

Reklamačný poriadok

Tento reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti dotknutých osôb súvisiace so zodpovednosťou za vady Tovarov a Služieb, podmienky poskytovania záruky, uplatňovanie reklamačných nárokov a vybavovanie reklamácií.

1. Základné pojmy

Pojmy a definície budú mať v celom texte reklamačného poriadku význam, ktorý je pri nich uvedený, pokiaľ kontext nebude vyžadovať niečo iné. V texte sú použité tieto pojmy:

- 1.1 **Autorizovaný servis** je akýkoľvek autorizovaný servis značky Škoda, VOLKSWAGEN, AUDI
- 1.2 **Pokyny výrobcu** sú akékoľvek pokyny a/alebo odporúčania výrobcu k používaniu, obsluhu, údržbe, kontrole, de/montáži Tovar, jeho súčastí, príslušenstva, najmä záručná knižka, záručné listy, návody na obsluhu, servisná knižka, palubná literatúra, príbalové informácie, montážny a užívateľský návod
- 1.3 **Povinná osoba** je Predávajúci alebo iná osoba, ktorá je povinná vybaviť Reklamáciu (najmä Autorizovaný servis)
- 1.4 **Predávajúci** je IMPA Bratislava, a.s., Panónska cesta 23, 851 04 Bratislava, IČO:35 731 851, zapísaná v OR Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka: 1564/B
- 1.5 **Reklamácia** je uplatnenie zodpovednosti za vady Tovar alebo Služby
- 1.6 **Služby** sú akékoľvek služby poskytované Predávajúcim a/alebo Autorizovaným servisom v rámci ich podnikateľskej činnosti (najmä servis, opravy, úpravy motorových vozidiel a ich častí alebo príslušenstva, de/montáž častí alebo príslušenstva a činnosti s tým súvisiace)
- 1.7 **Spotrebiteľ** je fyzická osoba, ktorá pri uzatvorení a plnení Zmluvy s Predávajúcim nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania
- 1.8 **Tovar** je:
 - 1.8.1 **Nový tovar** sú nové motorové vozidlá, nové originálne diely a/alebo nové originálne príslušenstvo značky Škoda, VOLKSWAGEN, AUDI a/alebo
 - 1.8.2 **Použitý tovar** sú motorové vozidlá, originálne diely, originálne príslušenstvo značky Škoda, VOLKSWAGEN, AUDI, ktoré už boli používané, ale sú v stave spôsobilom ďalej plniť svoju funkciu/účel, na ktorý sú určené
- 1.9 **Vada** je rozpor oproti vlastnostiam Tovar/Služby uvedeným v Zmluve, pričom pri Tovare sú závažné výlučne technické dáta a údaje, uvedené v základnom technickom popise (údaje o vzhľade, vybavení, výkone, rozmeroch, hmotnosti, konštrukcii, použitých materiáloch, spotrebe alebo iné údaje uvádzané najmä v rámci reklamných účelov výrobcom, dovozcom alebo predajcom, majú len orientačný charakter a nie sú závažnými údajmi o vlastnostiach a akosti Tovar. Vadou je aj právna vada Tovar. Vady, na ktoré sa záruka nevzťahuje sú špecifikované v čl. 4 reklamačného poriadku
- 1.10 **Zmluva** je zmluva o dodaní Tovar a/alebo Služby uzatvorená medzi Predávajúcim a klientom.

2. Zodpovednosť za vady, záruka, záručné doby

- 2.1 Ak nie je v Zmluve dojednané alebo osobitnými predpismi ustanovené inak:
 - 2.1.1 na Nový tovar je poskytovaná
 - 2.1.1.1 **záruka 2 roky** (základná záruka)
 - 2.1.1.2 **záruka 3 roky** na neexistenciu väd laku (t.j. základná záruka + 1 rok predĺženej záruky za podmienok bod 2.1)
 - 2.1.1.3 **záruka 12 rokov** na neprehrdzavenie karosérie (t.j. základná záruka + 10 rokov predĺženej záruky za podmienok bod 2.1)
 - 2.1.2 na Použitý tovar je poskytovaná záruka **1 rok**, v prípade že je kupujúci Spotrebiteľom
 - 2.1.3 na Služby je poskytovaná záruka **6 mesiacov**.
- 2.2 Poskytnutá záruka sa vzťahuje na Vady, ktoré má Tovar/Služby pri prevzatí a/alebo sa prejavia v záručnej dobe a nejde o Vady špecifikované v čl. 4 tohto reklamačného poriadku.
- 2.3 Záručná doba plynie odo dňa prevzatia Tovar/Služby klientom alebo odo dňa kedy bol klient povinný Tovar/Služby prevziať.

3. Podmienky poskytovania záruky

- 3.1 **Nový tovar**; záručné podmienky vzťahujúce sa na Nový tovar sú stanovené v Zmluve, záručnej knižke a/alebo záručnom liste; popri nich je klient (kupujúci) povinný:
 - 3.1.1 užívať Nový tovar v súlade s Pokynmi výrobcu

