

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

### pre predaj motorových vozidiel, náhradných dielov a poskytovanie opravárenských služieb

#### 0 Úvodné ustanovenia

- 0.1 Predávajúci/zhotoviteľ Autogroup TT, s.r.o., sídlo: Nitrianska cesta 28, Trnava 917 00, IČO: 36 241 431, je podnikateľom zapísaným v obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel Sro, vložka č. 12524/T, ktorý vykonáva podnikateľskú činnosť v oblasti distribúcie nových a jazdených motorových vozidiel vybraných značiek, náhradných dielov, ako autorizovaný servis poskytuje opravárenské služby a vykonáva údržbu nových a jazdených motorových vozidiel vybraných značiek, súčasne ako nezávislý servis poskytuje opravárenské služby a vykonáva údržbu nových a jazdených motorových vozidiel ostatných značiek, a to vo vlastnom mene, na vlastný účet, na svoje vlastné podnikateľské riziko.
- 0.2 Predávajúci/zhotoviteľ ako autorizovaný servis je súčasne tzv. určenou osobou, t.j. osobou oprávnenou výrobcom na vykonávanie záručných opráv motorových vozidiel vybraných značiek, náhradných dielov a je teda v plnom rozsahu spôsobilý na odborné posúdenie reklamácií kupujúcich/objednávateľov v súlade s požiadavkou stanovenou všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 0.3 Motorové vozidlo je drahý a technicky zložitý mobilný tovar, ktorý si vyžaduje opravy a údržbu v pravidelných i nepravidelných intervaloch. S vlastníctvom motorového vozidla sú spojené aj povinnosti kupujúceho, predpísané najmä výrobcom, spojené s užívaním a údržbou vykonávanou v pravidelných i nepravidelných intervaloch.
- 0.4 Kupujúcim/objednávateľom so statusom spotrebiteľa - spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá ako kupujúci/objednávateľ pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy/zmluvy o dielo nekonala v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti, nekonala s cieľom vzťahujúcim sa k jej obchodu, podnikaniu alebo povolaniu. Na účely zákona NR SR č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších zmien a predpisov, je spotrebiteľom fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Ostatní kupujúci/objednávatelia právne postavenie spotrebiteľa nemajú.
- 0.5 Predávajúci/zhotoviteľ týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa riadne informuje kupujúceho/objednávateľa/spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady predaných motorových vozidiel, za vady predaných náhradných dielov, za vady poskytnutých opravárenských služieb, vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.
- 0.6 Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom každému kupujúcemu/objednávateľovi v prevádzkarni predávajúceho/zhotoviteľa.
- 0.7 V prípade, ak na strane kupujúceho/objednávateľa vystupuje spotrebiteľ, použijú sa na posudzovanie minimálnych zákonných nárokov z väd motorového vozidla, z väd náhradného dielu, z väd opravárenských služieb, okrem ustanovení kúpnej zmluvy/zmluvy o dielo, všeobecných obchodných podmienok, všeobecných zmluvných podmienok, všeobecných servisných podmienok, záručných podmienok/záručného listu na prospech strany, ktorá je spotrebiteľom, vždy ustanovenia Občianskeho zákonníka § 52-54 (spotrebiteľské zmluvy), § 612 a nasledujúce (spotrebiteľské kúpne zmluvy) a § 631 a nasledujúce (spotrebiteľské zmluvy dielo).

