

REKLAMAČNÝ PORIADOK

/SPOTREBITEĽ/

PREAMBULA

1. Tento reklamačný poriadok upravuje rozsah, podmienky, spôsob vytknutia, práva a povinnosti predávajúceho a kupujúceho v prípade výskytu väd našich motorových vozidiel, a v súvislosti s ich uplatňovaním v rámci zodpovednosti za vady (reklamácií), ktoré bolo zakúpené na základe spotrebiteľskej kúpnej zmluvy uzavretej medzi predávajúcim (obchodníkom) a zákazníkom – fyzickou osobou (spotrebiteľom).

Článok I.

ZÁKLADNÉ USTANOVENIA A DEFINÍCIA POJMOV

1. „ZoOS“ znamená zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
2. „OZ“ znamená zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
3. Predávajúcim - obchodníkom je osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet. Predávajúcim sa výlučne pre účely tohto reklamačného poriadku rozumie aj osoba, u ktorej možno vadu vytknúť v súlade so záručnou knižkou k motorovému vozidlu.
4. Kupujúcim - spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.
5. Kúpnu zmluvou sa rozumie spotrebiteľská kúpna zmluva uzavretá medzi obchodníkom ako predávajúcim a spotrebiteľom ako kupujúcim, ak je predmetom kúpy motorové vozidlo, a to aj vtedy ak sa má motorové vozidlo ešte len vyrobiť alebo vyhotoviť, okrem iného aj podľa špecifikácií kupujúceho.
6. Spotrebiteľskou zárukou sa výrobca alebo predávajúci (obchodník) zaväzuje priznať spotrebiteľovi niektoré nároky z väd nad rozsah práv vyplývajúcich zo zákonnej zodpovednosti za vady. Podmienky, rozsah a spôsob uplatnenia spotrebiteľskej záruky sú obsiahnuté v záručnej knižke k motorovému vozidlu.
7. Motorové vozidlo má vady, ak nie je v súlade so všeobecnými požiadavkami definovanými v § 617 OZ a dohodnutými podmienkami v zmysle § 616 OZ, vrátane podmienok

dohodnutých v kúpnej zmluve alebo ak jeho používanie znemožňujú alebo obmedzujú práva tretej osoby, vrátane práv duševného vlastníctva.

Článok II.

ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY PREDAJCU

1. Predávajúci zodpovedá za vadu motorového vozidla, ktorú má toto v čase jeho dodania kupujúcemu, t. j. v čase prechodu nebezpečenstva škody na kupujúceho, a ktorá sa prejaví v príslušnej záručnej dobe.
2. Záručná doba je pri predaji nového motorového vozidla tri (3) roky, ak nie je v záručnej knižke k motorovému vozidlu uvedená iná doba.
3. Pri predaji použitého (ojazdeného) motorového vozidla je záručná doba jeden (1) rok, ak predávajúci osobitným vyhlásením neposkytol dlhšiu záručnú dobu. V prípade ak ide o jazdené motorové vozidlo, pri ktorom ale ešte plyní záručná doba vyplývajúca z jeho predaja ako nového vozidla, neskočí záruka na toto jazdené vozidlo skôr ako uplynie pôvodná záručná doba vzťahujúca sa k vozidlu ako novému.
4. Čas od vytknutia vady kupujúcim až do vykonania opravy/výmeny sa do plynutia zákonnej záručnej doby nepočíta. Spotrebiteľská záruka, tj záruka nad rozsah zákonnej záruky sa uplatnením vady neprerušuje, a plyní neprerušene ďalej.
5. Podrobná úprava záručnej doby a nárokov z nej plynúcich je upravená v záručnej knižke k Vášmu motorovému vozidlu. V prípade rozdielov medzi úpravou v tých záručných podmienkach a záručnou knižkou platí úprava obsiahnutá v záručnej knižke.
6. Predávajúci zodpovedá aj za vadu, ktorá bola spôsobená nesprávnou montážou alebo inštaláciou vecí, ak:
 - 5.1 montáž alebo inštalácia bola súčasťou kúpnej zmluvy a bola vykonaná predávajúcim alebo na jeho zodpovednosť;
 - 5.2 montáž alebo inštaláciu, ktorú mal vykonať kupujúci vykonal nesprávne v dôsledku nedostatkov návodu na montáž alebo inštaláciu, ktorý mu poskytol predávajúci.
7. Zodpovednosť predávajúceho za vady je vylúčená v prípadoch ustanovených v kúpnej zmluve k vozidlu a v jej všeobecných obchodných podmienkach (VOP), v záručnej knižke k motorovému vozidlu, ako aj v prípade ak sa preukáže, že za vadu nezodpovedá predávajúci alebo v prípade, ak predpoklad zodpovednosti predávajúceho za vady je nezlučiteľný s povahou motorového vozidla alebo s povahou vady.

Článok III.

