

REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti SWAM servis, spol. s r.o., so sídlom Vozárova 1, 040 17 Košice
IČO: 36 602 833 /ďalej len „zhotoviteľ“ alebo „predávajúci“/

Čl. I

Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie motorového vozidla, náhradných dielov a príslušenstva predané predávajúcim, opravy motorového vozidla realizované zhotoviteľom v súlade s predmetom jeho činnosti.
2. Na účely tohto reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku /motorového vozidla, náhradného dielu alebo príslušenstva/ alebo opravy a vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Čl. II

Zodpovednosť za vady

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí zákaznikom. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
2. Ak nejde o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).
3. Za vadu nemožno považovať zmenu tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebovania, či nesprávneho používania alebo nesprávneho zásahu.
4. Zákazník je povinný skontrolovať dodaný tovar pri jeho prevzatí a reklamovať zjavné vady.
5. Zistené zjavné vady je zákazník povinný okamžite oznámiť predávajúcemu. Neskoršie reklamácie tohto typu nebude predávajúci akceptovať a takáto reklamácia je neoprávnená.
6. Predávajúci nezodpovedá za vady, ak:
 - a) zákazník spôsobil vadu tovaru sám,
 - b) zákazník pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel, resp. bol na vadu výslovne a jasne upozornený a ak bola pre vadu poskytnutá zľava z ceny tovaru;
 - c) vady vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebovania tovaru spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním,
 - d) boli vady spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru alebo jeho súčastí,
 - e) sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby, alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti,
 - f) boli spôsobené (úmyselným alebo neúmyselným) nesprávnym používaním tovaru, jeho nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom, nesprávnym použitím prídavných zariadení iných ako predpisuje výrobca,
 - g) boli spôsobené vadnou montážou náhradných dielov a príslušenstva, resp. montážou náhradných dielov a príslušenstva neoprávnenou osobou.

Čl. III

Záručná doba

1. Záručná doba na nové motorového vozidla, jej dĺžka a podmienky reklamácie sa riadia všeobecnými obchodnými podmienkami výrobcu vozidla, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou objednávky motorového vozidla a ktoré zákazník prevzal najneskôr pri prebratí motorového vozidla.
2. Záručná doba na opravy vykonané zhotoviteľom na základe zmluvy o oprave /zákazkový list/ je 3 mesiace odo dňa riadneho prevzatia motorového vozidla po oprave.
3. Záručná doba na originálne náhradné diely a príslušenstvo použité pri oprave motorového vozidla a záručná doba pri nákupe originálnych náhradných dielov a príslušenstva je stanovená nasledovne:

- v trvaní 24 mesiacov v prípade spotrebiteľa /spotrebiteľ podľa zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa/
- v trvaní 12 mesiacov v prípade právnickej osoby a fyzickej osoby podnikateľa.

4. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v bodoch 1 až 3 tohto článku. V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky.

Čl. IV

Plynutie záručnej doby

1. Záručná doba začína plynúť od okamihu prevzatia tovaru zákazníkom.
2. Práva zo zodpovednosti za vady vecí, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
3. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď zákazník po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o spôsobe vybavenia reklamácie.
4. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

Čl. V

Vady odstrániteľné

1. Predávajúci alebo ním poverený pracovník rozhodne o vybavení reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a prevzatia reklamovaného vadného tovaru. Lehota nezačne plynúť pred riadnym odovzdaním reklamovaného tovaru predávajúcemu.
2. Ak ide o vadu uplatnenú v záručnej dobe, ktorú možno odstrániť, má zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená.
3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.

Čl. VI

Vady neodstrániteľné

1. Ak ide o vadu uplatnenú v záručnej dobe, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má zákazník právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
2. Tie isté práva prislúchajú zákazníkovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať.
3. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, ktoré nebránia v užívaní tovaru, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

Čl. VII

Vec predávaná so zľavou

Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má zákazník namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu. Ak je však poskytnutá zľava kvôli určitej vade tovaru, túto vadu potom nie je možné reklamovať.

Čl. VIII

Povinnosti predávajúceho, zákazníka a postup pri uplatnení reklamácie

1. Predávajúci je povinný zákazníka riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.
2. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bol tovar zakúpený, resp. u osoby určenej vo všeobecných obchodných podmienkach výrobcu motorového vozidla.
3. Zákazník je povinný pri uplatnení zodpovednosti za vady tovaru predložiť spolu s reklamovaným tovarom doklad o kúpe, záručný list alebo záručnú knižku a oznámiť predávajúcemu /zhotoviteľovi/, že si uplatňuje

zodpovednosť za vady v rámci záručnej doby /čl. III Reklamačného poriadku/. Neúplný alebo neoprávnené zmenený záručný list je neplatný! Predložiť treba aj doklady o prípadných predchádzajúcich opravách súvisiacich so zárukou.

4. Zákazník je v prípade uplatnenia reklamácie zakúpeného náhradného dielu povinný preukázať odbornú montáž reklamovaného náhradného dielu (montáž osobou oprávnenou takúto činnosť vykonávať) a to uvedením technologického postupu, identifikácie vozidla, na ktoré bol tento diel namontovaný (VIN), ďalej doklad o montáži dielu na uvedené vozidlo (faktúra), doložiť stav kilometrov vozidla v okamihu montáže a v okamihu reklamácie.
5. Predávajúci /zhotoviteľ/ (osoba určená predávajúcim alebo zhotoviteľom na vybavenie prijatie a vybavenie reklamácie) vyplní na základe údajov zákazníka zákazkový list, v ktorom zákazník presne opíše vadu tovaru, jej prejavy a uvedie, čoho sa v rámci reklamačného konania domáha v závislosti od povahy vady tovaru. Jeden exemplár zákazkového listu vydá predávajúci /zhotoviteľ/ zákazníkovi. V zákazkovom liste uvedie zákazník uplatňujúci reklamáciu kontaktnú adresu (adresa, telefónne číslo, príp. e - mail), na ktorú bude predávajúcim /zhotoviteľom/ vyzozumený o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci /zhotoviteľ/ nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané vyzozumenie doručiť.
6. Zákazník je povinný uvádzať výlučne pravdivé údaje o povahe a príčine vady tovaru. Predávajúci /zhotoviteľ/ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla zákazníkovi nesprávnymi alebo neúplnými informáciami poskytnutými zákazníkovi, ktorými uviedol predávajúceho /zhotoviteľa/ do omylu.
7. Zákazník je povinný poskytnúť predávajúcemu /zhotoviteľovi/ potrebnú súčinnosť pri zisťovaní príčin vady tovaru, ak je to potrebné.
8. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie s uvedením spôsobu vybavenia reklamácie.

Čl. IX

Alternatívne riešenie sporov (ARS)

Zákazník má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS). Podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. uvedené :

<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov>

Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. ARS môže využiť len zákazník – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. ARS sa týka len sporu medzi zákazníkovi a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmlouvou.

Čl. IX

Záverečné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.09.2019.
2. Ustanovenia tohto Reklamačného poriadku sa vzťahujú aj na tovar zakúpený pred nadobudnutím jeho platnosti a účinnosti.
3. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny Reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.
4. V prípade zmeny všeobecne záväznej právnej úpravy upravujúcej zodpovednosť za vady podľa tohto Reklamačného poriadku, ustanovenie Reklamačného poriadku, ktoré je v rozpore so všeobecne záväzným právnym predpisom stráca platnosť a automaticky je nahradené znením všeobecne záväzného právneho predpisu.

V Košiciach dňa 30.08.2019

.....
SWAM servis, spol. s r.o.