

Reklamačný poriadok

spoločnosti Slovakia Auto, s.r.o.

so sídlom Panónska cesta 30, 851 04 Bratislava, IČO: 36 700 801,
zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka č.: 43185/B
(ďalej len „Spoločnosť“)

Tento Reklamačný poriadok Spoločnosti (ďalej len „RP“) upravuje práva a povinnosti dotknutých osôb súvisiacich so spôsobom a podmienkami uplatnenia reklamačných nárokov klientov/zákazníkov Spoločnosti (ďalej len „Zákazník/ci“) vyplývajúcich z väd akýchkoľvek a všetkých tovarov a/alebo služieb Spoločnosti a/alebo zo záruky akýchkoľvek a všetkých tovarov Spoločnosti a spôsob a podmienky ich vybavenia zo strany Spoločnosti.

I. Uplatnenie Reklamácie

- 1.1. Zákazník je povinný uplatniť si reklamačné právo zo zodpovednosti za vady a zo záruky (ďalej len „Reklamácia“) bez zbytočného odkladu po tom, ako vady zistil alebo mohol zistiť pri vynaložení potrebnej odbornej starostlivosti, v opačnom prípade jeho nároky z dotknutého práva zanikajú a Spoločnosť nezodpovedá ani za zhoršenie alebo nové vady, ktoré vzniknú v dôsledku prvotne zistených alebo zistiteľných väd v dobe od ich zistenia, resp. možnosti zistenia až po ich oznámenie Spoločnosti.
- 1.2. Zákazník je povinný uplatniť si Reklamáciu u Spoločnosti písomne nasledujúcim spôsobom:
 - 1.2.1. osobne na príslušnej prevádzkarni Spoločnosti, v ktorej bol predmet, ktorého sa Reklamácia týka (ďalej len „Predmet reklamácie“), plnený/poskytnutý, spíše s povereným pracovníkom Spoločnosti alebo zašle Spoločnosti Reklamačný záznam, v ktorom uvedie dôvod svojej Reklamácie a podrobne popíše ním zistené a namietané vady;
 - 1.2.2. v Reklamačnom zázname dôsledne a pravdivo uvedenie všetky v ňom požadované informácie a skutočnosti, ktoré by mohli mať vplyv na vybavenie Reklamácie zo strany Spoločnosti. Zákazník najmä predloží Spoločnosti faktúru, dodací list, preberací protokol, záručný list a servisnú knižku t.j. doklady, z ktorých je zrejмый spôsob nadobudnutia Predmetu reklamácie, výrobné číslo a deň prevzatia Zákazníkom. Rovnako predloží aj doklady o predchádzajúcich opravách súvisiacich so zárukou Predmetu reklamácie.
 - 1.2.3. Predmet reklamácie bezodkladne predloží Spoločnosti na obhliadnutie, preverenia skutkového stavu a detekciu reklamovaných väd;
 - 1.2.4. na požiadanie Spoločnosti predloží všetky doklady súvisiace s Predmetom reklamácie a reklamovanými vadami a poskytne všetku potrebnú súčinnosť pri vybavovaní jeho Reklamácie.
- 1.3. V prípade, ak si Zákazník Reklamáciu neuplatní spôsobom podľa bodu 1.2. RP, objektívne tak znemožní Spoločnosti posúdenie a vybavenie jeho Reklamácie, v dôsledku čoho Spoločnosť nezodpovedá za následne vzniknuté škody a dodatočné náklady Zákazníka a rovnako aj

nezodpovedá za nevybavenie Reklamácie Zákazníka riadne a včas. V takomto prípade je Spoločnosť oprávnená Reklamáciu Zákazníka zamietnuť.

II. Vybavenie Reklamácie

2.1. Spoločnosť prijme Reklamáciu uplatnenú si Zákazníkom v súlade s bodom 1.2. RP písomným potvrdením Reklamačného záznamu odbržaného od dotknutého Zákazníka.

2.2. Spoločnosť vybaví prijatú Reklamáciu v závislosti od statusu reklamujúceho Zákazníka, a to:

2.2.1. V prípade, ak má reklamujúci Zákazník status podnikateľa:

2.2.1.1. Zákazník je oprávnený požadovať dodanie chýbajúceho tovaru, odstránenie väd tovaru alebo primeranú zľavu z ceny a v prípade, ak bola zmluva na plnenie porušená podstatným spôsobom, môže požadovať aj odstránenie väd dodaním náhradného predmetu za vadný Predmet reklamácie alebo odstúpiť od zmluvy.

2.2.1.2. Právo voľby medzi spôsobmi vybavenia Reklamácie Zákazníkovi patrí, len ak ju oznámi poverenému pracovníkovi Spoločnosti najneskôr pri predložení vyplneného Reklamačného záznamu. Uplatnený požadovaný spôsob vybavenia Reklamácie nemôže Zákazník meniť bez súhlasu Spoločnosti. Ak sa však ukáže, že vady Predmetu reklamácie sú neopraviteľné alebo že s ich opravou by boli spojené neprimerané náklady, môže Zákazník požadovať dodanie náhradného predmetu, ak o to Spoločnosť požiada bez zbytočného odkladu po tom, čo mu Spoločnosť oznámila túto skutočnosť. Spoločnosť na základe jeho rozhodnutia, ktoré z práv si uplatňuje, vybaví Reklamáciu - ukončí reklamačné konanie odovzdaním opraveného Predmetu reklamácie, jeho výmenou, vrátením ceny, vyplatením primeranej zľavy z ceny, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím bez zbytočných prietáhov v Spoločnosťou určenej primeranej lehote. Ak Spoločnosť neodstráni vady Predmetu reklamácie ani v primeranej dodatočnej lehote alebo, ak oznámi pred jej uplynutím, že vady neodstráni, môže Zákazník odstúpiť od zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z ceny.

