

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. PREAMBULA

- I. Spoločnosť **TPT Autoservis, s.r.o.**, so sídlom **Generála Svobodu 976/1, 08301, Sabinov**, IČO:51812142, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, Oddiel Sro, Vložka číslo 36662/P (ďalej len **predávajúci**), vyvíja všetko úsilie, aby pri predaji tovarov a poskytovaní služieb splnila všetky svoje záväzky z uzavretých zmlúv, právnych predpisov a technických noriem platných v Slovenskej republike.
- II. Pre prípad, keď napriek všetkému úsiliu predávajúceho o zachovanie najvyššej kvality dodávaného tovaru a poskytovaných služieb vznikne na strane spotrebiteľa oprávnený dôvod na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady, vydáva predávajúci tento reklamačný poriadok.

2. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- I. Predávajúci vydáva tento reklamačný poriadok v súlade s ustanovením § 18 zákona č.250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a § 619 až § 627 a § 652 až § 656 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.

3. POSOBNOSŤ REKLAMAČNÉHO PORIADKU

- I. Tento reklamačný poriadok upravuje rozsah, podmienky a spôsob uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady motorových vozidiel, náhradných dielov, príslušenstvá alebo iného tovaru (ďalej len **tovar**), ktorý zakúpili spotrebiteľia (ďalej len **kupujúci**), v zmysle Občianskeho zákonníka o predaji tovaru od predávajúceho.
- II. Ustanovenia reklamačného poriadku sa vzťahujú v označenom rozsahu aj na opravy a úpravy motorových vozidiel a iného tovaru, ktoré predávajúci poskytol kupujúcim v zmysle Občianskeho zákonníka o oprave a úprave vecí (ďalej len **služba**).

4. ZODPOVEDNOSŤ PREDÁVAJÚCEHO ZA VADY

- I. Predávajúci zodpovedá kupujúcemu za to, že tovar, ktorý si kupujúci zakúpil má požadovanú kvalitu a úžitkové vlastnosti, výrobcom udané, prevádzkovo – technické parametre a že jeho používanie na určené účely bolo schválené v súlade s príslušnými všeobecne záväznými, platnými, právnymi predpismi na území Slovenskej republiky a je bez väd.
- II. Predávajúci zodpovedá kupujúcemu za vady predaného tovaru alebo vykonanej služby, ktoré existovali pri prevzatí veci kupujúcim, alebo sa vyskytli po ich prevzatí kupujúcim v priebehu záručnej doby.
- III. Pri použitom tovare predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebením. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- IV. Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré vznikli pri prevzatí veci kupujúcim a ktoré nemožno pokladať za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka, najmä za vady ktoré:

- spôsobil kupujúci alebo tretia osoba mechanickým alebo iným poškodením veci,
 - vznikli nesprávnym spôsobom používania, nedovoleným používaním na iné účely než na aké je vec určená svojím charakterom,
 - vznikli ako dôsledok neodborných zásahov do veci alebo iným zaobchádzaním s vecou, ktoré bolo v rozpore s návodom na použitie, záručnými podmienkami a v nich uvedenými pokynmi a výslovnými upozorneniami.
- V. Predávajúci ďalej nezodpovedá kupujúcemu za vady tovaru alebo služby, ktoré vznikli po uplynutí záručnej doby.

5. LEHOTY NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE

- I. Záručná doba pri predaji tovaru je v zmysle § 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka 24 mesiacov.
- II. Ak ide o použitý tovar záručná doba je najmenej 12 mesiacov.
- III. Záručná doba pri oprave a úprave veci je v zmysle § 654 ods. 1 Občianskeho zákonníka tri mesiace, ak nie je dojednané alebo osobitnými predpismi určené inak.
- IV. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v Občianskom zákonníku alebo osobitnom predpise. V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky.
- V. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci kupujúcim.
- VI. Pri výmene reklamovaného tovaru za nový, začne plynúť od jeho prevzatia nová záručná doba.
- VII. Do záručnej doby sa nepočíta doba medzi dňom, kedy kupujúci uplatnil svoje právo zo zodpovednosti za vady a dňom, od ktorého si bol kupujúci povinný po skončení jeho opravený tovar prevziať.

6. MIESTO NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE

- I. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu v mieste prevádzky spoločnosti, alebo u určenej osoby, ktorá je povinná reklamáciu vybaviť.

7. SPOSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

- I. Kupujúci si uplatní právo na reklamáciu vady u predávajúceho zakúpeného tovaru alebo služby predložením pokladničného alebo iného účtovného dokladu o ich kúpe a predávajúcim potvrdeného úplného a nepozmeneného záručného listu, prípadne iných dokladov, vyžadovaných podľa potreby predávajúcim, z ktorých je zrejmé, že tento bol zakúpený u predávajúceho a že záručná doba poskytnutá predávajúcim na reklamáciu vady ešte neuplynula.
- II. Kupujúci je povinný pri uplatnení svojho práva na reklamáciu vady tovaru alebo služby, predložiť predávajúcemu spolu s dokladmi podľa predchádzajúceho odseku tiež vec, ktorej sa reklamácia týka.
- III. Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach podľa Občianskeho zákonníka a zákona na ochranu spotrebiteľa.
- IV. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu doklad potvrdzujúci uplatnenie tejto jeho reklamácie.