VYTKNUTIE VADY KUPUJÚCIM

1. Kupujúci je povinný vytknúť vadu do dvoch (2) mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia príslušnej záručnej doby uvedenej v záručnej knižke, ak ide o vadu, na ktorú sa záručná doba vzťahuje.
2. Kupujúci je oprávnený vadu vytknúť v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho počas otváracích hodín, alebo aj u inej osoby – v autorizovaných servisoch našej značky pôsobiacich v oblasti platnosti záruky v rozsahu a spôsobom ako je uvedené v záručnej knižke k motorovému vozidlu.
3. Ak kupujúci vadu nevytkne v súlade s podmienkami uvedenými v predchádzajúcich bodoch tohto článku, nie je oprávnený uplatňovať si voči predávajúcemu práva zo zodpovednosti za vadu motorového vozidla, pre ktoré platí záručná doba.
4. Kupujúci je povinný odovzdať alebo sprístupniť motorové vozidlo, ktorého sa vytýkaná vada týka predávajúcemu, pričom náklady prevzatia motorového vozidla znáša predávajúci.
5. Kupujúci je súčasne povinný poskytnúť predávajúcemu všetky informácie týkajúce sa motorového vozidla a vytýkanej chyby, vrátane opisu tejto vytýkanej vady, ako aj predložiť záručnú knižku a/alebo iné servisné záznamy a doklady k motorovému vozidlu pre účely posúdenia a vyhodnotenia vytýkanej vady, ako aj existencie zodpovednosti predávajúceho za vytýkanú vadu.
6. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu bezodkladne po vytknutí vady písomné potvrdenie o vytknutí vady (zákazkový list). V potvrdení o vytknutí vady predávajúci uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni.
7. Lehota na odstránenie vady musí byť primeraná s prihliadnutím na povahu a závažnosť vady, predpokladaný čas jej diagnostiky a samotného odstránenia. Predávajúci je však povinný vadu odstrániť najneskôr do 30 dní odo dňa vytknutia vady. Lehota uvedená v predchádzajúcej vete môže byť dlhšia v prípade existencie objektívneho dôvodu na strane predávajúceho, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.
8. Ak predávajúci po vytknutí vady kupujúcim a po preverení a diagnostike vytýkanej vady zistí skutočnosť, ktoré majú vplyv na vznik jeho zodpovednosti za vadu (napr. existencia dôvodu zakladajúceho výluky zo zodpovednosti za vadu) zodpovednosť za vadu odmietne a písomne oznámi kupujúcemu dôvody odmietnutia zodpovednosti za vadu (odmietnutia reklamácie).
9. V prípade odmietnutia zodpovednosti za vadu predávajúcim, môže kupujúci vadu vytknúť opakovane, ak znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou, autorizovanou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť

predávajúceho za vadu. V takom prípade predávajúci zodpovednosť za vadu nemôže odmietnuť.

10. Náklady kupujúceho spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom podľa predchádzajúceho bodu tohto článku si kupujúci môže uplatniť u predávajúceho najneskôr do dvoch (2) mesiacov od odstránenia vady predávajúcim.

Článok IV.

NÁROKY KUPUJÚCEHO ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

1. Ak predávajúci zodpovedá za vadu predanej veci, kupujúci má voči nemu právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou (§ 623 OZ), právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť (§ 624 OZ).
2. Ak predávajúci na základe posúdenia, preverenia a diagnostiky kupujúcim vytýkanej vady uzná svoju zodpovednosť za túto vytýkanú vadu (reklamáciu uzná) má kupujúci:
 - 2.1 v prvom rade (primárne) právo na odstránenie vady bezplatne opravou alebo výmenou na náklady predávajúceho s ohľadom na to ako je to možné bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu s ohľadom na povahu a účel, na ktorý kupujúci motorové vozidlo požadoval tak ako je uvedené ďalej;
 - 2.2 v ďalšom rade (sekundárne) v prípade existencie dôvodov ďalej uvedených v tomto článku právo na zľavu z kúpnej ceny a odstúpenie od kúpnej zmluvy.
3. Pri uplatnení primárneho nároku kupujúceho zo zodpovednosti za vady si spôsob odstránenia vady opravou alebo výmenou volí kupujúci. Kupujúci si však nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný, alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom predávajúcemu spôsobil neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, a to najmä hodnotu, ktorú by motorové vozidlo malo bez vady, na závažnosť vady, ako aj skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti.
4. V prípade výmeny alebo opravy je predávajúci je povinný vykonať odstránenie vady kupujúcim zvoleným spôsobom v lehote, ktorú uviedol v písomnom potvrdení o vytknutí vady (zákazkovom liste). Ak počas plynutia tejto lehoty nastane alebo sa vyskytne objektívny dôvod, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť (výpadok výroby/dodávok a/alebo nedostatok náhradných dielov, súčiastok, motorových vozidiel a iné), a pre ktorý predávajúci nie je schopný vykonať opravu alebo výmenu v ním stanovenej lehote, je povinný o tom kupujúceho písomne informovať a uviesť novú primeranú lehotu, v ktorej opravu alebo výmenu vykoná.
5. Predávajúci je oprávnený odmietnuť odstránenie vady opravou alebo výmenou ak:
 - 5.1 oprava ani výmena nie sú možné;

