

Reklamačný poriadok

Predávajúci: Autoprofit, s.r.o.
Šafská 743/2 924 01 Galanta
IČO: 36239763 IČ DPH: SK2020193978
Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava
Oddiel Sro Vložka číslo 12327/T

Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky a spôsob reklamácie, vrátane informácie o vykonávaní záručných opráv. Tento reklamačný poriadok sa týka sa tovarov a služieb, ktoré predávajúci predal spotrebiteľom. Pri reklamáciách sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom, za dodržania zákonných ustanovení a práv spotrebiteľov vychádzajúcich zo zákona 40/1964 Z.z., 250/2007 Z.z. a 513/1991 Z.z..

Podmienky záručných opráv pre vozidlá značky VW, Škoda a SEAT

I. Všeobecné vymedzenie záruky

Pre produkty a služby poskytované autorizovaným servisom VW, Škoda a SEAT je stanovený nasledujúci rozsah záruk:

VW

- 2 roky** záruky na prevádzku bez závad (základná záruka).
 - pre nové vozidlá
 - pre nové originálne dielce
 - pre nové originálne príslušenstvo
- 3 roky** na závady laku
- 12 rokov** na závady prehrdzavenia karosérie zvnútra

Škoda

- 2 roky** záruky na prevádzku bez závad (základná záruka).
 - pre nové vozidlá Škoda
 - pre Škoda originálne dielce
 - pre Škoda originálne príslušenstvo
- 3 roky** na chyby laku
- Záruku je možné si predĺžiť na obdobie až 5 rokov od kúpy vozidla, alebo do dosiahnutia zvoleného limitu najazdených kilometrov** zadovážením balíku „predĺženej záruky“ a vyhnúť sa nepredvídaným nákladom spojeným s opravou vozidla – **viac informácií na predaji Škoda**
- 10 rokov** na neprehrdzavenie karosérie pre modely Fabia, Octavia Tour a Superb
- 12 rokov** na neprehrdzavenie karosérie pre Citigo, novú Fabiu, Roomster, Rapid, novú Octaviu, YETI a novú Superb

SEAT

- 2 roky** záruky na prevádzku bez závad (základná záruka).
 - pre nové vozidlá
 - pre nové originálne dielce
 - pre nové originálne príslušenstvo
- 2 roky** na neexistenciu väd laku vozidiel pre model Alhambra (7M)
- 3 roky** na neexistenciu väd laku vozidiel (2 roky základnej záruky + 1 rok predĺženej záruky za ďalej stanovených zvláštnych podmienok - vid'. kapitola II bod 4) pre modely Toledo (1M/5P) a Leon (1M/1P) predané a vyrobené po 1.1.2000, pre modely Ibiza/Cordoba (6L), Altea (5P) a Exeo (3R)
- 6 rokov** na neprehrdzavenie karosérie vozidiel Alhambra (7M), Inca Van (9K) a Arosa (nie všetky modely) (2 roky základnej záruky + 4 roky predĺženej záruky za ďalej stanovených zvláštnych podmienok – vid'. kapitola II bod 5).
- 12 rokov** na neprehrdzavenie karosérie vozidiel Arosa (od čísla karosérie VSSZZ6HZWW041200 (6H)), Toledo (1M/5P), Leon (1M/1P), Ibiza/Cordoba (6L), Altea (5P) a Exeo (3R) (2 roky základnej záruky + 10 rokov predĺženej záruky za ďalej stanovených zvláštnych podmienok – vid'. kapitola II bod 5).
- 3 mesiace** na opravu a úpravu vecí, ak nie je dojednaná alebo osobitnými predpismi ustanovené inak.

Záručné doby začínajú plynúť dňom prevzatia vozidla/tovaru kupujúcim.

II. Nové vozidlá

1. Základná záruka sa poskytuje pri súčasnom a nepretržitom plnení nasledujúcich podmienok:

- pri používaní vozidla sú plnené pokyny a rešpektované odporúčania uvedené v príručnej literatúre v súlade s technickými podmienkami výrobcu
- sú odborne prevedené všetky servisné prehliadky podľa rozsahu a intervalov predpísaných výrobcom výhradne u autorizovaných servisov značky. Aktuálny zoznam úkonov je možné získať u autorizovaných servisov.
- závady, ktoré boli zistené pri pravidelných servisných prehliadkach, kupujúci odstráni v najkratšom možnom čase
- pri opravách v záruke sú použité výhradne originálne dielce
- pokiaľ budú servisné prehliadky a opravy vykonávané v opravovniach mimo autorizovanej servisnej siete a ak vznikne v príčinnej súvislosti s takto vykonanými servisnými úkonmi a v ich rámci použitými dielcami závada alebo dôjde k inému poškodeniu vozidla, nevzťahuje sa na tieto závady záruka poskytovaná predávajúcim
- práva zo zodpovednosti za vady sú uplatnené bez zbytočného odkladu po zistení vady a kupujúci pritom k odstráneniu vady poskytne nevyhnutnú súčinnosť
- všetky opravy lakovaných dielcov karosérie a dielcov s antikoročnou ochranou sú vykonávané podľa výrobcom stanovenej technológie výhradne u autorizovaných servisov ; pokiaľ však budú tieto opravy vykonávané v opravovniach mimo autorizovanej servisnej siete a ak vzniknú v príčinnej súvislosti s takto vykonanými servisnými úkonmi a v ich rámci použitým materiálom a dielcami korózie, prehrdzavenia alebo vady laku, nevzťahuje sa na tieto závady záruka poskytovaná predávajúcim