#### 1 Zodpovednosť za vady

- 1.1 Predávajúci/zhotoviteľ zodpovedá za vady, ktoré má predmet kúpy/dielo v okamihu, keď prechádza nebezpečenstvo škody na predmete kúpy/na dielo na kupujúceho/objednávateľa, a ktoré boli spôsobené porušením povinností predávajúceho/zhotoviteľa. Povinnosti predávajúceho/zhotoviteľa a práva kupujúceho/objednávateľa vyplývajúce zo záruky za akosť tým nie sú dotknuté.
- 1.2 Predávajúci/zhotoviteľ nezodpovedá za vady predmetu kúpy/diela, o ktorých kupujúci/objednávateľ v čase prevzatia predmetu kúpy/diela vedel, alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých bol predmet kúpy/dielo odovzdané a prevzaté, musel vedieť, okrem prípadu, ak sa vady týkajú takých vlastností predmetu kúpy/diela, ktoré mal mať predmet kúpy/dielo podľa kúpnej zmluvy/zmluvy o dielo. Ak bol predmet kúpy vecou použitou, predávajúci nezodpovedá za vady predmetu kúpy vzniknuté jeho primeraným/bežným použitím alebo opotrebením, pre ktoré bola dojednaná nižšia kúpna cena.
- 1.3 Kupujúci/objednávateľ je povinný pri prevzatí predmetu kúpy/diela od predávajúceho/zhotoviteľa, v prítomnosti predávajúceho/zhotoviteľa, dôkladne predmet kúpy/dielo prezrieť, v opačnom prípade je oprávnený uplatniť nároky z väd zistiteľných pri obhliadke len v prípade, ak preukáže, že predmet kúpy/dielo malo tieto vady v čase jeho prevzatia kupujúcim/objednávateľom.
- 1.4 Zodpovednosť predávajúceho/zhotoviteľa za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka za akosť, nevzniká, ak tieto vady boli spôsobené po prechode nebezpečenstva škody vonkajšími udalosťami a nespôsobil ich predávajúci/zhotoviteľ alebo osoby, s ktorých pomocou predávajúci/zhotoviteľ plnil svoj záväzok, alebo boli spôsobené v príčinnej súvislosti s porušením povinností kupujúceho/objednávateľa.

## **2 Záruka za akosť**

- 2.1 Zárukou za akosť prevzal predávajúci/zhotoviteľ záväzok, že predmet kúpy/dielo bude počas záručnej doby spôsobilé na užívanie na obvyklý účel, a že si zachová dohodnuté vlastnosti. Záruka za akosť môže vyplývať aj zo všeobecne záväzných právnych predpisov. Podmienky, obsah, rozsah a systém poskytovanej záruky (vrátane dĺžky záručnej doby) sú uvedené v kúpnej zmluve/zmluve o dielo, všeobecných obchodných podmienkach, všeobecných zmluvných podmienkach, všeobecných servisných podmienkach, záručných podmienkach/záručnom liste (bez ohľadu na označenie dokumentu), ktoré predávajúci/zhotoviteľ odovzdal/mohol odovzdať kupujúcemu/objednávateľovi s predmetom kúpy/s dielom, prípadne subsidiárne vo všeobecne záväzných právnych predpisoch.
- 2.2 Záručná doba je prekluzívna. Práva kupujúceho/objednávateľa zo zodpovednosti za vady predmetu kúpy/diela, pre ktorý platí záručná doba, zaniknú, resp. nemôžu byť priznané v súdnom konaní, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Predávajúci/zhotoviteľ poskytol kupujúcemu/objednávateľovi záruku na predmet kúpy/dielo a jeho jednotlivé súčasti v rozsahu stanovenom vo všeobecne záväzných právnych predpisoch a v rozsahu/trvaní a za podmienok uvedených v záručných podmienkach/ záručnom liste, dodaných k predmetu kúpy/dielu. Spotrebiteľovi sa záruka na predmet kúpy/dielo poskytuje v dĺžke minimálnej záručnej doby garantovanej právnymi predpismi.
- 2.3 Záručná doba pre motorové vozidlo/náhradný diel/dielo začala plynúť protokolárnym odovzdaním a prevzatím predmetu kúpy/diela kupujúcim/objednávateľom, ak nebolo zmluvnými stranami dohodnuté inak, inak odo dňa, keď mal kupujúci/objednávateľ povinnosť prevziať predmet kúpy/dielo, ale z dôvodov, ktoré neboli na strane predávajúceho/zhotoviteľa, tak v dôsledku vlastného omeškania neurobil.
- 2.4 Pri uplatňovaní nárokov zo zodpovednosti za vady predaného motorového vozidla/ náhradného dielu/opravárenskej služby je kupujúci/objednávateľ povinný riadne a včas plniť si svoje povinnosti, dôsledne rešpektovať dohodnuté podmienky kúpnej zmluvy/zmluvy o dielo, všeobecných obchodných podmienok, všeobecných zmluvných podmienok, všeobecných

servisných podmienok, záručné podmienky/záručný list, podmienky užívania vozidla, podmienky predpísaného servisu a údržby, prípadne všeobecne záväzné právne predpisy. Kupujúci/objednávateľ je povinný znášať nevyhnutné obmedzenia súvisiace s vykonávaním záručného servisu a záručných opráv. Počas záručnej opravy záručná doba spočíva.

