olvashatóan kitöltött CMR fuvarlevél, beleértve a sérülésekre vonatkozó megjegyzéseket, mind a jármű berakodása előtt, mind a rendeltetési helyre történő szállítás során.
- ❖ Abban az esetben, ha a jármű szállítását a CarsOnNet szervezi, a CarsOnNet felel az okozott károkért, természetesen, ha a szerződési feltételekben leírt összes többi feltétel teljesül. és a kárrendezési szabályzatban foglaltak korábban teljesültek.
- ❖ A jármű átvételekor készült fényképek vagy videók, amelyek dokumentálják a károkat, beleértve a kilométeróra állását is.
- ❖ A márka hivatalos márkakereskedőjének diagnosztikai állomásaiból vagy műhelyeiből származó külső jelentések.
A kiegészítő dokumentumokat a panasz benyújtásától számított 5 munkanapon belül kell elküldeni a CarsOnNetnek. A jelentéshez csatolni kell a javítás elvégzéséhez szükséges alkatrészek számát és leírását.
- ❖ A CarsOnNet nem téríti meg a további dokumentáció elkészítésével kapcsolatos költségeket.

Kiegészítő

- ❖ A CarsOnNet megszervezheti (saját költségén) a jármű műszaki állapotának további ellenőrzését egy általa kiválasztott külső cég által.
- ❖ Fontos, hogy a CarsOnNet előzetes értesítése nélkül ne végezzenek javításokat vagy módosításokat a járművön a kárigény lezárásáig.

3. Berendezéshiány.

Leírás

- ❖ A felszerelésihiány alatt a hirdetésben korábban ismertetett autófelszerelés valamely elemének vagy elemeinek hiányát kell érteni.

A panasz benyújtásának ideje

- ❖ A reklamációt a jármű átvételétől számított legfeljebb 1 munkanapon belül kell benyújtani (olvashatóan kitöltve a CMR fuvarlevélen), vagy más szállítási dokumentumon.
A határidő után benyújtott panaszokat nem vesszük figyelembe.

A panasz benyújtására vonatkozó korlátozások

- ❖ A kártérítés maximális összege a jármű értékének legfeljebb 5%-a lehet.
- ❖ A reklamáció időpontjában a jármű futásteljesítménye > 150 km az átvételtől számítva.

Nem tartozik panasz tárgyát képező

- ❖ Nincsenek keréktárcsák.
- ❖ Nincs CD, SD, DVD navigáció.
- ❖ Nincs motorburkolat vagy egyéb burkolat.
- ❖ Nincs üzemanyag a tartályban.
- ❖ Nincs második szett kerék, téli vagy nyári gumibroncs.
- ❖ Nincs lehetőség kiegészítő berendezések, például padlószőnyegek, kiegészítő hangszórók, kihangosító készletek, nem gyári navigáció vagy a kerék felfújásához szükséges kompresszor beszerelésére.
- ❖ Nincs kábel az elektromos jármű töltéséhez.
- ❖ Nincs kulcs olyan elemekhez, mint a vonóhorog vagy az extra csomagtartó.
- ❖ **A sérült autóként leírt, a karosszéria és a belső tér műszaki hibáival rendelkező járművekre NEM VONATKOZIK JAVASLAT.**

Szükséges dokumentáció
Kötelező

- ❖ Helyesen és olvashatóan kitöltött CMR fuvarlevél, amely jelzi a felszerelés hiányát, mind a jármű berakodása előtt, mind a rendeltetési helyre történő szállítás során.
- ❖ Abban az esetben, ha a jármű szállítását a CarsOnNet szervezi, a CarsOnNet felel a felszerelés hiányosságaiért, természetesen, ha a feltételekben és a kárrendezési szabályzatban leírt összes többi feltétel előzetesen teljesült.
- ❖ A hiányosságokat dokumentáló fényképek vagy videók, beleértve a kilométer-számlálót a jármű átadásakor.

Kiegészítő

- ❖ Minden további dokumentációt a CarsOnNet címre kell küldeni. A panasz bejelentésétől számított 2 munkanapon belül. A bejelentéshez mellékelni kell a hiányzó tételek cikkszámát, ha van ilyen.
- ❖ A CarsOnNet nem téríti meg a további dokumentáció elkészítésével kapcsolatos költségeket.

4. Hibás információ.

Leírás

- ❖ Olyan információk, amelyek nem a karosszéria sérüléseire, a jármű belsejére, műszaki hibákra vagy hiányzó felszerelésekre vonatkoznak, és amelyek nem felelnek meg a jármű tényleges állapotának.

Az alkalmazás ideje

- ❖ Az igényeket a jármű okmányainak kézhezvételétől számított legfeljebb 1 munkanapon belül kell benyújtani.
- ❖ A határidő után benyújtott panaszokat nem vesszük figyelembe.

Korlátozások

- ❖ A kártérítés maximális összege a jármű értékének legfeljebb 5%-a lehet.

Nem tartozik panasz tárgyát képező

- ❖ Módosított járművek és olyan járművek, amelyek dokumentációját megváltoztatták annak érdekében, hogy megfeleljenek azon ország szabályozási követelményeinek, amelyben a járművet nyilvántartásba vették.
- ❖ Az adott ország adó- és nyilvántartási feltételeinek és a kapcsolódó CO2-kibocsátásnak a javítása érdekében.
- ❖ Nincsenek egyéb dokumentumok, például szervizkönyv, vagy hibák a bejegyzésekben.
- ❖ Nincs használati utasítás.
- ❖ Nincs COC jóváhagyási bizonyítvány.
- ❖ A kiegészítő dokumentáció elkészítésével kapcsolatos költségek.

Szükséges dokumentáció
Kötelező

- ❖ Az összes beérkezett járműdokumentum másolata.

Kiegészítő

- ❖ Más diagnosztikai állomások vagy a márka hivatalos márkakereskedőjének műhelyei által készített külső jelentések.
- ❖ Fénykép- és/vagy videofelvétel.
- ❖ A kiegészítő dokumentumokat a panasz benyújtásától számított 3 munkanapon belül kell elküldeni a CarsOnNetnek.
- ❖ A fentiekben túlmenően a CarsOnNet (saját költségén) megszervezheti a jármű állapotának további ellenőrzését egy általa választott külső cég által.

5. A nyújtott szolgáltatások minősége.

Meghatározás

- ❖ Minden egyéb, nem magával a járművel kapcsolatos, hanem a nyújtott szolgáltatás minőségével kapcsolatos reklamációra vonatkozik.

Az alkalmazás ideje

- ❖ A reklamációt a jármű átvételétől számított legfeljebb 1 munkanapon belül kell benyújtani (olvashatóan kitöltve a CMR fuvarlevélen), vagy más szállítási dokumentumon. A határidő után benyújtott panaszokat nem vesszük figyelembe.

Korlátozások

- ❖ A kártérítés maximális összege nem haladhatja meg a hirdetésben szereplő kiegészítő díjakban szereplő igazgatási szolgáltatási díj összegét.

Nem tartozik panasz tárgyát képező

- ❖ A CarsOnNet ügyfelei és harmadik felek közötti szerződések teljesítésével kapcsolatos költségek.
- ❖ A járművek szállításával kapcsolatos késedelmek.
- ❖ késedelmek a jármű okmányok vagy egyéb engedélyek kiadásában vagy a jármű átvételére vonatkozó engedélyek.

Szükséges dokumentáció:
Kötelező

- ❖ A felmerült költségek dokumentálása.