2.2.1.3. Spoločnosť vystaví písomný doklad o vybavení Reklamácie a predloží/zašle ho Zákazníkovi.

2.2.1.4. V prípade, ak Spoločnosť pri vybavovaní Reklamácie zistí, že dôvod Reklamácie vznikol spôsobom vylúčeným zo záručných opráv alebo sa reklamovaná vada skutočne neprejavila, alebo sa preukáže, že reklamovaná vada bola spôsobená konaním Zákazníka - poškodením Predmetu reklamácie nesprávnym používaním alebo nevhodnou manipuláciou a Zákazník napriek tomu, že o tejto skutočnosti vedel, alebo vedieť mohol, vadu reklamoval, je Zákazník povinný nahradiť Spoločnosti vzniknuté náklady spojené s vybavovaním Reklamácie.

2.2.2. V prípade, ak má reklamujúci Zákazník status nepodnikateľa/spotrebiteľa:

2.2.2.1. Zákazník je oprávnený domáhať sa zrušenia zmluvy, ak nemožno reklamovanú vadu odstrániť a ak nemožno pre ňu Predmet reklamácie užívať dohodnutým spôsobom alebo riadne. Inak sa môže Zákazník domáhať primeranej zľavy z ceny, výmeny, alebo opravy alebo doplnenia toho, čo chýba.

2.2.2.2. Zákazník je povinný rozhodnúť sa o spôsobe vybavenie jeho Reklamácie, ktorý od Spoločnosti požaduje, najneskôr pri predložení vyplneného Reklamačného záznamu poverenému pracovníkovi Spoločnosti. Spoločnosť na základe jeho rozhodnutia, ktoré z práv

si uplatňuje, určí spôsob vybavenia Reklamácie - odovzdaním opraveného Predmetu reklamácie, jeho výmenou, vrátením ceny, vyplatením primeranej zľavy z ceny, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím bez zbytočných prierahov po uplatnení Reklamácie, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitú technické zhodnotenie stavu Predmetu reklamácie alebo reklamovanej služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia Reklamácie Spoločnosť Reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch môže Reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie Reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie Reklamácie má Zákazník právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu Predmetu reklamácie za nový.

2.2.2.3. Spoločnosť vystaví písomný doklad o vybavení Reklamácie do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie a predloží/zašle ho Zákazníkovi.

2.3. V odôvodnených prípadoch si Spoločnosť vyhradzuje právo navrhnúť zmenu postupu vybavovania Reklamácie, o čom Zákazníka riadne upovedomí.

2.4. V prípade, ak posúdenie Reklamácie závisí od odborného posúdenia tretej osoby, do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na toto odborné posúdenie reklamovanej vady, ktoré sa realizuje mimo príslušnej prevádzkarne Spoločnosti u kompetentnej tretej osoby.

2.5. V prípade, ak sa Predmet reklamácie – motorového vozidlo nachádza v servisnej prevádzkarni Spoločnosti za účelom vybavenia Reklamácie a ak sa na tom Spoločnosť so Zákazníkom osobitne dohodnú, Spoločnosť poskytne Zákazníkovi náhradné motorové vozidlo na čas vybavenia Reklamácie. Za poskytnutie náhradného motorového vozidla je Zákazník povinný zaplatiť Spoločnosti cenu vo výške podľa aktuálneho cenníka poskytovaných náhradných motorových vozidiel Spoločnosti, pokiaľ sa Spoločnosť so Zákazníkom nedohodnú inak.

2.6. Spoločnosť si vyhradzuje právo nahradiť neopraviteľný Predmet reklamácie alebo jeho časť predmetnom podobným, s rovnakými technickými parametrami, prípadne vrátením ceny. Spoločnosť je oprávnená v prípade, že ten istý druh náhradného predmetu nie je k dispozícii, odovzdať Zákazníkovi náhradný predmet/plnenie, ktorý spĺňa obdobné parametre a technické riešenia predtým poskytnutého predmetu/plnenia. V prípade, ak neopraviteľný Predmet reklamácie nie je na trhu dostupný, Reklamácia bude vybavená adekvátnou náhradou alebo vrátením ceny vo výške ceny adekvátnej náhrady stanovenej Spoločnosťou. V takom prípade je Spoločnosť oprávnená rozhodnúť o tom, či Reklamáciu vybaví adekvátnou náhradou alebo vrátením ceny.

III. Záverečné ustanovenia

3.1. Spoločnosť si vyhradzuje právo na zmenu a/alebo doplnenie RP, pričom ním upravené znenie RP sa stáva pre Zákazníkov záväzným okamihom ich zverejnenia v prevádzkarniach Spoločnosti a na internetovej stránke Spoločnosti www.slovakiaauto.sk.

3.2. Toto znenie RP je účinné od 01.06.2014.