### **3 Uplatnenie reklamácie**

- 3.1 Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady predaného motorového vozidla/náhradného dielu/poskytnutej opravárskej služby kupujúcim/objednávateľom, v súlade s kúpnu zmluvou/zmluvou o dielo, všeobecnými obchodnými podmienkami, všeobecnými zmluvnými podmienkami, všeobecnými servisnými podmienkami, záručnými podmienkami/záručným listom, ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov, a v súlade s ustanoveniami tohto reklamačného poriadku. Každý kupujúci/objednávateľ má právo na uplatnenie reklamácie.
- 3.2 Reklamácia je jednostranným právnym úkonom kupujúceho/objednávateľa, ktorý musí spĺňať požiadavky platného, teda jasného, určitého a zrozumiteľného prejavu vôle kupujúceho/objednávateľa adresovaného predávajúcemu/zhotoviteľovi, prípadne inému povinnému subjektu. Neplatná reklamácia nevyvoláva právne účinky.
- 3.3 Kupujúci/objednávateľ je povinný zistené vady motorového vozidla/náhradného dielu/diela, na ktoré sa vzťahuje záruka za akosť, bezodkladne uplatniť/oznámiť predávajúcemu/ zhotoviteľovi, inak predávajúci/zhotoviteľ nezodpovedá za zhoršenie alebo nové vady predmetu kúpy/diela, ktoré vznikli v dôsledku zistených väd v dobe od ich zistenia až po ich oznámenie predávajúcemu/zhotoviteľovi. V prípade zistenia vady v záručnej dobe je kupujúci/objednávateľ povinný predmet kúpy/diela bez zbytočného odkladu pristaviť/dopraviť do autorizovaného servisu na účely posúdenia/odborného posúdenia vady a vybavenia reklamácie.

### **4 Miesto uplatnenia reklamácie**

- 4.1 Kupujúci si uplatňuje právo na bezplatnú opravu motorového vozidla v záruke v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho alebo v ktorejkoľvek prevádzkarni iného člena distribučnej siete príslušnej značky, ktorú tvorí sieť vybraných autorizovaných distribútorov - autorizovaných predajcov príslušnej značky a s ohľadom na servis vybraná sieť autorizovaných servisov príslušnej značky v Slovenskej republike a na celom spoločnom trhu EÚ. Určená osoba môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného výrobku, inak reklamáciu postúpi predávajúcemu na vybavenie.
- 4.2 Prípadné ostatné dohodnuté, jednostranným vyhlásením priznané alebo zákonné práva zo zodpovednosti za vady, t.j. právo na výmenu motorového vozidla, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie kúpnej ceny motorového vozidla alebo právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny motorového vozidla, si kupujúci uplatňuje v prevádzkarni predávajúceho/u predávajúceho.
- 4.3 Kupujúci si uplatňuje práva zo zodpovednosti za vady predaného náhradného dielu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho.
- 4.4 Objednávateľ si uplatňuje práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej opravárskej služby v ktorejkoľvek prevádzkarni zhotoviteľa.
- 4.5 Záručné opravy vykonávajú autorizované servisy - členovia distribučnej siete príslušnej značky. Aktuálny zoznam autorizovaných servisov/určených osôb je zverejnený na stránke [www.motorcar.sk](http://www.motorcar.sk).

