

**1. PREAMBULA**

Spoločnosť AUTONOVA, s.r.o. Poprad, sídlo: Poprad prevádzka: Priemyselný areál Východ č. 3406, IČO: 31649513 IČ DPH: 2020513110, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 373/P, (ďalej len "predávajúci") vyvíja všetko úsilie, aby pri predaji tovarov a poskytovaní služieb riadne splnila všetky svoje záväzky vyplývajúce z uzavretých zmlúv, všetkých právnych predpisov a technických noriem platných v Slovenskej republike.

Pre prípad, keď napriek všetkému úsiliu predávajúceho o zachovanie najvyššej kvality dodávaného tovaru a poskytovaných služieb vznikne na strane kupujúceho (ďalej „kupujúci“ alebo „objednávateľ“) oprávnený dôvod na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady, vydáva predávajúci tento reklamačný poriadok (ďalej len "reklamačný poriadok").

**2. ÚVODNÉ USTANOVENIA**

Predávajúci vydáva tento reklamačný poriadok, ktorý upravuje podmienky a spôsob reklamácie, vrátane informácie, kde možno reklamáciu uplatniť a vykonávanie záručných opráv. Týka sa tovaru a služieb, ktoré predávajúci predal resp. poskytol kupujúcemu. Pri reklamáciách sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom pri dodržaní zákonných ustanovení a práv kupujúcich vychádzajúcich zo zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len "Občiansky zákonník") a ustanovením zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník (ďalej len "Obchodný zákonník") a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej aj "zákon o ochrane spotrebiteľa").

**3. VŠEOBECNÉ VYMEDZENIE ZÁRUKY**

- 3.1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri jeho prevzatí kupujúcim a ktoré má poskytnutá služba pri jej dodaní a takisto za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru resp. dodaní služby v záručnej dobe.
- 3.2. Na predané tovary a poskytnuté služby poskytuje predávajúci v zásade len záruku v minimálnom rozsahu stanovenom zákonom. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť záruku aj presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom. V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky, okrem toho záručný list obsahuje obchodné meno predávajúceho, jeho sídlo, obsah záruky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky.
- 3.3. Ak je dojednaná záruka s predávajúcim v rozsahu väčšom ako zákonom stanovenom, spotrebiteľ má v dohodnutom rozsahu právo na bezplatné, včasné a riadne odstránenie vady, ktorá sa neprejavila v základnej záručnej dobe, ale až v predĺženej záruke, avšak musia byť zo strany spotrebiteľa dodržané všetky podmienky stanovené poskytovateľom predloženej predĺženej záruky.
- 3.4. Práva zo zodpovednosti za vady, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnia v záručnej dobe.

