

## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

### **1. A QSR24h felelőssége a hibás szolgáltatásokért**

A QSR24h-val szemben csak a szolgáltatást megrendelő és igénybe vevő megbízó jogosult panaszbejelentéssel élni. A QSR24h helytállási kötelezettsége a megbízóval szemben csak akkor merülhet fel, ha a szolgáltatás mennyiségileg, vagy minőségileg hibás.

A QSR24h nem felel a szolgáltatás azon hibáiért, melyekről a szolgáltatás nyújtásakor a megbízó tudott, vagy arról (az összes körülmény figyelembe vételével) tudnia kellett, és a szolgáltatás hibáját a megbízó vélelmezhetően elfogadta.

A QSR24h szolgáltatásával szemben ugyancsak nincs helye panasznak, ha azok a megbízó kifejezett utasítása szerint történtek, jöllehet a QSR24h kifejezetten jelezte, hogy ez az utasítás hiányosságokra, illetve hibás teljesítésre fog vezetni.

### **2. A megbízó panaszbejelentésének eljárási szabályai**

A megbízónak jogában áll, hogy egy elvégzett szolgáltatás kapcsán A QSR24h által megadott határidőn belül kifogással éljen amennyiben hiányosságok, hibák jelentkeznek az elvégzett szolgáltatás mennyiségében (a továbbiakban: „számlakifogás”), vagy az elvégzett szolgáltatás minőségében (a továbbiakban: „minőségi kifogás”). A QSR24h szabályzataiban meghatározott határidőn túl bejelentett igények elévültek minősülnek.

Amennyiben a QSR24h teljesítésigazolást és pro forma számlát küldött a megbízó részére, és az ellen az ÁSZF-ben megadott határidőn belül kifogás nem érkezett, úgy további panaszérvényesítésnek nincs helye. Amennyiben a számla kiállítását pro forma számla és teljesítésigazolás kiküldése nem előzi meg, úgy a számlával kapcsolatos kifogását, illetve a leszámlázott szolgáltatással kapcsolatos reklamációját a megbízó a QSR24h-nál érvényesítheti, közelebbről annál a személynél, akit a QSR24h panaszkezelőként meghatározott, mégpedig haladéktalanul, de legkésőbb az adott számla e-mailen való kiküldésének dátumától számított öt munkanapon belül. Amennyiben a megbízó a számlakifogását az így meghatározott határidőn belül nem érvényesíti, elvesz az a joga, hogy a továbbiakban számlakifogással éljen.

Amennyiben a szolgáltatás minőségével kapcsolatos panaszról van szó, a megbízó köteles ezt a panaszát az észlelést követően haladéktalanul, de legkésőbb a válogatás eredményéről küldött napi jelentés közzétételét – mely minden munkanapon elkészítésre kerül - követő egy munkanapon belül előterjeszteni.

### **3. A panaszérvényesítés rendje**

A megbízó a nyújtott szolgáltatással kapcsolatos hiányosságokat, hibákat kizárólag írásos formában jelentheti be. A megbízó köteles azon szolgáltatásokat egyértelműen és világosan azonosítani, amelyekkel kapcsolatosan panasszal él, méghozzá oly módon, hogy a panasz objektív módon vizsgálható legyen. A vizsgálat objektivitásának biztosítása érdekében a panasszal illetett hibás terméket át kell adni.

#### **4. Minőségi garancia és garanciális idő**

A garanciális idő - ellenkező megállapodás hiányában - azzal az időponttal indul, amikor a megbízó részére végzett szolgáltatás megkezdődik, és azzal az időponttal fejeződik be, amikor a szolgáltatás tárgyát képező komponens utolsó feldolgozása/beépítése megtörténik. Amennyiben a QSR24h-t arra kötelezik, hogy a szolgáltatását a megbízó telephelyétől eltérő helyszínen végezze, a szolgáltatással kapcsolatos garanciaidő azzal a nappal kezdődik, amikor az így megjelölt helyen a szolgáltatás teljesítése megkezdődik. A megbízó köteles a QSR24h-t a szolgáltatásával kapcsolatosan megállapított hiányosságokról írásban a 2. pontban meghatározott határidőn belül értesíteni.

