

Reklamačný poriadok

1 Všeobecné ustanovenia

- 1.1 Tento reklamačný poriadok vydáva Inter Cars Slovenská republika s.r.o., Ivánska cesta 2, 821 04 Bratislava, IČO: 35 938 111, ktorá je zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sro, vl. č.: 36257/B podľa § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a upravuje podmienky a spôsob reklamácie Výrobkov a Služieb v sieti autoservisov Q-Service zo strany Kupujúcich, ktorými sú spotrebiteľia. Reklamačný poriadok sa neuplatní na právne vzťahy, pri ktorých Kupujúcim nie je spotrebiteľ.
- 1.2 Na účely tohto reklamačného poriadku sa rozumie:
- Kupujúcim** fyzická osoba, ktorá nadobudla od Predávajúceho Výrobok alebo ktorej bola poskytnutá Služba a ktorá je spotrebiteľom, teda nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania,¹⁾
 - odborným posúdením** vyjadrenie znalca²⁾ alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou³⁾ alebo stanovisko Určenej osoby,
 - Opravou** činnosť, ktorou sa odstraňujú vady vecí, následky jej poškodenia alebo účinky jej opotrebenia, napríklad výmena alebo doplnenie náhradných dielov motorového vozidla alebo prevádzkových kvapalín,
 - Predávajúcim** podnikateľ zapojený do servisnej siete Q-Service a MOTO INTEGRATOR, ktorý Kupujúcemu predal Výrobok alebo poskytol Službu; aktuálny zoznam Predávajúcich je uvedený na stránke www.q-service.sk a www.motointegrator.sk,
 - Reklamačným poriadkom** tento reklamačný poriadok,
 - Službou** činnosť poskytovaná odplatne Predávajúcim Kupujúcemu v rámci prevádzkovania autoservisu a pneuservisu, ktorá zahŕňa:
 - Opravu motorového vozidla, jeho súčasti alebo systému alebo
 - Úpravu motorového vozidla, jeho súčasti alebo systému alebo
 - iné činnosti, najmä vykonanie kontroly a diagnostiky motorového vozidla, jeho súčasti alebo jeho systému,
 - Určenou osobou** osoba oprávnená výrobcom na vykonávanie záručných opráv Výrobku,
 - Úpravou** činnosť, ktorou sa najmä mení povrch vecí alebo jej vlastnosti, napríklad výmena systému motorového vozidla za účelom zmeny jeho vlastností alebo zafarbenie karosérie,
 - Výrobkom** nová, použitá alebo upravená hnutelná vec dodaná Spotrebiteľovi odplatne Predávajúcim, najmä náhradné diely motorových vozidiel a ostatné príslušenstvo; Výrobkom je aj hnutelná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnutelnej veci.

2 Práva a povinnosti účastníkov v súvislosti s kúpou Výrobku alebo poskytnutím Služby

- 2.1 Predávajúci je povinný pri predaji informovať Kupujúceho o vlastnostiach predávaného Výrobku alebo charaktere poskytovanej Služby, o spôsobe použitia, montáže a údržby Výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia, montáže alebo údržby, o podmienkach uchovávaní a skladovania, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou Službou. Ak je to potrebné s ohľadom na povahu Výrobku, spôsob a dobu jeho používania, je Predávajúci povinný zabezpečiť, aby tieto informácie zrozumiteľne obsahoval aj priložený písomný návod.
- 2.2 Pri kúpe Výrobku nebezpečenstvo škody na Výrobku prechádza na Kupujúceho v čase jeho odovzdania Kupujúcemu a v prípade, ak sa má Výrobok použiť na Opravu alebo Úpravu v čase odovzdania vecí po vykonanej Oprave alebo Úprave Kupujúcemu.
- 2.3 Kupujúci je povinný si vyzdvihnúť vec najneskôr do jedného mesiaca od poskytnutia Služby. Ak tak neurobí, je povinný zaplatiť Predávajúcemu poplatok za uskladnenie v obvyklej výške. Ak si Kupujúci nevyzdvihne vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, keď bol povinný ju vyzdvihnúť, má Predávajúci právo vec predať. Ak Predávajúci pozná adresu Kupujúceho a ak ide o vec väčšej hodnoty, je Predávajúci povinný o zamýšľanom predaji Kupujúceho vopred upovedomiť a poskytnúť mu primeranú dodatočnú lehotu na vyzdvihnutie veci. Ak dôjde k predaju nevyzdvihnutej veci, vypláti Predávajúci Kupujúcemu výťažok predaja po odpočítaní ceny Služby, poplatku za uskladnenie a nákladov predaja. Právo na výťažok predaja musí Kupujúci uplatniť u Predávajúceho.

