

# Reklamačný poriadok

## Predávajúci:

Obchodné meno: AUTOCOMODEX TRNAVA spol. s r.o.

Sídlo: Nitrianska 1, 917 00 Trnava

IČO: 31443036

Zápis v registri: Okresný súd Trnava, odd.: Sro, vložka č.: 1041/T

Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky a spôsob reklamácie, vrátane informácie, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv. Týka sa tovaru a služieb, ktoré predávajúci predal spotrebiteľom. Pri reklamáciách sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom, za dodržania zákonných ustanovení vychádzajúcich zo zákona č. 40/1964 Zb.. Občiansky zákonník, zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 513/1991 Z.z., Obchodný zákonník a ich novelizácií.

## Podmienky záručných opráv

### I. Všeobecné vymedzenie záruky

Pre produkty značky ŠKODA je poskytovaná 2 ročná základná záruka:

- a. pre nové vozidlá značky ŠKODA
- b. pre nové ŠKODA originálne dielce
- c. pre nové ŠKODA originálne príslušenstvo
- d. ŠKODA Economy dielce
- e. Reklamné predmety a merchandise

Pre vozidlá značky ŠKODA môžu byť poskytnuté nad rámec 2 ročnej zákonnej záruky aj predĺžené záruky. Kupujúci je pri kúpe vozidla informovaný o type a rozsahu predĺžených záruk.

Pri oprave a úprave vozidla platí záručná doba v trvaní 3 mesiace, ak nie je dojednaná alebo osobitnými predpismi ustanovené inak.

Záručná doba začína plynúť od prevzatia 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 palubnej literatúre v súlade s technickými podmienkami výrobcu ŠKODA AUTO a.s.
  - sú odborne prevedené všetky servisné prehliadky podľa rozsahu a intervalov predpísaných výrobcom ŠKODA AUTO a.s. . Aktuálny zoznam úkonov je možné získať u autorizovaných servisov Škoda, alebo na [www.skoda-auto.sk](http://www.skoda-auto.sk).

- vady, ktoré boli zistené pri pravidelných servisných prehliadkach, nechá pritom kupujúci odstrániť v najkratšom možnom čase
- pri opravách v záruke sú použité výhradne Škoda originálne dielce
- pokiaľ budú servisné prehliadky a opravy vykonávané v opravovniach mimo autorizovanej servisnej siete Škoda a ak vznikne v príčinnej súvislosti s takto vykonanými servisnými úkonmi a v ich rámci použitými dielcami vada alebo dôjde k inému poškodeniu vozidla, nevzťahuje sa na tieto vady 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; pokiaľ však budú tieto opravy vykonávané v opravovniach mimo autorizovanej servisnej siete Škoda a ak vzniknú z dôvodu nedodržania výrobcom stanoveného postupu 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 vady záruka poskytovaná predávajúcim

## 2. Základná záruka sa nevzťahuje:

- na vady, ktoré súvisia so skutočnosťou, že vozidlo bolo opravované alebo prevádzkovo udržiavané iným, ako autorizovaným servisom Škoda, pokiaľ neboli dodržiavané výrobcom stanovené postupy
- na poškodenia vzniknuté vonkajšími mechanickými alebo chemickými vplyvmi a poškodením a ďalej nedbalosťou užívateľa
- na poškodenie a vady 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 vady spôsobené neodborným zaobchádzaním, nedostatočnou údržbou alebo nepovolenými úpravami (napríklad dodatočná montáž alebo zástavba výrobcom ŠKODA AUTO a.s. neschválených dielcov, zariadení resp. príslušenstva a pod.)
- na vady spôsobené používaním vozidla v podmienkach, ktoré nezodpovedajú podmienkam stanoveným výrobcom ŠKODA AUTO a.s. (napríklad preťaženie vozidla – aj krátkodobé, športová a výcviková činnosť a pod.)
- na vady vzniknuté nerešpektovaním pokynov v Návode na obsluhu a Servisnej knižke
- 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 Škoda, 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 Škoda, čo malo za následok vznik korózie a prehrdzavenie materiálu.

Náklady na pravidelné servisné prehliadky v súlade s odporúčaniami výrobcu ŠKODA AUTO a.s., ako aj náklady vyplývajúce z bežného prevádzkového opotrebenia častí vozidla plne hradí kupujúci, ako napríklad:

- 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 najazdených 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.

### 4.

V rámci predĺženej jednoročnej záruky na neexistenciu vád laku, ktorá nadväzuje na dvojročnú základnú záruku, má kupujúci právo na bezplatnú opravu laku potrebnú na odstránenie vady podľa predpisov výrobcu ŠKODA AUTO a.s.

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 Škoda 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. Škoda originálne dielce a Škoda originálne príslušenstvo

Záruka sa poskytuje pri súčasnom a nepretržitom plnení nasledujúcich podmienok:

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

Záruka sa pritom nevzťahuje najmä na opotrebenie Škoda originálneho dielca alebo Škoda 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 Škoda originálne dielce je poskytnutá predĺžená záruka.

#### **IV. Spôsob reklamácie**

Pri uplatnení práva na odstránenie vady vozidla sa kupujúci preukáže osvedčením o registrácii motorového vozidla, Servisnou knižkou, Záručným listom a dokladom o svojom právnom pomere k vozidlu (napríklad kúpna zmluva, faktúra, lízingová zmluva) v ktoromkoľvek autorizovanom servise Škoda. V prípade, že vozidlo do servisu Škoda 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.

Iné práva zo zodpovednosti za vady ako na opravu vozidla sa uplatňujú u predávajúceho. Kupujúci sa preukáže osvedčením o registrácii motorového vozidla, Servisnou knižkou, Záručným listom a dokladom o svojom právnom pomere k vozidlu (napríklad kúpna zmluva, faktúra, lízingová zmluva). 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 Škoda originálneho dielca a Škoda originálneho príslušenstva sa uplatňujú v ktoromkoľvek autorizovanom servise Škoda. 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.

#### **Uplatnenie reklamácie v prípade spotrebiteľa:**

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. Reklamačný poriadok musí byť umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

V prevádzkarni musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný

na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. . Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci 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. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

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.

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu vecí, alebo ak sa vada týka len súčasti vecí, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má spotrebiteľ právo na výmenu vecí alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ nemôže pre opakované vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať.

Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny vecí.

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

Trnave dňa 03.01.2022