Amennyiben a megbízó a QSR24h-val szembeni minőségi kifogását a QSR24h által a szolgáltatással kapcsolatosan biztosított garanciális időn belül nem érvényesíti, az a szolgáltatással kapcsolatos minőségi kifogás előterjesztési jogának az elvesztésével jár. A QSR24h nem felel a szolgáltatás azon hiányosságaiért, amelyek a garanciális idő lejártát követően keletkeznek, vagy amelyeket a megbízó a garanciális idő lejáratát után érvényesít. Akkor sem felel a QSR24h a megbízóval szemben a szolgáltatás hiányosságaiért, ha a megbízó a panasz érvényesítésénél számlával, vagy más, hitelt érdemlő módon nem tudja igazolni, hogy a garanciális idő még nem járt le.

#### **5. A panaszok feldolgozási határideje**

A QSR24h a megbízó által 3. pontban meghatározottak szerinti eljárási szabályok betartásával érvényesített panaszokat, a szabályszerű bejelentéstől számított 30 napon belül dolgozza fel, azzal, hogy a megbízó panaszbejelentésének a napjával számítható a fenti feltételek szerinti határidő.

A panasz elintézésére megszabott határidő nem indul el, illetve félbeszakad, ha a panaszbejelentés nem teljes körű, ide értve azt is, ha a megbízó a panasz tárgyát megfelelően nem azonosította, vagy az ilyenkor elvárható közreműködést nem nyújtja.

#### **6. A hibás, hiányos teljesítés folytán érvényesíthető igények**

Amennyiben a QSR24h a panaszbejelentés vizsgálata során azt állapítja meg, hogy a megbízó azt a határidőn belül szabályosan nyújtotta be, tehát a garanciális bejelentésre biztosított határidő nem járt le, a bejelentett panasz valós, megalapozott, a QSR24h-al szemben a megbízó minőségi kifogásra alapítottan árleszállítási igénnyel élhet, illetve számlakifogásnál egy helyes tartalmú számla kiállítását követelheti.

Árleszállítási igény esetén a megbízó a QSR24h-tól a kifogásmentes teljesítésnek megfelelő érték, és a hibás szolgáltatás értéke közötti különbözetre tarthat igényt. Amennyiben az árleszállítás mértéke nem meghatározható, és a megbízó és a QSR24h között sem jön létre ebben egyezség, a megbízó az árleszállítás mértékének meghatározásánál nem veheti alapul a QSR24h által a szolgáltatásáról kiállított számláját. Az árleszállítás mértéke a felek közötti külön tárgyalás vagy megállapodás tárgyát képezi. A jelen bekezdés szerinti árleszállításra a megbízó csak akkor tarthat igényt, ha a szolgáltatás hiányossága kijavítással nem hárítható el.

#### **7. A panaszkezelés helye**

A megbízó a szolgáltatással kapcsolatos panaszait kizárólag a QSR24h székhelyére címzetten jelentheti be.

## **8. A szolgáltatás hiányosságainak érvényesítésével kapcsolatosan felmerülő költségek**

Amennyiben a megbízó a panaszérvényesítéssel él, és ezt a QSR24h megalapozottnak és jogszerűnek ismeri is el, a megbízónak akkor sem áll jogában azon költségei megtérítését kérni, amelyek a panasz elintézésével, érvényesítésével kapcsolatosan indokolatlanul, vagy túlzó mértékben merültek fel. A megbízó saját érdekében is köteles úgy eljárni, hogy a panasz érvényesítése és elintézése a lehető legkisebb költségekkel járjon.

## **9. A kárfelelősség korlátozottsága hibás teljesítés esetén**

A hibás teljesítéssel kapcsolatos, a QSR24h-val szembeni kártérítési igényekre ugyanazok a szabályok kötelező jellegűek, mint a hibás, hiányos teljesítésekre vonatkozó igényérvényesítésre. A kártérítés igény érvényesítésének a feltétele, hogy a QSR24h a szolgáltatás hibás, hiányos voltát előzetesen elismerte, a megbízó pedig a károk mértékét, illetve a károk és a hibás teljesítés közötti közvetlen okozati összefüggést bizonyította.