2. Základná záruka sa nevzťahuje:

- na závady, ktoré súvisia so skutočnosťou, že vozidlo bolo opravované alebo prevádzkovo udržiavané iným, ako autorizovaným servisom
- na poškodenia vzniknuté vonkajšími mechanickými alebo chemickými vplyvmi a poškodením alebo nedbalosťou užívateľa
- na poškodenie a závady spôsobené násilným prekonaním uzamykacích dielcov a zabezpečovacích systémov vozidla alebo vzniknuté v súvislosti s ním
- na poškodenie spôsobené haváriou, dopravnou nehodou alebo nárazom, živelnou pohromou (krupobitie, zaplavenie vozidla a pod.)
- na prirodzené prevádzkové opotrebenie, na závady spôsobené neodborným zaobchádzaním, nedostatočnou údržbou alebo nepovolenými úpravami (napríklad dodatočná montáž alebo zástavba výrobcom neschválených dielcov, zariadení resp. príslušenstva a pod.)
- na vady spôsobené používaním vozidla v podmienkach, ktoré nezodpovedajú podmienkam stanoveným výrobcom (napríklad preťaženie vozidla – aj krátkodobé, športová a výcviková činnosť a pod.)
- na vady vzniknuté nerešpektovaním pokynov v Návoде na obsluhu a v Pláne kontrol a údržby
- na poškodenie laku spôsobené vonkajším mechanickým vplyvom (poškrabanie, vrypy a pod.)
- na poškodenie laku spôsobené chemickým vplyvom (priemyselné spady, vtáčí trus, stromové živice, iné chemické látky – žieraviny a pod.)
- na poškodenie laku spôsobené nesprávnou údržbou a ošetrovaním laku (použitie agresívnej autokozmetiky, nevhodných čističov, lešteniek a pod.)
- na vady prehrdzavenia, ktoré neboli bezprostredne po ich zistení uplatnené u autorizovaných servisov, čo malo za následok vznik korózie a prehrdzavenie materiálu
- na vady prehrdzavenia spôsobené poškodením antikoročnej ochrany, ktoré neboli bezprostredne po ich zistení uplatnené u autorizovaných servisov, čo malo za následok vznik korózie a prehrdzavenie materiálu.

Náklady na pravidelné servisné prehliadky v súlade s odporúčaniami výrobcu, ako aj náklady vyplývajúce z bežného prevádzkového opotrebenia častí vozidla plne hradí kupujúci, jedná sa napríklad o:

- bežnú údržbu, nastavenie a pravidelné kontroly, súčasti bežnej prevádzkovej spotreby ako je olejový, vzduchový a palivový filter
- výmenu dielcov, ktoré podliehajú bežnému prevádzkovému opotrebeniu vyplývajúceho z ich používania a počtu najjazdených kilometrov (pneumatiky, sviečky, stieracie lišty, brzdové obloženie a kotúče, tlmiče, spojka, žiarovky a pod.)

3. Kupujúci má právo na bezplatné, včasné a riadne odstránenie vady, ktorá sa prejaví v základnej záručnej dobe. Predávajúci nezodpovedá kupujúcemu za vady, ktorá vznikla po uplynutí záručnej doby.

4. V rámci predĺženej jednoročnej záruky na neexistenciu väd laku, ktorá nadväzuje na dvojročnú základnú záruku, má kupujúci právo na bezplatnú opravu laku potrebnú na odstránenie vady podľa predpisov výrobcu

Táto predĺžená záruka platí, pokiaľ boli splnené podmienky uvedené v bode 1 tejto kapitoly a nevzťahuje sa na vady uvedené v bode 2 tejto kapitoly.

5. V rámci predĺženej záruky na neprehrdzavenie karosérie, ktorá nadväzuje na dvojročnú základnú záruku, má kupujúci právo na bezplatnú opravu alebo výmenu dielcov, ktoré autorizovaný servis uznal za vadné, a u ktorých došlo k perforácii spôsobenej koróziou.

Táto predĺžená záruka platí, pokiaľ boli splnené podmienky uvedené v bode 1 tejto kapitoly a nevzťahuje sa na vady uvedené v bode 2 tejto kapitoly.

Predĺžená záruka na neprehrdzavenie karosérie sa nevzťahuje na mechanické diely, ktoré nie sú súčasťou karosérie a diely podliehajúce prevádzkovému opotrebeniu (výfukové potrubie, disky kolies, vady laku a pod.).