¹⁾ § 2 písm. a) 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 v znení neskorších predpisov.

²⁾ Zákon č. 382/2004 Z. z. o znalcoch, tlmočníkoch a prekladateľoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

³⁾ § 11 ods. 1, § 2 ods. 1 písm. f) a § 22 ods. 4 zákona č. 264/1999 Z. z. o technických požiadavkách na výrobky a o posudzovaní zhody a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

3 Zodpovednosť za vady a záručné podmienky

- 3.1 Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má Výrobok pri prevzatí Kupujúcim. Ak Kupujúci nepreukáže opak predpokladá sa, že Výrobok sa začal používať v deň jeho prevzatia Kupujúcim. Vada, ktorá sa prejaví do šiestich mesiacov odo dňa prevzatia Výrobku Kupujúcim, sa považuje za vadu, ktorá bola už v deň prevzatia, ak to neodporuje povahe veci alebo ak Predávajúci nepreukáže opak. Vady musí Kupujúci uplatniť u Predávajúceho bez zbytočného odkladu po tom, ako ich zistí. Práva zo zodpovednosti za vady sa môže Kupujúci domáhať na súde, len ak vady vytkol najneskôr do 24 mesiacov od prevzatia Výrobku.
- 3.2 Pri použití Výrobku nezodpovedá Predávajúci za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebením. Pri Výrobku predávanom za nižšiu cenu nezodpovedá Predávajúci za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia kúpna cena. Pri predaji použitého alebo upravovaného Výrobku, Výrobku s vadou od Výrobku, ktorého úžitkové vlastnosti sú inak obmedzené, musí Predávajúci na túto skutočnosť Kupujúceho vopred upozorniť. Takýto Výrobok je Predávajúci povinný predávať oddelene od ostatného tovaru.
- 3.3 Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí Výrobku v záručnej dobe. Ak v záručnom liste vydanom Predávajúcim nie je uvedené inak, záručná doba trvá 24 mesiacov, resp. pri použitých Výrobkoch 12 mesiacov a začína plynúť od prevzatia Výrobku Kupujúcim. Ak dôjde v vybavení reklamácie výmenou Výrobku, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového Výrobku Kupujúcim.
- 3.4 Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má vykonaná Služba pri prevzatí vecí Kupujúcim. Predávajúci zodpovedá aj za vady Opravy alebo Úpravy, ktoré sa vyskytnú po prevzatí vecí v záručnej dobe. Ak v záručnom liste vydanom Predávajúcim nie je uvedená dlhšia záručná doba, záručná doba trvá tri mesiace a začína plynúť okamihom prevzatia vecí Kupujúcim po Oprave alebo Úprave. Na Výrobky dodané Predávajúcim, ktoré boli použité pri Oprave alebo Úprave, sa vzťahuje záruka podľa ods. 3.3 tohto článku.
- 3.5 Poskytnutie záruky je podmienené riadnym užívaním Výrobku a vecí, v ktorej je Výrobok zabudovaný. Výrobky ponúkané Predávajúcim sú zväčša určené k odbornej montáži. Za účelom zachovania nárokov Kupujúcich zo zodpovednosti za vady a zo záruky za akosť Výrobkov Predávajúci odporúča Kupujúcim ponechať si doklad o odbornej montáži s uvedením postupu montáže, číselným kódom Výrobku a stavom tachometra pri montáži. V opačnom prípade nemusí byť reklamácia uznaná.
- 3.6 Nároky Kupujúceho zo záruky nevznikajú, ak boli vady spôsobené po prechode nebezpečenstva škody na Výrobku na Kupujúceho alebo po odovzdaní vecí Kupujúcemu po poskytnutí Služby a nespôsobil ich Predávajúci alebo osoby, s ktorých pomocou Predávajúci plnil svoj záväzok. Predávajúci najmä nezodpovedá za vady vzniknuté výlučne alebo sčasti:
- nedodržaním pravidiel na použitie, údržbu, čistenie, ošetrovanie, skladovanie, montáž a obsluhu Výrobku, určených návodom na obsluhu, záručným listom alebo iným dokladom odovzdaným Kupujúcemu spolu s Výrobkom a ak takýto doklad nie je, nedodržaním pravidiel bežných pri obdobnej veci,
 - vykonaním akejkoľvek úpravy, opravy alebo iného zásahu do Výrobku inou osobou ako Predávajúcim alebo Určenou osobou,
 - poškodením Výrobku pôsobením neprimeraných fyzikálnych, chemických alebo biologických vplyvov alebo nesprávnym užívaním vecí, do ktorej bol Výrobok pri Oprave alebo Úprave namontovaný,
 - primeraným opotrebovaním alebo spotrebovaním Výrobku vzhľadom k obvyklému času a spôsobu použitia; v prípade výrobkov spotrebného charakteru (napr. batérie) sa záruka nevzťahuje na zmenu vlastností Výrobku, ktoré sa bežne vyskytujú pri užívaní Výrobku, resp. tie, ktoré sú uvedené v dokumentácii k Výrobku,
 - v dôsledku vadnosti vecí, na ktorej sa má vykonať Oprava alebo Úprava, ak vadnosť vecí bolo možné pri primeranej starostlivosti zistiť a Predávajúci na to Kupujúceho upozornil,
 - v dôsledku vadnosti alebo nevhodnosti súčastky poskytnutej Kupujúcim na účely Opravy alebo Úpravy inej veci, ak vadnosť alebo nevhodnosť súčastky bolo možné pri primeranej starostlivosti zistiť a Predávajúci na to Kupujúceho upozornil,
 - v dôsledku nevhodnosti pokynov Kupujúceho pri výkone Opravy alebo Úpravy, ak ho Predávajúci na nevhodnosť pokynov upozornil,
 - v dôsledku náhodnej udalosti (napr. autonehoda) alebo pôsobením vyššej moci.
- 3.7 Na žiadosť Kupujúceho je Predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe Výrobku alebo o poskytnutí Služby. Práva zo zodpovednosti za vady, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatníli v záručnej dobe. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď Kupujúci po vybavení reklamácie bol povinný Výrobok alebo vec, v ktorej je Výrobok prevziať, sa do záručnej doby nepočíta.