A QSR24h csak azon közvetlen károkért vállal felelősséget, melyek a hibás teljesítéssel kapcsolatba hozhatóan a megbízó eszközeiben, vagy létesítményeiben keletkeztek. Az elvégzett szolgáltatással összefüggésbe hozható károkért való felelősség mértéke az adott szolgáltatás mértékében limitált.

A QSR24h jogosult arra, hogy a károkat elsődlegesen az eredeti állapot helyreállításával (restitutio in integrum), hárítsa el, de ennek az elvégzésére a QSR24h részére megfelelő időt kell biztosítani, ami nem lehet rövidebb, mint a panasz elintézésének az ideje (5. pont). A megbízó a QSR24h-val szemben pénzügyi követeléssel csak akkor élhet, ha az eredeti állapot helyreállítása nem lehetséges.

A fenti panaszkezelési szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a QSR24h általános szerződéses feltételi az irányadóak.

QSR24h HUNGARY Kft.

## **Reklamationsordnung der QSR24h HUNGARY Korlátolt Felelősségű Társaság**

### **1. Haftung der Gesellschaft QSR24h für Mängel der erbrachten Dienstleistungen**

Gegenüber der Gesellschaft QSR24h kann nur der Auftraggeber der Dienstleistung eine Reklamation der erbrachten Dienstleistung geltend machen. QSR24h haftet dem Auftraggeber für Mängel, die auf unzureichendem Umfang der erbrachten Dienstleistung und/oder unzureichender Qualität der erbrachten Dienstleistung beruhen.

QSR24h haftet nicht für Mängel der erbrachten Dienstleistungen, von denen der Auftraggeber zum Zeitpunkt der Erbringung der Dienstleistung wusste, oder unter Berücksichtigung der Umstände, unter denen die Dienstleistung erbracht wurde, wissen musste, und wenn er durch sein Handeln eine solche Erbringung der Dienstleistung akzeptierte.

Ebenso kann gegenüber der Gesellschaft QSR24h keine Dienstleistung reklamiert werden, die nach den Anweisungen des Auftraggebers erbracht wurde, und zwar trotz eines ausdrücklichen Hinweises von QSR24h, dass die Dienstleistung mangelhaft erbracht wird.

### **2. Geltendmachung einer Reklamation durch den Auftraggeber**

Der Auftraggeber hat das Recht, eine erbrachte Dienstleistung zu reklamieren, wenn es sich um einen Mangel handelt, der auf unzureichendem Umfang der erbrachten Dienstleistung beruht (nachfolgend auch als „Reklamation einer Rechnung“), oder um einen Mangel, der auf unzureichender Qualität der erbrachten Dienstleistung beruht (nachfolgend auch als „Reklamation der Qualität der Dienstleistungen“), und dies nur innerhalb der von der Gesellschaft QSR24h gewährten Garantiezeit. Über Frist angemeldete Anspruch, die in den Regelungen der Gesellschaft QSR24h bestimmt wurden, werden verjährt qualifiziert.

Wenn die QSR24h dem Auftraggeber eine Erfüllungsbestätigung und pro form Rechnung hat gesendet, und dagegen von der Gesellschaft QSR24h gewährten Frist nicht angekommen ist, ist keine weitere Geltendmachung einer Reklamation zulässig. Wenn die Ausfertigung der Rechnung die Sendung der pro form Rechnung und Erfüllungsbestätigung nicht übergeholt wird, kann der Auftraggeber die Reklamation der Rechnung, bzw. die Reklamation im Zusammenhang mit der fakturierten Dienstleistung bei der Gesellschaft QSR24h geltend machen, und zwar bei der Person, die für die Geltendmachung und Erledigung von Reklamationen bestimmt wurde, und dies unverzüglich nachdem die Abrechnung der Dienstleistungen zur Verfügung stand, spätestens binnen 5 Arbeitstages von Datum der Rechnung Aussendung per Email. Wenn der Auftraggeber den Mangel der Rechnung innerhalb dieser Frist nicht beanstandet, erlischt sein Recht, resp. sein Anspruch aus der Haftung für Mängel der Rechnung.

