



HIVATALOS MÁRKASZERVIZKÉNT VALÓ ELFOGADÁS

ELJÁRÁSRENDJE

Dátum: 2008. március

HIVATALOS MÁRKASZERVIZKÉNT VALÓ ELFOGADÁS ELJÁRÁSRENDEJE

A **Hyundai Holding Hungary Kft.** (székhely: 1114 Budapest, Bartók Béla út 47., cégjegyzékszám: 01-09-881438; adószám: 13950558-2-43; a továbbiakban: **HHH**) mint az egész magyarországi piacra vonatkozóan a kizárólagosan feljogosított Hyundai **nagykereskedő**, egyedül jogosult arra, hogy az új Hyundai márkakereskedői és márkaszerviz franchise feljogosított tagjait kijelölje.

PREAMBULUM

A gépjármű ágazatban a vertikális megállapodások egyes csoportjainak a verseny korlátozás tilalma alól való mentesítéséről szóló Európai Tanács 1400/2002. számú rendeletben foglaltakkal összhangban a Hyundai 2004. november 01-től kezdődően az új Hyundai gépjárművek szervizelésére „minőségi szelektív forgalmazási rendszert” vezetett be. A fent hivatkozott rendeleten túlmenően a vertikális megállapodások egyes csoportjainak a versenykorlátozás tilalma alól való mentesítéséről szóló 19/2004. kormányrendelet is tartalmaz vonatkozó szabályokat.

A minőségi szelektív forgalmazási rendszer bevezetése a gyakorlatban azt jelenti, hogy a HHH, kizárólagosan feljogosított Hyundai nagykereskedő a teljes magyarországi piacon, amely keretében kizárólagosan a HHH jogosult kijelölni a feljogosított Hyundai szervizeket. Ennek alapján állította fel a HHH a saját feljogosított márkaszerviz hálózatát (a továbbiakban: **Feljogosított Hálózat**).

Annak érdekében, hogy meghatározásra kerüljön azon feltételrendszer, amely teljesítése esetén független szervizek tagjai lehetnek a Feljogosított Hálózatnak, HHH a Gazdasági Versenyhivatallal folytatott folyamatos konzultáció eredményeként a jelen eljárásrendet dolgozta ki.

Az eljárásrend nyilvánosan hozzáférhető a HHH hivatalos honlapján. (www.hyundai.hu)

A MINŐSÍTÉSI ELJÁRÁS RENDJE

A HHH a Mertcontrol Minőségellenőrző Zrt. ("**Mertcontrol**"), mint megbízott közbeiktatásával folytatja le a hivatalos márkaszervizként történő elfogadáshoz szükséges eljárást az alábbiak szerint:

Tevékenység	Ki végzi	Feltétel
1. A jelentkező szerviz a HHH-nál bejelenti, hogy hivatalos Hyundai márkaszerviz kíván lenni.	Jelentkező	-
2. A jelentkező írásban kap tájékoztatást az előzetes audit menetéről és költségeiről. Ezzel együtt jelentkező megkapja a Hyundai szervizek minimális követelményrendszerét.	HHH	-
3. A jelentkező fenntartja jelentkezését és megrendeli az auditot.	Jelentkező	-
4. A jelentkező postán megkapja az audit költségének előzetes megtérítésére vonatkozó bizonylatot.	HHH	-
5. A jelentkező előzetesen kifizeti az audit költségét.	Jelentkező	-
6. A HHH megküldi az audit költségére vonatkozó számlát	HHH	Az audit díjának

a jelentkezőnek, és megrendeli az audit elvégzését a Mertcontrol-nál.		kifizetése
7. Mertcontrol a jelentkezővel egyeztetett időpontban elvégzi az auditot. Az audit időpontjában jegyzőkönyv készül, amelyet a felek aláírnak és egy példánya a jelentkezőnél marad.	Mertcontrol	-
8. Mertcontrol továbbítja az elkészített audit jegyzőkönyvet HHH-nak.	Mertcontrol	-
9. HHH értékeli az audit eredményét és eldönti, hogy folytatja-e a tárgyalásokat a jelentkezővel. Erről írásban értesíti a jelentkezőt.	HHH	Az audit eredménye elegendő a tárgyalás folytatásához
10. HHH és a jelentkező közösen elkészíti a „Szerviz audit jegyzőkönyv és akcióterv” című dokumentumot.	HHH és Jelentkező	A megvalósítás időrendjében való megállapodás
11. HHH kiadja a jelentkező részére a hivatalos márkaszerviz szerződés megkötésére vonatkozó szándéknyilatkozatot.	HHH	Az akciótervben foglaltak megvalósítása megkezdődik
12. HHH folyamatosan ellenőrzi és észrevételezi a Szerviz audit jegyzőkönyvben és akciótervben meghatározott feladatok teljesülését.	HHH	-
13. Szerződéskötés	HHH és Jelentkező	Az akciótervben foglaltak megvalósítása