### **5 Prijatie reklamácie**

- 5.1 V prevádzkarni predávajúceho/zhotoviteľa je počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený prijímať a v jednoduchých prípadoch vybavovať reklamácie.
- 5.2 Reklamáciu uplatňuje oprávnená osoba. Kupujúci/objednávateľ uplatňuje reklamáciu osobne alebo prostredníctvom splnomocneného oprávneného zástupcu. Kupujúci/objednávateľ/spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu ústne alebo písomným podaním. Pri uplatnení reklamácie a odovzdaní motorového vozidla/náhradného dielu na vybavenie reklamácie:
- kupujúci predloží osvedčenie o evidencii vozidla – originál,
  - kupujúci predloží príslušné servisné a záručné podmienky/záručný list – originál, ak je vydaný v listinnej podobe,
  - motorové vozidlo musí spĺňať všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu uvedené v záručných podmienkach/záručnom liste (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby atď.), osobitne v prípade vykonávania pravidelnej výrobcom predpísanej údržby v nezávislom/v neautorizovanom servise, je kupujúci povinný predložiť doklady osvedčujúce riadne a včas vykonanú údržbu, t.j. riadne splnenie záručných podmienok (t.j. najmä zákazkový list/objednávku preukazujúcu zmluvný vzťah, doklad o rozsahu a obsahu pravidelnej údržby vykonanej v nezávislom servise, daňový doklad...).
- 5.3 Predávajúci/zhotoviteľ je oprávnený požadovať, aby kupujúci/objednávateľ preukázal, kedy motorové vozidlo/náhradný diel/službu kúpil/objednal, v ktorej predajni/u koho vec motorové vozidlo/náhradný diel/službu kúpil/objednal, či motorové vozidlo/náhradný diel/službu kúpil/objednal za plnú cenu a či sa na motorovom vozidle/náhradnom diele/službe skutočne vyskytuje kupujúcim/objednávateľom tvrdená vada. Tieto skutočnosti kupujúci/objednávateľ preukazuje najmä dokladom o zakúpení/objednaní motorového vozidla/náhradného dielu/služby, prípadne záručným listom a predvedením vady/vadného vozidla/náhradného dielu/služby.
- 5.4 Podmienkou posúdenia a vybavenia reklamácie vád náhradného dielu je tiež bezpodmienečné predloženie dokladu o odbornej montáži dielu výrobcom predpísaným spôsobom a súčasne absencia akejkoľvek manipulácie/montáže/demontáže/zmien na náhradnom diele od momentu zistenia vady kupujúcim/objednávateľom/treťou osobou až do momentu riadneho uplatnenia reklamácie, a to vrátane predloženia náhradného dielu predávajúcemu/zhotoviteľovi v jeho prirodzenom prostredí. Kupujúci/objednávateľ berie na vedomie, že nedodržanie týchto základných podmienok uplatnenia reklamácie náhradného dielu objektívne znemožňuje predávajúcemu/zhotoviteľovi odborné posúdenie reklamovanej vady a vybavenie reklamácie. Kupujúci/objednávateľ sa zaväzuje o týchto podmienkach informovať aj tretie osoby. Pri nedodržaní tu opísaných podmienok bude reklamácia predávajúcim/zhotoviteľom zamietnutá.
- 5.5 Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci/zhotoviteľ alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa Občianskeho zákonníka; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 5.6 Predávajúci/zhotoviteľ pri uplatnení reklamácie vydáva spotrebiteľovi doklad o uplatnení reklamácie (označený napr. aj ako zákazkový list, servisná objednávka, reklamačný protokol), ktorý obsahuje najmä: identifikačné údaje predávajúceho/zhotoviteľa, identifikačné údaje kupujúceho/vlastníka/držiťľa motorového vozidla/objednávateľa, typ vozidla, VIN vozidla, evidenčné číslo vozidla, dátum prvej registrácie, stav najazdených kilometrov, dátum a čas uplatnenia reklamácie, dátum pristavenia motorového vozidla, miesto uplatnenia reklamácie, popis reklamácie, určený/odhadnutý spôsob vybavenia reklamácie, dátum, identifikácia a podpis oprávnených zástupcov predávajúceho/zhotoviteľa a kupujúceho/objednávateľa.