Wenn es sich um die Reklamation von Qualitätsmängeln der Dienstleistungen handelt, ist der Auftraggeber verpflichtet, die Reklamation des Mangels unverzüglich nach dessen Feststellung geltend zu machen, spätestens am alle Arbeitstag binnen 1 Arbeitstages nach der Mitteilung des Tagesbericht über Sortiererergebnis.

### **3. Protokoll über die Geltendmachung der Reklamation**

Der Auftraggeber kann einen Mangel der Dienstleistung ausschließlich in schriftlicher Form reklamieren. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die erbrachte Dienstleistung genau und eindeutig zu identifizieren, deren Mangel Gegenstand der Reklamation ist, und zwar in dem Umfang, dass die Reklamation objektiv untersucht werden kann. Für die objektive Untersuchung des Mangels ist es erforderlich, auch die Ware zu liefern, an der dieser reklamierte Mangel auftritt.

#### **4. Qualitätsgarantie und Garantiezeit**

Die Garantiezeit beginnt ab dem Moment der Erbringung der Dienstleistung für den Auftraggeber und endet im Moment der ersten Bearbeitung/Einbau der Komponente, an der die Dienstleistung ausgeführt wurde, sofern es nicht anders vereinbart ist. Wenn die Gesellschaft QSR24h die Pflicht hat, die Dienstleistung an einem anderen Ort als am Sitz des Auftraggebers zu erbringen, beginnt für diese Dienstleistung die Garantiezeit ab dem Tag der Erbringung der Dienstleistung am Bestimmungsort. Der Auftraggeber ist verpflichtet, der Gesellschaft QSR24h festgestellte Mängel der erbrachten Dienstleistungen schriftlich – binnen in dem Punkt 2. bestimmte Frist – mitzuteilen.

Andernfalls verliert der Auftraggeber durch Ablauf der angeführten Frist das Recht auf Geltendmachung irgendwelcher Ansprüche aus der Haftung für Mängel der erbrachten Dienstleistungen. QSR24h haftet nicht für Mängel der erbrachten Dienstleistungen, die erst nach Ablauf der Garantiezeit entstanden, oder die der Auftraggeber erst nach deren Ablauf geltend machte. QSR24h haftet gegenüber dem Auftraggeber auch dann nicht für Mängel der Dienstleistung, wenn der Auftraggeber bei der Geltendmachung der Reklamation nicht durch eine Rechnung oder auf eine andere glaubwürdige Weise nachweisen kann, dass die ihm gewährte Garantiezeit noch nicht abgelaufen ist.

#### **5. Bearbeitungsfrist der Reklamation**

Die Frist zur Erledigung von Reklamationen durch die Gesellschaft QSR24h nach deren Geltendmachung durch den Auftraggeber, auf die in Art. 3 dieser Reklamationsordnung angeführte Weise, beträgt höchstens 30 Tage, wobei die Frist am Tag nach Geltendmachung der Reklamation durch den Auftraggeber gemäß den oben genannten Bestimmungen beginnt.

Die Frist zur Erledigung von Reklamationen durch die Gesellschaft QSR24h beginnt nicht, bzw. wird unterbrochen, wenn die Reklamation nicht vollständig ist, insbesondere wenn der Auftraggeber den Gegenstand der Reklamation nicht genau spezifizierte, oder wenn er die erforderliche Mitwirkung nicht gewährte.

2

#### **6. Ansprüche aus Mängeln der erbrachten Dienstleistungen**

Wenn QSR24h bei der Überprüfung der Reklamation feststellt, dass die Reklamation vom Auftraggeber rechtzeitig eingereicht wurde, also die gesicherte Frist für Garantieanmeldung ist noch nicht vergeht, und dass die vom Auftraggeber reklamierte Dienstleistung einen Mangel aufweist, für den QSR24h haftet, kann der Auftraggeber im Fall der Reklamation der Qualität der Dienstleistung einen angemessenen Preisnachlass für die erbrachte Dienstleistung fordern, oder im Fall der Reklamation der Rechnung die Abrechnung der Dienstleistung im tatsächlich erbrachten Umfang.