**4. ZÁRUKA NA TOVARY**

- 4.1. Záručná doba je v zásade 24 mesiacov pre kupujúcich v pozícii spotrebiteľa (podľa občianskeho zákonníka) a 12 mesiacov pre kupujúcich v pozícii podnikateľa (podľa obchodného zákonníka). Pri veciach predávaných za nižšiu cenu pritom predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- 4.2. Pri použitých veciach je pre kupujúceho v pozícii spotrebiteľa stanovená záručná doba 12 mesiacov. Pre kupujúceho v pozícii podnikateľa sa záručná doba stanoví jednotlivo zmluvne. Pri použitých veciach pritom predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením.  
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.
- 4.3. Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim. Ak má kúpenú vec uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia veci do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.
- 4.4. Do záručnej doby sa nepočíta doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď bol kupujúci po skončení opravy povinný vec prevziať.
- 4.5. Základná záruka je platná iba ak boli súčasne a nepretržite splnené nasledujúce podmienky:
  - pri používaní predanej veci sú plnené pokyny a rešpektované odporúčania uvedené v poskytnutej dokumentácii (napr. montážny návod, návod na obsluhu, plán údržby, servisná knižka) v súlade s technickými podmienkami výrobcu
  - ak sú výrobcom predpísané servisné prehliadky, sú všetky tieto preukázateľne odborne vykonané v predpísanom rozsahu a intervaloch; pri úkonoch vykonaných v príslušne autorizovaných pracoviskách sa predpokladá odborný postup a na jeho preukázanie postačuje záznam v servisnej knižke; pri úkonoch vykonaných mimo príslušne autorizovaných pracovísk musí kupujúci zdokladovať plnenie jednotlivých predpísaných postupov
  - všetky prípadné opravy sú vykonané podľa výrobcom predpísaných postupov
  - zistené závady nechá kupujúci odstrániť v čo najkratšom možnom čase
  - pri záručných opravách sú použité výhradne originálne diely
  - práva zo zodpovednosti za vady sú uplatnené bez zbytočného odkladu po zistení vady a kupujúci pritom k odstráneniu vady poskytne nevyhnutnú súčinnosť
- 4.6. Základná záruka sa nevzťahuje:
  - na závady, ktoré súvisia so skutočnosťou, že bol zakúpený tovar opravovaný alebo prevádzkovo udržiavaný mimo príslušne autorizovaných prevádzok
  - na poškodenie spôsobené vonkajšími mechanickými alebo chemickými vplyvmi a poškodením a ďalej nedbalosťou užívateľa
  - na poškodenie spôsobené nesprávnou údržbou a ošetrovaním (napr. použitie nesprávnych čistiacich prostriedkov a pod.)
  - na prípadné 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 riadnym užívaním, 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 výrobcu resp. jeho zástupcu (napr. v návode na obsluhu a servisnej knižke)
  - na vady prehrdzavenia, ktoré neboli bezprostredne po ich zistení uplatnené u príslušne autorizovaných pracovísk, čo malo za následok vznik korózie a prehrdzavenie materiálu
  - na vady prehrdzavenia spôsobené poškodením antikorozynej ochrany, ktoré neboli bezprostredne po ich zistení uplatnené u príslušne autorizovaných pracovísk, čo malo za následok vznik korózie a prehrdzavenie materiálu
  - na tovar, ktorý vyžaduje montáž odborným spôsobom a tento nebol namontovaný príslušne autorizovaným pracoviskom alebo pri jeho montáži nebol dodržaný výrobcom predpísaný odborný technologický postup
  - na vady spôsobené vlastným materiálom prineseným kupujúcim
- 4.7 Predovšetkým pre platnosť prípadnej poskytnutej záruky presahujúcej zákonné minimum (tzv. predĺžená záruka) môže výrobca a jeho zástupca stanoviť dodatočné podmienky. Takéto podmienky môžu byť dohodnuté aj medzi jednotlivito dohodnuté medzi kupujúcim a predávajúcim.
- 4.7 V zásade – ak nebolo v jednotlivých prípadoch dohodnuté odlišne – hradí náklady na prípadnú predpísané prehliadky, údržbu (napr. filtre), opravy ako i iné náklady z bežného prevádzkového opotrebenie tovaru a jeho častí (napr. pneumatiky, sviečky, brzdové obloženie a kotúče, stieracie lišty, tlmíče, spojka, žiarovky a pod.) v plnom rozsahu kupujúci.