- 5.7 Ak je reklamácia uplatnená spotrebiteľom prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci/zhotoviteľ je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie spotrebiteľa sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

## **6 Lehoty na vybavenie reklamácie**

- 6.1 Predávajúci/zhotoviteľ je povinný vybaviť reklamáciu spotrebiteľa ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie spotrebiteľa však nesmie trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní.

## **7 Spôsob vybavenia reklamácie, odborné posúdenie**

- 7.1 Vybavením reklamácie motorového vozidla/náhradného dielu/služby sa rozumie ukončenie reklamačného konania (I) odovzdaním opraveného motorového vozidla/náhradného dielu/služby kupujúcemu/objednávateľovi, (II) výmenou motorového vozidla/náhradného dielu, (III) vrátením ceny motorového vozidla/náhradného dielu/služby kupujúcemu/objednávateľovi, (IV) vyplatením primeranej zľavy z kúpnej ceny motorového vozidla/náhradného dielu/služby kupujúcemu/objednávateľovi, (V) písomná výzva na prevzatie plnenia doručená kupujúcemu/objednávateľovi alebo (VI) odôvodnené zamietnutie reklamácie.
- 7.2 Ak spotrebiteľ reklamáciu motorového vozidla/náhradného dielu uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia (vrátane vlastného odborného posúdenia); bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.
- 7.3 Predávajúci/zhotoviteľ je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Odborné posúdenie musí obsahovať a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie, b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku, c) popis stavu výrobku, d) výsledok posúdenia, e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia. Na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje predpísané náležitosti, sa neprihliada.
- 7.4 Ak spotrebiteľ reklamáciu motorového vozidla/náhradného dielu uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci/spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je motorové vozidlo/náhradný diel zaslané na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci/spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Znova uplatnenú reklamáciu kupujúceho/spotrebiteľa nemožno zamietnuť.
- 7.5 V prípade, ak sa kupujúci/objednávateľ dostane do omeškania s prevzatím vybavenej reklamácie, je povinný zaplatiť predávajúcemu/zhotoviteľovi všetky skutočné primerané náklady spojené so skladovaním a údržbou motorového vozidla/náhradného dielu. Nárok predávajúceho/zhotoviteľa na náhradu škody tým nie je dotknutý.

## **8 Nároky z väd predanej veci/nároky z väd diela**

- 8.1 Uplatnený nárok je právne záväzný a kupujúci/objednávateľ ho nemôže meniť bez súhlasu predávajúceho/zhotoviteľa. V prípade spotrebiteľskej kúpnej zmluvy/spotrebiteľskej zmluvy o dielo je kupujúci/objednávateľ/spotrebiteľ oprávnený uplatňovať voči predávajúcemu/

zhotoviteľovi nároky z väd predaného motorového vozidla/náhradného dielu/ služby podľa zmluvy, všeobecných obchodných podmienok, všeobecných zmluvných podmienok, všeobecných servisných podmienok, záručných podmienok a podľa § 588 a nasledujúcich (kúpna zmluva) a najmä podľa § 612 a nasledujúcich Občianskeho zákonníka (spotrebiteľské kúpne zmluvy), súčasne s rozlíšením, či sa jedná o nové motorové vozidlo alebo o vozidlo použité, a nároky z väd diela/služby podľa zmluvy, všeobecných obchodných podmienok, všeobecných zmluvných podmienok, všeobecných servisných podmienok, záručných podmienok a podľa § 631 a nasledujúcich Občianskeho zákonníka (spotrebiteľská zmluva o dielo).

- 8.2 Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci/zhotoviteľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu/zhotoviteľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci/zhotoviteľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má spotrebiteľ právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci. Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci/zhotoviteľ zodpovedá, má spotrebiteľ namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.
- 8.3 Diely, ktoré boli v rámci bezplatného odstránenia vady opravou vymenené (nahradené), sa stávajú vlastníctvom predávajúceho/zhotoviteľa.

