

Reklamačný poriadok

Predávajúci: obchodné meno: AUTOCOMODEX Trnava spol.s.r.o
sídlo: Nitrianska 1 91702 TRNAVA
IČO: 31443036 IČ DPH: SK 2020392286
zápis v registri: Okresného súdu Trnava, oddiel 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 a práv spotrebiteľov vychádzajúcich zo zákona 40/1964 Zb., 250/2007 Z.z. a 513/1991 Z.z. a ich novelizácií.

Podmienky záručných opráv

I. Všeobecné vymedzenie záruky

Pre produkty a služby poskytované autorizovaným servisom Volkswagen je stanovený nasledujúci rozsah záruk:

1. **2 roky** záruky na prevádzku bez závad (základná záruka).
 - a. pre nové vozidlá
 - b. pre nové VW, VW Úžitkové vozidlá
 - c. pre nové VW, VW Úžitkové vozidlá i originálne príslušenstvo.
2. **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).
3. **12 rokov** na neprehrdzavenie karosérie (2 roky základnej záruky + 10 rokov predĺženej záruky za ďalej stanovených zvláštnych podmienok – vid'. kapitola II bod 5).
4. **3 mesiace** na opravu a úpravu vecí, ak nie je dojednaná alebo osobitnými predpismi ustanovené inak.

Záručné doby začínajú 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 Volkswagen
- sú odborne prevedené všetky servisné prehliadky podľa rozsahu a intervalov predpísaných výrobcom Volkswagen výhradne u autorizovaných servisov Volkswagen .Aktuálny zoznam úkonov je možné získať u autorizovaných servisov Volkswagen
- závady, ktoré boli zistené pri pravidelných servisných prehliadkach, nechá pritom kupujúci odstrániť v najkratšom možnom čase
- pri opravách v záruke sú použité výhradne Volkswagen originálne dielce
- pokiaľ budú servisné prehliadky a opravy vykonávané v opravovniach mimo autorizovanej servisnej siete Volkswagen 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 Volkswagen pokiaľ však budú tieto opravy vykonávané v opravovniach mimo autorizovanej servisnej siete Volkswagen 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 Volkswagen na poškodenia vzniknuté vonkajšími mechanickými alebo chemickými vplyvmi a poškodením a ďalej 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 Volkswagen neschválených dielcov, zariadení resp. príslušenstva a pod.)
- na vady spôsobené používaním vozidla v podmienkach, ktoré nezodpovedajú podmienkam stanoveným výrobcom Volkswagen (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 Volkswagen, čo malo za následok vznik korózie a prehrdzavenie materiálu
- na vady prehrdzavenia spôsobené poškodením antikorošnej ochrany, ktoré neboli bezprostredne po ich zistení uplatnené u autorizovaných servisov Volkswagen, čo malo za následok vznik korózie a prehrdzavenie materiálu.

Náklady na pravidelné servisné prehliadky v súlade s odporúčaniami výrobcu Volkswagen, 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 vyplývajúcemu 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 väd laku, ktorá nadväzuje na dvojročnú základnú záruku, má kupujúci právo na bezplatnú opravu laku potrebnú na odstránenie vady podľa predpisov výrobcu Volkswagen

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 Volkswagen 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. Volkswagen originálne dielce a Volkswagen originálne príslušenstvo

Záruka sa poskytuje pri súčasnom a nepretržitom plnení nasledujúcich podmienok:

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

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

IV. Spôsob reklamácie

Reklamačné konanie bude začaté až v prípade, že bude zistená vada výrobku alebo služby v zmysle § 2, písm. l) zákona č. 250/2007 Z.z.

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 Volkswagen. V prípade, že vozidlo do servisu Volkswagen 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 Volkswagen originálneho dielca a Volkswagen originálneho príslušenstva sa uplatňujú v ktoromkoľvek autorizovanom servise Volkswagen. Kupujúci sa preukáže dokladom o nadobudnutí výrobku, napríklad kúpna zmluva, faktúra, záručný list a poskytnie 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 popísaním 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. 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 iná povinná osoba určená na opravu je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. 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, ak neuzná reklamáciu do troch pracovných dní, výrobok zaslať na vlastné náklady na odborné posúdenie.

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. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Ak kupujúci reklamáciu 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. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

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 vozidlo na odborné posúdenie. Ak je vozidlo zaslané 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 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 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 kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

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.

Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu 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 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, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

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 Trnave dňa 01.01.2022