## **5. ZÁRUKA NA SLUŽBY**

- 5.1. Predávajúci zodpovedá za službu dodanú kupujúcemu v dohodnutom rozsahu a má vlastnosti ním deklarované zodpovedajúce príslušným normám a všeobecne záväzným právnym predpisom. Predávajúci zodpovedá tiež za vady, ktorých príčinou je vadnosť vecí, ktorá sa má opraviť alebo upraviť, alebo nevhodnosť pokynov objednávateľa, ak ho na vadnosť veci alebo nevhodnosť pokynov neupozornil.
- 5.2. Záručná doba na dodané služby (vykonanú prácu) je v zásade 3 mesiace, ak nie je v jednotlivých prípadoch dohodnutá alebo predpismi ustanovená inak.
- 5.3. Ak účelom opravy alebo úpravy je, aby sa vec mohla aj naďalej po dlhší čas užívať, ustanovia osobitné predpisy pre opravu alebo úpravu veci záručnú dobu dlhšiu ako tri mesiace, ak sa nedojednalo inak. Záručná doba presahujúca tri mesiace sa môže týkať i len niektorej súčiastky. Predávajúci je povinný vydať objednávateľovi záručný list s vyznačením záručnej doby.
- 5.4. Objednávateľ je za účelom zistenia vady a jej odstránenia poskytnúť nevyhnutú súčinnosť.
- 5.5. Objednávateľ je povinný vyzdvihnúť si vec najneskôr do jedného mesiaca od uplynutia času, keď sa objednaná služba mala vykonať, a ak bola vykonaná neskôr, do jedného mesiaca od upovedomenia o jej vykonaní. Ak tak neurobí, je povinný zaplatiť poplatok za uskladnenie.
- 5.6. Ak si objednávateľ nevyzdvihne vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, keď bol povinný ju vyzdvihnúť, má predávajúci právo vec predať. Ak predávajúci pozná adresu objednávateľa a ak ide o vec väčšej hodnoty, je predávajúci povinný o zamýšľanom predaji objednávateľa vopred upovedomiť a poskytnúť mu primeranú dodatočnú lehotu na vyzdvihnutie veci.
- 5.7. Ak dôjde k predaju nevyzdvihnutej veci, vyplatí predávajúci objednávateľovi výťažok predaja po odpočítaní ceny opravy alebo úpravy, poplatku za uskladnenie a nákladov predaja. Právo na výťažok predaja musí objednávateľ uplatniť u predávajúceho.

## **6. KONTROLA PRI PREVZATÍ TOVARU**

- 6.1. Pri prevzatí tovaru a/alebo služby je kupujúci povinný skontrolovať, či obal, v ktorom je tovar zabalený, nie je poškodený. V prípade jeho poškodenia je povinný na danú skutočnosť bezodkladne upozorniť predávajúceho a na tento účel spísať protokol o zistených vadách. Ak kupujúci tovar prevezme aj napriek zrejmemu poškodeniu obalu, predávajúci neuzná prípadné neskoršie reklamácie z tohto dôvodu.
- 6.2. Kupujúci je povinný dodaný tovar a/alebo službu prehliadnúť bezodkladne po jeho prevzatí.
- 6.3. Ak kupujúci pri prevzatí tovaru a/alebo služby zistí akúkoľvek vadu, nekompletnosť alebo poškodenie, je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u predávajúceho. V prípade, ak kupujúci neuplatní u predávajúceho reklamáciu v lehote podľa predchádzajúcej vety, dodávka tovaru sa považuje za kompletnú a bez chýb a reklamácie z tohto titulu nebudú akceptované.

## **7. UPLATNENIE PRÁVA ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY A PODMIENKY REKLAMÁCIE**

- 7.1. V prevádzkarni predávajúceho musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.
- 7.2. Kupujúci si uplatňuje právo na odstránenie vady predaného tovaru a dodanej služby zásadne priamo u predávajúceho. Ak je v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu (záručný servis), ktorý v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, kupujúci si uplatní právo na opravu v tomto záručnom servise.
- 7.3. Pri uplatňovaní reklamácie je kupujúci povinný preukázať, že mu tovar predal resp. službu dodal predávajúci (napr. dokladom o kúpe) a záručným listom.
- 7.4. Pri uplatňovaní reklamácie na vady za dodané služby je objednávateľ (kupujúci) povinný svoje právo zo zodpovednosti za vady uplatniť včas (v záručnej dobe), na správnom mieste (sídlo spoločnosti alebo prevádzkareň), dôvodne a určito, to je pre riadne uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady dodanej služby je povinný uviesť konkrétnu vadu dodanej služby.
- 7.4. Pri reklamácií motorového vozidla je kupujúci okrem toho povinný predložiť servisnú knižku, doklad o svojom právnom pomere k vozidlu a osvedčenie o registrácii motorového vozidla. V prípade, že vozidlo do servisu pristaví 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.
- 7.5. Kupujúci je povinný reklamovaný tovar predložiť podľa všetkých ostatných podmienok pre reklamáciu uvedených v záručnom liste. Ak si kupujúci uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom, je povinný predložiť originál