3.8 Predávajúci nezodpovedá za škodu vzniknutú v dôsledku skutočností, pri ktorých nie je daná jeho zodpovednosť podľa ods. 3.6 tohto článku.

4 Nároky zo zodpovednosti za vady a zo záruky za akosť

4.1 Ak ide o vadu Výrobku, ktorú možno odstrániť, má Kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu Výrobku bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady Výrobku požadovať výmenu Výrobku, alebo ak sa vada týka len súčasti Výrobku, výmenu súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Výrobku alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady Výrobku vymeniť vadný Výrobok za bezvadný, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

4.2 Ak ide o vadu Výrobku, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Výrobok mohol riadne užívať ako Výrobok bez vady, má Kupujúci právo na výmenu Výrobku alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Ustanovenie predchádzajúcej vety sa použije rovnako v prípade, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však Kupujúci nemože pre opätovne vyskytnutú vadu po oprave alebo pre väčší počet vád Výrobok riadne užívať. Za opätovný výskyt vady podľa tohto odseku sa považuje vyskytnutie tej istej vady po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách. Za väčší počet vád podľa tohto odseku sa považujú aspoň tri vady.

4.3 Ak ide o iné neodstrániteľnú vadu Výrobku ako sú uvedené v ods. 4.2 tohto článku, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny Výrobku. Ak Výrobok predávaný za nižšiu cenu alebo použitý Výrobok má vadu, za ktorú Predávajúci zodpovedá, má Kupujúci namiesto práva na výmenu vecí právo na primeranú zľavu z ceny.

4.4 Ak je Oprava alebo Úprava vykonaná vadne, má Kupujúci právo na bezplatné odstránenie vady a Predávajúci je povinný vadu odstrániť. Ak vadu Opravy alebo Úpravy nemožno odstrániť alebo ju Predávajúci neodstráni najneskôr v lehote podľa čl. 5 ods. 5.3 Reklamačného poriadku alebo sa vada Opravy alebo Úpravy vyskytne znovu, má Kupujúci právo na odstúpenie od zmluvy alebo na primerané zníženie ceny Opravy alebo Úpravy.

5 Postup pri reklamácií

5.1 Reklamácia musí obsahovať najmä:

- údaje o Kupujúcom, najmä meno a priezvisko, bydlisko, telefónne číslo a e-mailová adresa,
- čísla faktúr a dodacích listov, ktorými bol reklamovaný Výrobok nadobudnutý alebo reklamovaná Služba poskytnutá,
- opis, označenie, balenie, výrobnú šaržu, stav uschovania a v potrebných prípadoch i stav a spôsob použitia Výrobku alebo veci, do ktorej bol Výrobok zabudovaný,
- dátum zistenia vady a popis výkonov, ktoré boli s Výrobkom alebo s vecou, do ktorej bol Výrobok zabudovaný, od výskytu vady vykonané,
- presný opis vady s uvedením spôsobu, akým sa vada prejavuje, prípadne opisom častí Výrobku, ktoré chýbajú, s uvedením informácie do akej miery vlastnosti Výrobku, Opravy alebo Úpravy nevyhovujú bežným štandardom, technickým normám, technickým podmienkam alebo vzorkám,
- v prípade reklamácie uplatnenej v písomnej forme dátum a podpis Kupujúceho.