8. LEHOTY NA VYBAVENIE REKLAMÁCIE

- I. Kupujúci má právo, ak vybavenie jeho reklamácie si nevyžaduje osobitné odborné znalosti a šetrenie alebo vyžiadanie odborného posúdenia, aby o spôsobe jej vybavenia rozhodla osoba oprávnená na jej vybavenie ihneď bez zbytočného odkladu, v zložitých prípadoch najneskôr do troch pracovných dní, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- II. Lehota na vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní, pokiaľ predĺženie tejto lehoty nezavinil kupujúci tým, že ani na výzvu nepredložil predávajúcemu, včas alebo riadnym spôsobom chýbajúce potrebné podklady, alebo mu neposkytol ním odôvodnene vyžadovanú inú nevyhnutnú súčinnosť na vybavenie reklamácie alebo pokiaľ o jej predĺženie nad túto jej zákonom ustanovenú dĺžku vo svojom záujme sám písomne nepožiadaval kupujúci.
- III. Ak nie je možné vybaviť reklamáciu kupujúceho v ustanovenej lehote 30 dní, alebo ak reklamácia sa nevybaví do tejto lehoty bez zavinenia alebo žiadosti kupujúceho, je predávajúci povinný po uplynutí tejto lehoty postupovať pri jej vybavení tak, ako keby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť.

9. POSTUP PRI VYBAVOVANÍ REKLAMÁCIE

- I. Ak kupujúci reklamáciu vady tovaru alebo služby uplatnil počas prvých dvanástich mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.
- II. Ak kupujúci reklamáciu vady tovaru alebo služby uplatnil po dvanástich mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať vec na odborné posúdenie. Ak je vec, ktorej sa reklamácia týka, zaslaná na odborné posúdenie osobe určenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady, znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia.
- III. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova, počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť 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.
- IV. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie
- V. Kupujúci je povinný prevziať vec od predávajúceho v dobe určenej predávajúcim a potvrdiť mu svojím podpisom, v akom stave a rozsahu ju od neho prevzal a ako aj deň jej prevzatia.

10. NÁROKY KUPUJÚCEHO Z VÁD TOVARU

- I. Ak predávajúci zistí, že kupujúci podal reklamáciu včas, v určenej záručnej dobe a že reklamovaná vada je vadou, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci právo:
- ak ide o odstrániteľné vady:
 - aby takáto vada bola bezplatná, včas a riadne odstránená a predávajúci je povinný odstrániť takúto vadu bez zbytočného odkladu, najneskoršie však v určenej zákonnej lehote
 - kupujúci môže požadovať, aby mu predávajúci reklamovaný tovar namiesto odstránenia vady vymenil a ak sa vada týka len niektorej jeho súčasti, aby mu predávajúci vymenil túto jeho vadnú časť, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady
 - predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti,
 - ak ide o neodstrániteľné vady, ktoré bránia kupujúcemu v riadnom užívaní tovaru, má kupujúci právo na výmenu reklamovaného tovaru za bezvadný tovar alebo na odstúpenie od zmluvy a vrátenie zaplatenej ceny, v oboch prípadoch pod podmienkou, že kupujúci vráti predávajúcemu vadný tovar,
 - ak ide o iné neodstrániteľné vady, ktoré nebránia kupujúcemu v riadnom užívaní tovaru, na primeranú zľavu z kúpnej ceny reklamovaného tovaru, ktorú predávajúci za tovar zaplatil.
- II. Ak ide o odstrániteľné vady a však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa tej istej vady alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať, má kupujúci právo na výmenu reklamovaného tovaru za bezvadný tovar alebo na odstúpenie od zmluvy a vrátenie zaplatenej ceny, v oboch prípadoch pod podmienkou, že kupujúci vráti predávajúcemu vadný tovar.


11. NÁROKY KUPUJÚCEHO Z VÁD SLUŽBY

- I. Ak je vec opravená alebo upravená vadne, má objednávateľ právop na bezplatné odstránenie vady. Zhotoviteľ je povinný vadu odstrániť najdlhšie v dohodnutej lehote. Ak vadu nemožno odstrániť alebo ak ju zhotoviteľ neodstráni v dohodnutej lehote alebo ak sa vada vyskytne znovu, má objednávateľ právo na odstúpenie od zmluvy alebo na primerané zníženie ceny opravy alebo úpravy.

12. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- I. Vo veciach, ktoré nie sú v tomto reklamačnom poriadku výslovne upravené inak, sa uplatnia príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka o ochrane spotrebiteľa a iné súvisiace všeobecne záväzné právne predpisy platné v Slovenskej republike.
- II. Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste v prevádzke predávajúceho.
- III. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom 3. marca 2020

V Sabinove, dňa 2.marca 2020


TPT Autoservis s. r. o.
Generála Svobodu 976/1, 083 01 Sabinov
IČO: 51 812 194 DIČ: 212 079 9813

Patrik Korinek
Konateľ, TPT Autoservis s.r.o.