A RÉSZLETES ELJÁRÁSI RENDJE

Ad 1. A jelentkezést írásban, a jelentkező cég által cégszerűen aláírva egy eredeti példányban kell benyújtani. A jelentkezéshez a cég rövid ismertetését, fényképeket, helyszínrajzokat célszerű csatolni, ami megkönnyíti az előzetes értékelést és lerövidítheti a válaszadási időtartamot. A jelentkezésnek tartalmaznia kell a jelentkező cég részéről kijelölt kapcsolattartó nevét, e-mail elérhetőségét és telefonszámát. Jelentkező köteles arról gondoskodni, hogy az általa HHH részére esetlegesen átadott személyes adatok alanyai a HHH általi adatkezeléshez megfelelő előzetes hozzájárulást adjanak.

Ad 2. A jelentkező írásban tájékoztatást kap a márkaszervizzé válás előtti audit szükségességéről, az auditot a HHH megbízásából végző cégről és az audit költségeiről. Az **1. számú mellékletben** található minta szerinti válasszal együtt a jelentkező megkapja a Hyundai márkaszerviz minimális követelményeket tartalmazó kiadványt.

Ad 3. Amennyiben a jelentkező fenntartja jelentkezését, az audit elvégzését írásban kell megrendelnie a HHH tájékoztatójában foglalt módon.

Ad 4. A megrendelés alapján HHH kiállítja az audit árjegyzék szerinti költségét tartalmazó előlegbekérőt, amelyet HHH ajánlott levélben megküld a jelentkezőnek.

Ad 5-6. Amennyiben a jelentkező határidőben átutalja HHH részére az auditálás költségét tartalmazó előlegbekérőn szereplő összeget és az jóváírásra kerül HHH számláján, HHH a jelentkező értesítésével egyidejűleg megküldi számláját, illetve megrendeli az audit elvégzését az erre a feladatra vele szerződött Mertcontrol-tól. HHH ezzel együtt átadja a Mertcontrol képviselőjének a jelentkező kapcsolattartójának nevét és elérhetőségét, és felhatalmazza a helyszíni audit lefolytatásának időpontjára vonatkozó megállapodásra. Az auditot az auditálás költségeiről kiállított előlegbekérőn szereplő összegnek a HHH számlájára történő jóváírását követő 14 naptári napon belül kell elvégezni. Amennyiben az auditra a Mertcontrol-nak, illetve a HHH-nak nem felróható okból az auditálási költség megfizetését követő harminc naptári napon belül sem kerül sor, a teljes jelentkezés hatálytalanná válik, és jelentkező, amennyiben szándéka változatlan, köteles a teljes folyamatot az elejéről újra indítani.

Ad 7. A Mertcontrol auditorai a jelentkező telephelyén az előzetesen megküldött minimális Hyundai szerviz követelményrendszer pontjainak megfelelően összeállított és a Hyundai követelményrendszerhez külön is csatolt audit jegyzőkönyv szempontjai szerint ellenőrzik a jelentkező adott telephelyének körülményeit. Mertcontrol, mint külső független minőségellenőrző szervezet auditorai az összes Hyundai követelményt azonosan, súlyozás nélkül vizsgálják. Az Audit jegyzőkönyv két példányban készül, és kitöltése a helyszínen történik.

A jegyzőkönyvet annak elkészülte után mind az auditoroknak, mind a jelentkező megbízottjának alá kell írnia. A jegyzőkönyv egyik példánya a jelentkezőnél marad, a másik példányát a Mertcontrol munkatársa tartja magánál.