5.2 V záujme možného objektívneho posúdenia dôvodnosti reklamácie je potrebné uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu po tom, ako sa vada vyskytne. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu v prevádzkarni Predávajúceho, v ktorej je prijaté reklamácie možné s ohľadom na predávané Výrobky alebo poskytované Služby alebo u Určenej osoby. K uplatneniu reklamácie Výrobku je potrebné odovzdať Predávajúcemu Výrobok a predložiť mu doklad o kúpe Výrobku alebo záručný list (ak bol vydaný) a ďalšie doklady podľa čl. 3 ods. 3.5 tohto Reklamačného poriadku. Ak bol Výrobok použitý pri Oprave alebo Úprave inej veci, je potrebné k reklámii doručiť do prevádzkarne Predávajúceho vec, na ktorej bola vykonaná Oprava alebo Úprava. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, považuje sa za uplatnenú dňom, kedy bude Predávajúcemu doručená reklamácia v písomnej forme spolu s vecami a dokladmi podľa tohto odseku.

5.3 Ak Kupujúci uplatní reklamáciu, Predávajúci je povinný poučiť Kupujúceho o jeho právach podľa čl. 4 Reklamačného poriadku a na základe rozhodnutia Kupujúceho, ktoré z týchto práv uplatňuje, je Predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do troch pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá technická zhodnotenie stavu Výrobku, Služby alebo veci, v ktorej je Výrobok zabudovaný, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Po uplynutí lehoty podľa predchádzajúcej vety má Spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo pri reklámii Výrobku má právo na výmenu Výrobku za nový Výrobok.

5.4 Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať Kupujúcemu potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Kupujúcemu krátkou textovou správou, e-mailom alebo poštou ihneď po uplatnení reklamácie spôsobom podľa poslednej vety ods. 5.2 tohto článku; 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 sa nemusí doručovať, ak Kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

5.5 Ak Kupujúci 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 Kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na Odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s Odborným posúdením.

5.6 Ak Kupujúci 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 Kupujúci 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 je Výrobok zaslaný na Odborné posúdenie inej ako Určenej osobe, náklady Odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Kupujúci a môže si ich uplatniť u Predávajúceho len ak Odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu. 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 do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie podľa predchádzajúcej vety všetky náklady vynaložené na Odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu na základe Odborného posúdenia preukazujúceho zodpovednosť Predávajúceho za vadu nemožno zamietnuť.

5.7 Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného Výrobku, výmenou Výrobku, odovzdaním veci po Oprave alebo Úprave, vrátením kúpnej ceny Výrobku alebo Služby, vyplatením primeranej zľavy z ceny Výrobku alebo Služby, písomná výzva na prevzatie Výrobku alebo veci, na ktorej bola vykonaná Oprava alebo Úprava alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať Kupujúcemu písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

5.8 O vybavení reklamácie informuje Predávajúci Kupujúceho telefonicky, prostredníctvom krátkej textovej správy alebo e-mailom. Kupujúci je povinný sa dostaviť do prevádzkarne Predávajúceho za účelom prevzatia dokladov a vecí súvisiacich s vybavením reklamácie bez zbytočného odkladu po oznámení podľa predchádzajúcej vety, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Na veci odovzdané Kupujúci Predávajúcemu v súvislosti s uplatnením reklamácie, ktoré po vybavení reklamácie nebudú Kupujúcim prevzaté najneskôr do 30 dní od uplynutia lehoty podľa predchádzajúcej vety, sa ustanovenie čl. 2 ods. 2.3 Reklamačného poriadku vzťahuje obdobne.

6 Prechodné a záverečné ustanovenia

6.1 Kupujúci prevzatím Výrobku alebo umožnením vykonania Služby akceptuje podmienky uvedené v tomto Reklamačnom poriadku, ak sa s Predávajúcim písomne nedohodol inak.

6.2 Reklamačný poriadok je k dispozícii Kupujúcim v prevádzkarni a na web stránke Predávajúceho.

6.3 Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 4.5.2015 a v plnom rozsahu nahrádza doteraz platný reklamačný poriadok Predávajúceho. Začaté reklamačné konania budú ukončené v súlade s týmto Reklamačným poriadkom.

6.4 Vzájomné vzťahy medzi výrobcom, Predávajúcim a Kupujúcim, ktoré nie sú upravené týmto Reklamačným poriadkom, sa spravujú dotknutými všeobecne záväznými právnymi predpismi, najmä zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a zákonom 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 v znení neskorších predpisov.