- 5.2 ak by si dané spôsoby odstránenia vady vyžadovali neprimerané náklady na strane predávajúceho s ohľadom na všetky okolnosti danej veci, vrátane hodnoty, ktorú by motorové vozidlo malo bez vady, na závažnosť vady, ako aj skutočnosť, či by spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti.
6. Po vykonaní opravy/výmeny je kupujúci povinný prevziať si opravené/vymenené motorové vozidlo. Predávajúci informuje kupujúceho o vykonaní opravy/výmeny a možnosti prevzatia motorového vozidla. Kupujúci je povinný prevziať si opravené/vymenené motorové vozidlo najneskôr v lehote šiestich (6) mesiacov odo dňa keď si ho mal prevziať.
7. Ak si kupujúci v lehote uvedenej v predchádzajúcom bode motorové vozidlo neprevzme je predávajúci oprávnený motorové vozidlo predať. O tomto predaji vopred upovedomí kupujúceho a poskytne mu ešte primeranú dodatočnú lehotu na jeho prevzatie. Bližšie podmienky predaja kupujúcim neprevzatého opraveného/vymeneného motorového vozidla sú ustanovené v § 623 ods. 5 OZ.
8. Kupujúci má právo (sekundárne) na uplatnenie primeranej zľavy z kúpnej ceny alebo môže od kúpnej zmluvy odstúpiť, a to aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty na odstránenie vady predávajúcemu, ak:
- 8.1 predávajúci vec neopravil ani nevymenil;
- 8.2 predávajúci vec neopravil ani nevymenil z dôvodu, že odmietol znášať náklady na prevzatie veci od kupujúceho a/alebo nezabezpečil odstránenie vady inštaláciou alebo odstránením veci, ktorá bola nainštalovaná predtým ako sa vada prejavila;
- 8.3 predávajúci odmietol vadu odstrániť z dôvodu, že výmena/oprava neboli možné alebo z dôvodu neprimeranosti nákladov;
- 8.4 motorové vozidlo má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene;
- 8.5 vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy;
- 8.6 predávajúci vyhlási alebo z okolností je zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.
9. Ak má vozidlo rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene (bod 8.4 tohto článku) alebo vada je takej závažnej povahy (bod 8.5 tohto článku), kupujúci môže žiadať zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpiť od zmluvy. V danom prípade je však potrebné zohľadniť všetky okolnosti, a to najmä druh a hodnotu motorového vozidla, počet najazdených kilometrov, stav, vybavenie, povahu a závažnosť samotnej vady, ako aj možnosť od kupujúceho objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť predávajúceho vadu odstrániť.
10. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty vadného motorového vozidla a hodnoty motorového vozidla, ktorú by malo ak by bolo bez väd.
11. Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak sa spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná.

12. Odstúpením od kúpnej zmluvy táto zaniká a kupujúci a predávajúci sú povinní vrátiť si poskytnuté plnenie. Kupujúci je povinný po odstúpení od kúpnej zmluvy vrátiť motorové vozidlo predávajúcemu na náklady predávajúceho. Predávajúci je povinný po odstúpení od kúpnej zmluvy vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu, vo výške príslušnej podľa platných právnych predpisov, a to najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia motorového vozidla predávajúcemu.
13. Predávajúci vyplatí kúpnu cenu alebo zľavu z kúpnej ceny kupujúcemu rovnakým spôsobom (v hotovosti, bezhotovostne), aký použil kupujúci pri zaplatení kúpnej ceny, ak kupujúci vyslovene nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. V prípade vrátenia kúpnej ceny v hotovosti sa táto zaokrúhľuje na 5 eurocentov.
14. O vybavení reklamácie niektorým z vyššie uvedených spôsobov vydá predávajúci kupujúcemu písomné potvrdenie, v ktorom uvedie spôsob vybavenia reklamácie, deň vybavenia reklamácie a v prípade opravy alebo výmeny aj popis vykonanej opravy alebo výmeny. V prípade poskytnutia zľavy z kúpnej ceny uvedie výšku poskytnutej zľavy z kúpnej ceny. Kupujúci svojím podpisom potvrdí skutočnosti obsiahnuté v písomnom potvrdení o vybavení reklamácie.

Článok V.

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť odo dňa 01.07.2024 a vzťahuje sa na kúpne zmluvy uzavreté so spotrebiteľmi odo dňa 01.07.2024.
2. Práva a povinnosti bližšie neupravené v tomto reklamačnom poriadku sa spravujú príslušnými ustanoveniami platných všeobecne záväzných právnych predpisov, a to najmä zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ZoOS) a zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (OZ).