záručného listu. Pri uplatňovaní reklamácie na diely alebo príslušenstvo, ktoré už bolo namontované, je kupujúci povinný navyše predložiť doklad o príslušnej montáži (napr. zákazkový list servisu s uvedenými identifikačnými údajmi vozidla vrátane stavu kilometrov a dátumu montáže).

- 7.6. Pri uplatnení reklamácie je predávajúci povinný vydať kupujúcemu potvrdenie (napr. kópiu zákazkového listu).
- 7.7. 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. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
- 7.8. Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru 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 tovar na odborné posúdenie. Ak je tovar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša spotrebiteľ 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.
- 7.9. Predávajúci resp. záručný servis je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do troch 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 prípadný čas nevyhnutný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 7.10. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie.
- 7.11. V prípade vratných dielov je kupujúci povinný uhradiť kauciu vo výške 100% hodnoty dielu, ktorý mu bude poskytnutý, a to až do doby jeho vrátenia (pôvodne namontovaného, nepoškodeného a zloženého, vyčisteného) v pôvodnom obale. Kaucia sa vyžaduje tiež v prípade, ak je vratný diel poškodený. O uvedenom je povinný predávajúci vopred informovať kupujúceho.

## 8. SPÔSOB REKLAMÁCIE

- 8.1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
- 8.2. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
- 8.3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- 8.4. 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. Za takéto opätovné vyskytnutie sa vady sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách. Za väčší počet väd sa považujú najmenej tri vady jednej veci.
- 8.5. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.
- 8.6. Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.
- 8.7. Ak predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní od jej uplatnenia, kupujúci má rovnaké práva ako keby išlo o neodstrániteľnú vadu.
- 8.8. Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy, záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Jeho voľbu už následne ale nemôže jednostranne meniť.

## 9. KONTAKTNÁ OSOBA PRE VYBAVOVANIE REKLAMÁCIÍ A SŤAŽNOSTÍ

Spotrebiteľ môže svoju reklamáciu alebo sťažnosť podať priamo u servisného poradcu. V prípade neprítomnosti pracovníka sa reklamácia alebo sťažnosť môže podať priamo u riaditeľa servisu. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť týkajúcu sa predmetu činnosti spoločnosti poštou na adrese: AUTONOVA, s.r.o., Priemyselný areál Východ 3406, 058 01 Poprad, telefonicky na telefónnom čísle: 052/4513115 alebo 0908 981 887 a emailom na adresu: [autonova@autonova.sk](mailto:autonova@autonova.sk).

## 10. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 10.1. Predávajúci je oprávnený v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov jednostranne zmeniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok aj bez predchádzajúceho upozornenia. Táto zmena bude zverejnená v obchodných priestoroch predávajúceho s určením účinnosti nového znenia reklamačného poriadku.
- 10.2. Pre úpravu vzájomných práv a povinností v reklamačnom konaní, ktoré nie sú výslovne upravené týmto reklamačným poriadkom sa primerane použijú ustanovenia príslušných právnych predpisov, najmä Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka, zákona o ochrane spotrebiteľa v znení platnom a účinnom ku dňu uplatnenia reklamácie klientom.
- 10.3. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dole uvedeným dátumom zodpovedajúcim dátumu jeho zverejnenia.