## **9 Doklady k vybaveniu reklamácie a ich evidencia**

- 9.1 Predávajúci/zhotoviteľ po vybavení reklamácie vydáva spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie (označený napr. aj ako zákazkový list, servisná objednávka, reklamačný protokol), v lehote najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.
- 9.2 Doklad o vybavení reklamácie obsahuje najmä identifikačné údaje predávajúceho/zhotoviteľa, identifikačné údaje kupujúceho/vlastníka/držiťateľa motorového vozidla, typ vozidla, VIN vozidla, evidenčné číslo vozidla, dátum prvej registrácie, stav najazdených kilometrov, dátum a čas uplatnenia reklamácie, dátum pristavenia motorového vozidla, miesto uplatnenia reklamácie, popis reklamácie, určený spôsob vybavenia reklamácie, dátum, dátum ukončenia prác, dátum vybavenia reklamácie, spôsob a opis vybavenia reklamácie, identifikácia a podpis oprávnených zástupcov predávajúceho/zhotoviteľa a kupujúceho/objednávateľa.
- 9.3 Predávajúci/zhotoviteľ vedie evidenciu o reklamáciách spotrebiteľov, ktorá je k dispozícii na nahliadnutie príslušným orgánom dozoru. Evidencia reklamácii predávajúceho/zhotoviteľa obsahuje minimálne údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie. Predávajúci/zhotoviteľ evidenciu o reklamáciách spotrebiteľov predkladá na požiadanie príslušnému orgánu dozoru.

## **10 Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov**

- 10.1 Každý spotrebiteľ má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov. V prípade cezhraničného sporu má spotrebiteľ právo obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum, ktoré mu poskytne adresu na doručovanie, elektronickú adresu alebo telefonický kontakt na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie jeho sporu. Počas alternatívneho riešenia sporov spotrebiteľ spolupracuje so subjektom alternatívneho riešenia sporov v záujme rýchleho vyriešenia sporu.

- 10.2 V zmysle § 11 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov má kupujúci/objednávateľ právo obrátiť sa na predávajúceho/zhotoviteľa so žiadosťou o nápravu, ak sa domnieva, že predávajúci/zhotoviteľ porušil jeho práva alebo nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci/zhotoviteľ vybavil jeho reklamáciu.
- 10.3 Ak na žiadosť spotrebiteľa o nápravu odpovedal predávajúci/zhotoviteľ zamietavo alebo na žiadosť neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania, má kupujúci/objednávateľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu v zmysle § 1 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
- 10.4 Kupujúci/zhotoviteľ má právo vybrať si subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu. Aktuálny zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov (vrátane Slovenskej obchodnej inšpekcie) a bližšie informácie o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, najmä o možnostiach a podmienkach alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, je uvedený na stránke Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky - [www.economy.gov.sk](http://www.economy.gov.sk), a na stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie - [www.soi.sk](http://www soi.sk).

## **11 Záverečné ustanovenia**

- 11.1 Právny úkon realizovaný v súvislosti s uplatnením a vybavením reklamácie je platný, ak je urobený písomne, oprávnenou osobou, podpísaný konajúcou osobou a doručený prostredníctvom faxu alebo ako nasčenovaný súbor prostredníctvom e-mailovej správy druhému účastníkovi. Uvedené sa vzťahuje aj na odosielanie sms medzi zmluvnými stranami. Táto písomná forma a súčasne dohodnutý spôsob doručovania na účely uplatnenia a vybavenia reklamácie v plnom rozsahu umožňujú zachytenie obsahu právneho úkonu a určenie osoby, ktorá právny úkon urobila. Za deň doručenia právneho úkonu sa považuje deň odoslania právneho úkonu prostredníctvom faxu alebo ako nasčenovaný súbor prostredníctvom e-mailovej správy, sms správy, čím sa tento dostane do dispozičnej sféry adresáta. Kontaktné údaje účastníkov sú záväzné, každý z nich zodpovedá za ich pravdivosť a aktuálnosť. Účastníci sú povinní si navzájom oznamovať akúkoľvek zmenu kontaktných údajov. Odosielanie prostredníctvom poštovej zásielky nie je obmedzené.
- 11.2 Reklamačný poriadok je platný pre všetky prevádzkarne predávajúceho/zhotoviteľa.
- 11.3 Aktuálny reklamačný poriadok je účinný od 01.03.2020.