Der Anspruch auf Preisnachlass, den der Auftraggeber von QSR24h fordern kann, muss der Differenz des Wertes entsprechen, den die erbrachte Dienstleistung ohne Mangel hätte, und den die mit Mängeln gelieferte Dienstleistung hat. Wenn die Höhe eines solchen Nachlasses nicht bestimmt werden kann, und wenn keine Vereinbarung zwischen QSR24h und dem Auftraggeber zustande kommt, darf der Auftraggeber die Höhe des Nachlasses nicht gegen Rechnungen anrechnen, die QSR24h für Dienstleistungen ausstellte. Wenn der Preis für die Dienstleistung bereits bezahlt wurde, kann der Auftraggeber nicht die Rückzahlung bis zur Höhe des Nachlasses fordern. Die Höhe des Nachlasses wird Gegenstand gesonderter Verhandlungen oder Vereinbarungen zwischen den Vertragsparteien. Den Anspruch auf Preisnachlass gemäß diesem Absatz hat der Auftraggeber nur dann, wenn der Mangel der Dienstleistung nicht durch Nachbesserung beseitigt werden kann.

## **7. Ort der Geltendmachung der Reklamation**

Der Auftraggeber ist berechtigt, die Reklamation der Dienstleistung ausschließlich an der Adresse des Sitzes von QSR24h geltend zu machen.

## **8. Kosten in Verbindung mit der Geltendmachung des Rechts aus der Haftung für Mängel der Dienstleistungen**

Ein Auftraggeber, der wirksam die Reklamation eines Mangels geltend machte, und dessen Reklamation seitens QSR24h als berechtigt anerkannt wurde, hat kein Recht auf Erstattung der Kosten, die er zur Geltendmachung oder Erledigung der Reklamation oder im Zusammenhang damit oder infolge der Reklamation aufwendete. Der Auftraggeber ist im eigenen Interesse verpflichtet, so zu handeln, dass er die für die Geltendmachung und Erledigung der Reklamation aufgewendeten Kosten minimiert.

## **9. Limitierung der Haftung für Schaden, der durch mangelhafte Erfüllung verursacht wurde**

Der Antrag auf Ersatz von Schaden, der von QSR24h durch mangelhafte Erfüllung verursacht wurde, wird angemessen gemäß den Bestimmungen für die Geltendmachung von Reklamationen aus Mängelhaftung geltend gemacht. Bedingung für die Geltendmachung von Schadensersatz ist die vorhergehende Anerkennung durch QSR24h, dass die Dienstleistung mangelhaft erbracht wurde, darüber hinaus der Nachweis der Schadenshöhe seitens des Auftraggebers, wie auch der Nachweis, dass es infolge eines ursächlichen Zusammenhangs mit der mangelhaft erbrachten Dienstleistung zur Entstehung des Schadens kam.

QSR24h haftet nur für direkte Schäden, die durch mangelhafte Erfüllung an Erzeugnissen und Anlagen des Auftraggebers entstehen. Der Umfang der Haftung für einen Schaden, der infolge oder im Zusammenhang mit einer erbrachten Dienstleistung entsteht, ist auf den Umfang der erbrachten Dienstleistungen limitiert. QSR24h ist berechtigt, die Schadenshaftung in erster Linie durch die Herbeiführung des ursprünglichen Zustands zu lösen (*restitutio in integrum*), wobei QSR24h für die Beseitigung des Schadens eine angemessene Zeit gewährt werden muss, die nicht kürzer als die Frist zur Erledigung der Reklamation sein darf (Teil 5). Erst dann, wenn der Schadensersatz durch die Herbeiführung des ursprünglichen Zustands nicht möglich ist, kann der Auftraggeber von QSR24h finanziellen Ersatz fordern.

Bei Rechtsbeziehungen, die durch diese Reklamationsordnung nicht geregelt werden, werden die Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Gesellschaft QSR24h angewendet.

QSR24h HUNGARY Kft., Győr