III. Originálne dielce a originálne príslušenstvo

Autoprofit, s.r.o. | Šaľská ulica 743/2 | 924 01 Galanta | Slovenská republika | IČ: 36239763 | IČ-DPH: SK2020193978

Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka: 12327/T

Tel.: + 421 31 7884 201 | Fax: + 421 31 7884 218 | autoprofit@autoprofit.sk | www.autoprofit.sk

1. Záruka sa poskytuje pri súčasnom a nepretržitom plnení nasledujúcich podmienok:

- boli dodržané montážne postupy a všetky odporúčania dané výrobcom v prípade, že kupujúci SEAT originálny dielec montoval do vozidla sám alebo tieto práce nechal vykonať inou osobou, ako autorizovaným servisom SEAT
- boli dodržané montážne postupy a všetky odporúčania dané výrobcom originálneho príslušenstva v prípade, že kupujúci originálne príslušenstvo sám montoval alebo použil do vozidla alebo na vozidlo alebo tieto práce nechal vykonať inou osobou ako autorizovaným servisom
- pri užívaní originálneho dielca a originálneho príslušenstva boli plnené pokyny a rešpektované odporúčania uvedené v montážnom návode, užívateľskom návode, palubnej literatúre a príbalovej informácii.

2. Záruka sa pritom nevzťahuje najmä na opotrebenie originálneho dielca alebo originálneho príslušenstva spôsobené ich obvyklým používaním, na opotrebenia vzniknuté v dôsledku extrémneho zaťaženia, na vady spôsobené neodbornou montážou, chybným používaním a mechanickým poškodením.

Kupujúci má právo na bezplatné, včasné a riadne odstránenie vady, ktorá sa prejaví v základnej záručnej dobe. Na niektoré vybrané originálne dielce je poskytnutá predĺžená záruka. Predávajúci nezodpovedá kupujúcemu za vady, ktorá vznikla po uplynutí záručnej doby/predĺženej záručnej doby.

IV. Spôsob reklamácie

Reklamačné konanie je začaté riadnym uplatnením reklamácie. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie.

Pri uplatnení práva na odstránenie vady vozidla sa kupujúci preukáže osvedčením o registrácii motorového vozidla, Plánom kontrol a údržby, Záručným listom a dokladom o svojom právnom pomere k vozidlu (napríklad kúpna zmluva, faktúra, lízingová zmluva, veľký technický preukaz) v ktoromkoľvek autorizovanom servise. V prípade, že vozidlo do servisu prístaví iná osoba, než ktorá je uvedená na týchto dokumentoch, je táto osoba povinná predložiť súčasne plnú moc, ktorá ju oprávňuje k uplatňovaniu práv a povinností vyplývajúcich zo záruky.

Iné práva zo zodpovednosti za vady ako na opravu vozidla sa uplatňujú u predávajúceho. Kupujúci sa preukáže osvedčením o registrácii motorového vozidla, Plánom kontrol a údržby, Záručným listom a dokladom o svojom právnom pomere k vozidlu (napríklad kúpna zmluva, faktúra, lízingová zmluva, veľký technický preukaz) V prípade, že tieto práva uplatňuje iná osoba, než ktorá je uvedená na týchto dokumentoch, je táto osoba povinná predložiť súčasne plnú moc, ktorá ju oprávňuje k uplatňovaniu práv a povinností vyplývajúcich zo záruky.

Práva zo zodpovednosti za vady originálneho dielca a originálneho príslušenstva sa uplatňujú v ktoromkoľvek autorizovanom servise. Kupujúci sa preukáže dokladom o nadobudnutí výrobku, napríklad kúpna zmluva, faktúra, záručný list a poskytne dáta o montáži (napr. zákazkový list servisu s uvedenými identifikačnými údajmi vozidla vrátane stavu kilometrov a dátumu montáže).

Uplatnenie si práva zo zodpovednosti za vady služby (napríklad reklamácia omylu v množstve, druhu, akosti, ceny, a pod.) je možné len u predávajúceho. Kupujúci sa preukáže dokladom o nadobudnutí služby (napríklad faktúra alebo zmluva o vykonaní diela – zákazkový list).

Vady sa uplatňujú označením vadnej vlastnosti alebo funkcie alebo popisáním prejavu vady.

Práva zo zodpovednosti za vady veci alebo služby, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnia v záručnej dobe.

Predávajúci je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo na určenom mieste; to neplatí ak je na vykonanie opravy určená iná osoba.

V prevádzkarni musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu (! 622 a § 623 Občianskeho zákonníka); na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa (vybavením reklamácie sa rozumie 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) 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. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie a uviesť poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný 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 spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

V prípade, ak ide o vadu, ktorá sa dá odstrániť, má kupujúci právo, aby bola vada bezplatne, riadne a včas odstránená. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, ktoré nebránia riadnemu užívaniu má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

V prípade, že spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť spotrebiteľa podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania spotrebiteľom, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>) ; spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.

V. Záverečné ustanovenia

Vo veciach, ktoré nie sú v tomto reklamačnom poriadku výslovne upravené inak, sa uplatnia príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, zákona o ochrane spotrebiteľa a iné súvisiace všeobecne záväzné právne predpisy platné v Slovenskej republike.

Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste v každej prevádzkarni predávajúceho.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.1.2016

V Galante dňa 31.12.2015