Ad 8. A Mertcontrol bizonyítható módon (ajánlott levél mellékleteként vagy személyes, személyesen, az átvételt igazoló aláírás ellenében történő kézbesítés útján) továbbítja az elkészített audit jegyzőkönyvet a HHH-nak. Mertcontrol garantálja, hogy az audit során tudomására jutó valamilyen információt a HHH és az auditált jelentkező közötti bizalmas információnak tekinti és üzleti titokként kezeli a vonatkozó jogszabályi előírások alapján. Mertcontrol kötelezi magát, hogy ezeket az információkat HHH és az auditált jelentkező előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül semmilyen harmadik fél számára nem teszi hozzáférhetővé.

Ad 9. A Mertcontrol audit jegyzőkönyvének átvételét követően HHH képviselője gondosan értékeli a jegyzőkönyvben foglaltakat és a jegyzőkönyvi adatokat átvezeti a jelentkező részére megnyitott „Szerviz audit jegyzőkönyv és akcióterv” aktába.

A megnyitott ügyfélakta keretében első lépésként HHH elkészíti a Hyundai követelményeknek való megfelelés összefoglalását és meghatározza a Hyundai követelmények teljesülésének százalékos szintjét. Ennek alapján csak a szerviz-tevékenység folytatásához alapvető feltételek (például megfelelő épület, minimálisan elfogadható szervizkialakítás és -felszereltség, érvényes cégbejegyzés, megfelelő tevékenységi kör, működési engedély, stb) hiánya miatt utasítható el ebben a fázisban egy adott jelentkezés. Amennyiben az ilyen alapvető feltételek fennállnak, HHH a Feljogosított Hálózathoz történő csatlakozásra irányuló tárgyalások jelentkezővel történő folytatására tesz javaslatot. HHH a fentiek szerinti bármilyen döntéséről az indokok megfelelő ismertetésével írásban értesíti a jelentkezőt.

Ad 10. Amennyiben az auditálás eredménye alapján a HHH-nak nincs megfelelő indoka a további együttműködéstől elzárkózni, a HHH műszaki vevőszolgálatának képviselője személyes látogatás során egyeztetni a szükséges tennivalókat, részletesen meghatározzák a hiányosságokat, illetve a teljesítésükre vonatkozó határidőket és a jelentkezővel közösen az audit jegyzőkönyvet egyfajta akciótervvé alakítják át.

Értelemszerűen vannak olyan, a Hyundai követelményrendszerben előírt feltételek vagy elvárások, amelyeknek a kielégítő teljesítését Mertcontrol saját hatáskörében nem tudja vizsgálni (pl. megfelelő üzleti terv megléte, amelyről kizárólag a HHH szakértő képviselője tudja megállapítani, hogy az a Hyundai elvárások alapján minősíthető-e üzleti tervnek, illetve a mindenkor érintett piaci körülmények alapján reálisan teljesíthető vállalatokat tartalmaz-e). Ilyen esetekben a szükséges kiegészítéseket és módosításokat felek az akciótervben közösen rögzítik.

Az akciótervben összefoglalt, a Mertcontrol munkatársa által végzett szervizaudit eredményeket a HHH a maga teljességében értékeli és a későbbi saját megállapításainak az eredményeivel kiegészíti. A Feljogosított Hálózatba történő felvételnél az audit felvetéseiben és a hiányzó Hyundai követelmények megvalósításában a jelöltnél mutatkozó készség és képesség játssza a központi szerepet. Amennyiben a jelentkező részéről a legcsekélyebb értékelhető és a mindenkor érintett piaci körülmények által megfelelően alátámasztott készség mutatkozik arra, hogy a hiányosságok az akciótervnek megfelelően és a közösen megállapított ésszerű határidőn belül teljesülnek, HHH nem zárkózik el a Feljogosított Hálózathoz történő csatlakozást eredményező szerződéskötéstől.

Az egyes Hyundai követelmények kapcsán esetleg azonosított hiányosságok pótlásának ütemezése (amelyben az akcióterv felállításakor a jelentkező és a HHH közösen állapodik meg) a HHH szakértőjének véleménye és útmutatása alapján, a jelentkezővel részletesen egyeztetve kerül meghatározásra. A félreértések elkerülése végett, HHH a hiányosságok pótlására vonatkozó feltételek és határidők meghatározása során köteles az egyes jelentkezők vonatkozásában diszkriminációmentesen eljárni, és a jelentkezők vonatkozásában csak olyan különbségtételt alkalmazhat, amelyet a fogyasztók szervizszolgáltatáshoz történő hatékony hozzáférése, illetve a számukra nyújtandó szolgáltatások színvonalának fenntartása ésszerűen indokol.

