

**Tisztelt Fogyasztóvédő Alapítvány!**  
**Tisztelt Selmeczi Balázs Elnök Úr!**

**Gödöllő, 2015. június 24.**

A [REDACTED] forgalmi rendszámú Opel Corsa javításával kapcsolatos ügyfélpanaszra adott válaszaink:

A kiindulási helyzet tisztázása okán fontosnak tartjuk leszögezni, hogy az autók munkafelvétele kapcsán az ügyfelek a panaszokat körülírják, próbálják saját szavaikkal, tapasztalataikat megfogalmazni, ezen körülményeket, illetve a lehetséges hibaforrásokat szoktuk lerögzíteni a munkalapon. A fenti autóval kapcsolatosan a „hol indul, hol nem” megjelölés volt a kiindulási alap. Másik fontos tény, hogy ha egy hiba hol fent áll, hol nem, azt sokkal nehezebb lekövetni az autóban, mivel a probléma nem konstans módon áll fenn.

Az egységes OBD diagnosztikai csatlakozók szabványosítása óta folyamatosan bővül azon kör, melyet ezen csatlakozón keresztül diagnosztizálással elérhető el. Ez azért fontos, mert ezen rendszeren keresztül csak hibakódokat közöl a rendszer. Ezen hibakódok sokszor több lehetséges hibaforrásra vezethetők vissza (arról már nem is beszélve, hogy az esetek döntő többségében sajnos egy hibás alkatrész, a vele szoros kapcsolatban lévő alkatrészek közül is sokszor tönkre tesz egy-egy elemet az esetleges „túlüzemeltetés” alatt) a belső (Opeles) szervizdiagnosztikai programban a lehetséges javítás sor - a legvalószínűbbtől kezdődően – jelenik meg. A kiemelt alkatrészt ezt követően kint diagnosztizáljuk. Az elsőként megjelenített főtengely jeladó rossz volt! Ez azért fontos, mert nem feleslegesen lett cserélve!

A második alkalommal, amikor az autó bekerült hozzánk, az ügyfél azt mondta, hogy „... az autót meg kell csinálni, ez a megbízhatatlansága már tarthatatlan!” Mi ennek a megbízásnak tettünk eleget, amikor a

**Gaál Autóház Kft.**

Márkakereskedés és márkaszerviz  
Kijelölt műszaki vizsgálóállomás

2100 Gödöllő, Dózsa György út 67.

Tel. / Fax: (28) 525 225

**Gaál Autóház Kft.**

Márkaszerviz  
Karosszéria, lakatos- és fényezőüzem  
Használt autó értékesítés

2100 Gödöllő, Rét utca 18.

Tel. / Fax: (28) 410 095

hibasort felderítve az AC pumpa meghibásodását feltárva, azt ki is cseréltük.

Ehhez a munkaművelethez kapcsolódóan észrevételeink:

- „A munkalapot az elvégzett munka után írtatták velem alá” észrevételre válaszunk. – A munkalapot a normál ügymenet keretében a javítás megkezdése előtt, mint megrendelő és a javítás után is, mint A gépkocsit megjavított állapotban, hiánytalanul átvettem, megrendelő státuszban újra alá kell íratnunk. – Ezért írtattuk alá az ügyféllel a munkalapot. Ez már csak egy aláírás volt, az előző aláírás az autó szervizben való itt hagyásakor rákerült a megrendelőre. Ezt természetesen az időbeliségből adódóan nem lehet utólagosan sem pro, sem kontra bebizonyítani.
- Az AC pumpa egy komplett egység erre bilincset nem kell feltenni. Bilincses megfogatás az egységben belül a pumpa és a fedél közötti csövön van, mely rögzítését a gyártóműben gyártás közben végzik. Fontos, hogy a beszerelt alkatrész garanciális volt. Tehát az esetleges garanciális igényt felénk, mint beszerelő felé kellett volna egyből érvényesíteni. A mentést Tőlünk kellett volna kérni, különösen azért, mert az ügyfél szerint a hiba mi általunk beépített alkatrészre, illetve a mi munkánkra vezethető vissza. És természetesen amennyiben a hiba ténylegesen visszavezethető az AC meghibásodására akkor természetesen az ügyfélnek ez teljes mértékben díjmenetes lett volna. Az amit az ügyfél kért, hogy az őt barátilag mentő ismerősnek az ő általa zsebből kifizetett összeget pedig utaljuk át neki kártérítés gyanánt, külön non-szensz.

## **Gaál Autóház Kft.**

Márkakereskedés és márkaszerviz  
Kijelölt műszaki vizsgálóállomás

2100 Gödöllő, Dózsa György út 67.

Tel. / Fax: (28) 525 225

## **Gaál Autóház Kft.**

Márkaserviz  
Karosszéria, lakatos- és fényezőüzem  
Használt autó értékesítés

2100 Gödöllő, Rét utca 18.

Tel. / Fax: (28) 410 095

Nyitva tartás: hétfő – péntek: 08:00 – 18:00, szombat: 08:00 – 12:00

[www.opelgaal.hu](http://www.opelgaal.hu) • [info@opelgaal.hu](mailto:info@opelgaal.hu)



## A gyermekülés sérülésére kitérve:

Márkaszervizünk a megnyitása óta (1993) minden évben az Opel Minőségi Márkaszervize címet megkapta, mely az ügyfelek elégedettsége alapján újra és újra ki kellett érdemelni, nem alanyi jogon jár.

Magyarországon egyedüliként javítjuk az Opel Astra TT és az Opel GT modelleket. Valamint egyike vagyunk azon két kitüntetett szerviznek, melyek megkapták a váltójavítási jogosultságot a teljes Opel magyarországi hálózatából.

Ezen fenti tények igazolják azt, hogy mindig körültekintően, nagy műszaki hozzáértéssel és korrekt hozzáállással, az ügyfelek elégedettsége mellett végezzük munkánkat.

Azt, hogy az ügyfeleink különféle személyes használatú- (a jogszabályi kötelezettségeknek eleget téve manapság a gyermekülés mindennapos) és értéktárgyakat kell kollégáimnak az autókkal kapcsolatosan kezelni, mindennaposnak mondható.

Különféle utólagos perifériák beszereléskor sokszor az egész autó belső borítását tehát teljesen az üléseket és sokszor akár a belső kárpitozását is ki kell venni és vissza is kell helyezni az autóba. Ehhez képest egy gyermekülés sérülésmentes ki- és berakása minimális szintű odafigyelés szükséges, melyet minden munkaművelet közben és minden ügyfélnek megadunk.

Sajnálattal vettük tudomásul, hogy ügyfelünk a munka végzése közben és közvetlenül utána is felénk, majd az Önöknek írt levélben nemtetszését fejezte ki. Ezt nem titkoltan felénk is szóban, majd a

### **Gaál Autóház Kft.**

Márkakereskedés és márkaszerviz  
Kijelölt műszaki vizsgálóállomás

2100 Gödöllő, Dózsa György út 67.

Tel. / Fax: (28) 525 225

### **Gaál Autóház Kft.**

Márkaszerviz  
Karosszéria, lakatos- és fényezőüzem  
Használt autó értékesítés

2100 Gödöllő, Rét utca 18.

Tel. / Fax: (28) 410 095



küldött levelek által írásban is megtette, melyre mindig a tőlünk telhető módon válaszoltunk.

A kért munkát lelkiismeretesen, az elvárható legmagasabb szintű gondossággal végezték el kollégáim.

Próbáltam a mi álláspontunkat is teljes körűen Önök elé tárni. Remélem, kielégítőnek tartják a tájékoztatást!

Tisztelettel:

**GAÁL AUTÓHÁZ KFT.**  
2100 Gödöllő, Dózsa Gy. út 67.  
Adószám: 10609631-2-13

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "József Gaál", written over a dotted line.

**Gaál József**  
**Gaál Autóház Kft.**  
Tulajdonos Ügyvezető

**Gaál Autóház Kft.**

Márkakereskedés és márkaszerviz  
Kijelölt műszaki vizsgálóállomás

2100 Gödöllő, Dózsa György út 67.

Tel. / Fax: (28) 525 225

**Gaál Autóház Kft.**

Márkaserviz  
Karosszéria, lakatos- és fényezőüzem  
Használt autó értékesítés

2100 Gödöllő, Rét utca 18.

Tel. / Fax: (28) 410 095