A két példányban közösen elkészített és jóváhagyólag aláírt „Szerviz audit jegyzőkönyv és akcióterv” egyik példánya a jelentkező, a másik példánya pedig a HHH birtokába kerül. Ezután kezdődhet meg az akcióterv végrehajtása.

Bármely Hyundai követelmény maradéktalan és megfelelő időben történő teljesítésének elmaradása esetén HHH a jelentkező lehetőségeit, a mindenkor érintett piac helyi sajátosságait, és mindenekelőtt a fogyasztók színvonalas kiszolgálásának alapvető célját szem előtt tartva a jelentkezővel egyeztetve határoz meg ésszerű póthatáridőt. Ugyanakkor, amennyiben ezen póthatáridő is eredménytelenül telik el, az kizárja, hogy a jelentkező az adott eljárás eredményeként a Feljogosított Hálózathoz csatlakozzon.

Ad 11. Amennyiben az akcióterv végrehajtása megkezdődik, HHH kiadja a jelentkező részére a „Feljogosított Hyundai szerviz szerződés” megkötésére vonatkozó szándéknyilatkozatot. A szándéknyilatkozatot írásban, térítvevényes ajánlott levélben vagy személyesen, az átvételt igazoló aláírás ellenében adja át a jelentkezőnek.

Ad 12. A márkaszervizzé válás előtti audit egyes prioritási szempontjai az idők folyamán változhatnak, vagy az egyes országrészek vonatkozásában nem lényegesen és mindenkor a fogyasztók színvonalas kiszolgálásának szempontját szem előtt tartva eltérhetnek. Ezért a prioritási szempontok pontos meghatározásának vagy változtatásának jogát az ügyfelek számára nyújtandó szolgáltatások színvonalának fenntartása érdekében és saját objektív módon indokolható üzleti szempontjainak figyelembe vételével HHH továbbra is fenntartja magának. A határidőket a már említett – esetenként akár eltérő – prioritások alapján HHH a jelentkezővel közösen, annak lehetőségeit a legmesszebbmenőkig figyelembe véve az akcióterv végrehajtása során módosíthatja.

A közösen megállapodott módosításról szóló értesítés a jelentkező részére a módosított „Audit jegyzőkönyv és akcióterv”-vel és kísérőlevél útján történik. A határidők betartását a HHH utólagosan ellenőrzi, és szükség szerint a jelentkező részére a „Szerviz audit akcióterv teljesítése” tárgyú levélben észrevételezi.

Ad 13. A feladatoknak a "Szerviz audit jegyzőkönyv és akcióterv"-ben, valamint ennek esetleges módosításaiban meghatározott határidőre és a Hyundai márka elvárásainak megfelelő minőségben történt teljesítése esetén HHH és a jelentkező aláírja a Hivatalos Hyundai márkaszerviz szerződést, és ezzel megkezdődik a szerződésben meghatározott keretek közötti üzleti együttműködés.

TOVÁBBI VEGYES RENDELKEZÉSEK

A félreértések elkerülése végett megjegyezzük, hogy amennyiben bármely jelentkező több szerviz telephelyre ad be pályázatot, a teljes jelentkezési folyamatot, ideértve az auditálást is, minden telephely vonatkozásában külön-külön le kell folytatni, függetlenül attól, hogy az adott jelentkező a kérdéses időpontban rendelkezik-e, vagy bármikor korábban rendelkezett-e bármilyen hivatalos Hyundai kapcsolattal.

Amennyiben az auditálás sikertelen eredménye alapján a HHH elzárkózik a jelentkezővel való együttműködéstől, újabb jelentkezést legalább három naptári hónap leteltét követően lehet HHH részére újra benyújtani. Az így közbeiktatott minimális türelmi időszak szükséges ahhoz, hogy az elutasítás alapjául szolgáló hiányosságokat a jelentkező az általa ismert Hyundai márkaszerviz minimális követelményeket tartalmazó kiadványban foglaltakat kielégítő módon pótolni tudja.

Amennyiben bármelyik jelentkezőnek az eljárás fent ismertetett bármelyik szakaszában HHH (ideértve annak megbízottait és egyéb képviselőit is) eljárásával, döntésével, illetve egyéb megállapításaival, ideértve az audit jelentésben foglaltakat, bármilyen észrevétele van, vagy azokat vitatja, jogosult HHH ügyvezetője részére azt írásban jelezni. Ilyen esetekben HHH ügyvezetője a vitás kérdést 30 naptári napon belül köteles megvizsgálni, és válaszát, együtt annak részletes indokaival összefoglalni és az érintettel írásban közölni. Amennyiben az érintett számára nem elfogadható HHH ügyvezetőjének válasza, jogosult a mindenkor hatályos magyar jogszabályok alapján számára nyitva álló jogorvoslati lehetőségekkel élni, ideértve, nem kizárólagosan a Gazdasági Versenyhivatal részére küldött bejelentést vagy panaszt.

Előzetes értesítés mellett és a hatálybalépésre meghatározott megfelelő határidő közbeiktatásával HHH fenntartja a jogot a jelen eljárásrend megváltoztatására!

HHH fenntartja a jogot továbbá, hogy azoknak a jelentkezőknek, vagy a jelentkezők által közvetlenül vagy közvetve irányított azon (jogi vagy természetes) személyeknek, vagy a jelentkezőket közvetlenül vagy közvetetten irányító személyeknek: (a) akikkel szemben HHH-nak, illetőleg azt közvetlenül vagy közvetetten irányító jogi személyeknek, továbbá a Hyundai Motor Company-nak, (székhely: 231 Yangjae-dong, Seocho-ku, Szöul, Dél-Korea; cégjegyzékszám: 009335, a továbbiakban: **HMC**) vagy a HMC bármely kapcsolt vállalkozásának függő jogi eljárása van folyamatban; illetve (b) akik ezen vállalkozások bármelyike vonatkozásában bármilyen jogi eljárást kezdeményeztek; vagy (c) akikkel szemben ezen vállalkozások bármelyikének lejárt és kiegyenlítetlen követelése áll fent, mindaddig visszautasítsa a jelentkezését, ameddig a fent részletezett ügyek jogerősen, véglegesen és a Hyundai számára megnyugtató módon nem rendeződtek.

HIVATALOS HYUNDAI MÁRKASZERVIZKÉNT VALÓ ELFOGADÁS ELJÁRÁSRENDJE
1. sz. melléklete

[cégnév]
[képviselő]
[tiszttség] részére

AS-.../....

Tárgy: Hyundai márkaszerviz szerződéskötés előtti audit

Tisztelt Uram!

Hivatkozással a Hyundai Holding Hungary Kft.-hez hivatalos Hyundai márkaszerviz szerződés létesítésével kapcsolatos [dátum]-án érkezett megkeresésére, ezúton tájékoztatjuk, hogy a márkaszervizként történő elfogadást megelőző, a gyári standardoknak való megfelelést vizsgáló auditálás elvégzésére társaságunk a MERTCONTROL Minőségellenőrző Zrt.-vel, (1095 Budapest, Kvassay Jenő u. 1.) kötött szerződést.

Az auditálás költségeit a vonatkozó jogszabályok értelmében az auditált gazdasági társaságnak kell viselnie. Az auditálás árjegyzék szerinti árai az alábbiak:

Budapesten és Budapest 50 km-es körzetén belül:	99.600 Ft + ÁFA
Budapest 50 – 100 km-es körzetében:	109.500 Ft + ÁFA
Budapest 100 – 200 km-es körzetében:	130.300 Ft + ÁFA
Budapest 200 km-es körzetén kívül:	138.000 Ft + ÁFA

Az Önök [város] telephelyének auditálási költsége a fentiek szerint [összeg] Ft + ÁFA. Az auditálás elvégzésére ezen összeg társaságunk bankszámlájára történő megérkezése után két héten belül kerül sor.

Szíves előzetes tájékoztatásul, mellékelten megküldjük a hivatalos szervizekkel szembeni követelményeket tartalmazó kiadványunkat, és kérésükre megküldjük az auditálásra vonatkozó „előlegbekérőt” is.

Budapest, [dátum]

Tisztelettel,

Hyundai Holding Hungary Kft.