- 3.1.2 absolvovať všetky servisné prehliadky podľa rozsahu a intervalov predpísaných výrobcom (aktuálny zoznam úkonov v rámci servisných prehliadok je možné získať u Autorizovaných servisov alebo na www.skoda-auto.sk, www.vw.sk, www.audi.sk)
 - 3.1.3 servisné prehliadky ako aj opravy nechať vykonať v Autorizovaných servisoch (ak boli servisné prehliadky a/alebo opravy vykonávané mimo autorizovanej servisnej siete a v súvislosti s takto vykonanými úkonmi a/alebo v súvislosti s použitými dielmi vznikne vada alebo dôjde k inému poškodeniu vozidla, na tieto vady sa nevzťahuje záruka)
 - 3.1.4 všetky opravy lakovaných dielov karosérie a dielov s antikorošnou ochranou nechať vykonať v Autorizovaných servisoch (ak boli tieto opravy vykonané mimo autorizovanej servisnej siete a v súvislosti s tým a/alebo v súvislosti s použitým materiálom a dielmi dôjde ku korózii, prehrdzaveniu a/alebo vadám laku, nevzťahuje sa na tieto vady záruka)
 - 3.1.5 práva zo zodpovednosti za vady uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení vady a k odstráneniu vady poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť
 - 3.1.6 pri originálnych dieloch a/alebo príslušenstve dodržať montážne postupy a všetky odporúčania výrobcu v prípade, že si tieto diely a/alebo príslušenstvo montoval/pripevnil, či inak použil do vozidla sám, alebo si tieto práce nechal vykonať inou osobou, ako Autorizovaným servisom.
- 3.2 Použitý tovar;**
- 3.2.1 Ak na Použitý tovar ešte neuplynula záručná doba garantovaná výrobcom (podľa 2.1.1), platia do jej uplynutia záručné podmienky stanovené v Zmluve, záručnej knižke a/alebo záručnom liste a popri nich podmienky uvedené v bode 3.1 reklamačného poriadku.
 - 3.2.2 Ak sa na Použitý tovar už nevzťahuje záruka garantovaná výrobcom (podľa 2.1.1) a v Zmluve alebo vyhlásení Predávajúceho nie je uvedené inak, klient – kupujúci je povinný:
 - 3.2.2.1 užívať Použitý tovar v súlade s Pokynmi výrobcu
 - 3.2.2.2 dodržať montážne postupy a všetky odporúčania výrobcu v prípade, že si diel a/alebo príslušenstvo montoval/pripevnil, či inak použil do vozidla sám, alebo si tieto práce nechal vykonať inou osobou, ako Autorizovaným servisom
 - 3.2.2.3 práva zo zodpovednosti za vady uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení vady a k odstráneniu vady poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť.
- 4. Záruka sa nevzťahuje na vady a poškodenia / Predávajúci nezodpovedá za vady Tovarú:**
- 4.1 vzniknuté v dôsledku obvyklého používania a/alebo opotrebenia Tovarú (najmä drobné poškodenia laku, karosérie, skiel, svetiel, kolies, pneumatík, interiéru vozidla)
 - 4.2 výslovne uvedené v Zmluve a/alebo zohľadnené v kúpnej cene alebo pre ktoré bola dojednaná nižšia cena Tovarú
 - 4.3 v dôsledku nedodržania podmienok, za ktorých Predávajúci poskytuje záruku (podľa čl. 3 reklamačného poriadku)
 - 4.4 v dôsledku nerešpektovania Pokynov výrobcu (na obsluhu, údržbu, používanie), a/alebo používania na iný účel než na aký je Tovar určený alebo používania v podmienkach, ktoré nezodpovedajú podmienkam stanoveným výrobcom (napr. preťaženie vozidla – aj krátkodobé, športová a výcviková činnosť a pod.)
 - 4.5 v dôsledku nepovolených úprav (napr. dodatočná montáž výrobcom neschválených dielov, zariadení, príslušenstva)
 - 4.6 v dôsledku vonkajších mechanických, chemických vplyvov, poškodenia a nedbanlivosti klienta
 - 4.7 v dôsledku násilného/neprimeraného používania a/alebo prekonávania uzamykacích dielov/ zabezpečovacích systémov
 - 4.8 v dôsledku havárie, dopravnej nehody alebo nárazu, živelnej pohromy (napr. krupobitie, zaplavenie vozidla a pod.)
 - 4.9 laku spôsobené vonkajším mechanickým vplyvom (poškrabanie, vrypy a pod.), alebo spôsobené chemickým vplyvom (priemyselné spady, vtáčí trus, stromové živice, iné chemické látky – žieraviny a pod.), na poškodenia laku spôsobené nesprávnou údržbou a ošetrovaním laku (použitie agresívnej autokozmetiky, nevhodných čističov, leštiadiel a pod.)
 - 4.10 antikorošnej ochrany, ktoré neboli bezprostredne po ich zistení uplatnené v Autorizovanom servise, čo malo za následok vznik korózie a prehrdzavenie materiálu; na poškodenia prehrdzavením spôsobené poškodením antikorošnej ochrany, ktoré neboli bezprostredne po ich zistení uplatnené v Autorizovanom servise, čo malo za následok vznik korózie a prehrdzavenie materiálu. Záruka na neprehrdzavenie karosérie sa nevzťahuje na mechanické diely, ktoré nie sú súčasťou karosérie a diely podliehajúce prevádzkovému opotrebovaniu (napr. výfukové potrubie, disky kolies, lak a pod.)
 - 4.11 na opotrebenie dielov alebo príslušenstva spôsobené ich obvyklým používaním, extrémnym zaťažením, neodbornou montážou, chybným používaním a mechanickým poškodením
 - 4.12 ktoré má Použitý tovar pri prevzatí, v dôsledku jeho používania a/alebo opotrebenia.
 - 4.13 Pre odstránenie akýchkoľvek nejasností, záruka sa nevzťahuje na výmenu filtrov (olejový, vzduchový a palivový filter) a dielov, ktoré podliehajú opotrebeniu vyplývajúcemu z ich používania (napr. pneumatiky, sviečky, stieracie lišty, brzdové obloženie a kotúče, tlmiče, spojka, žiarovky a pod.); rovnako náklady na servisné prehliadky a náklady súvisiace s bežnou údržbou a opotrebením hradí v plnej výške klient.

5. Reklamácie, práva a povinnosti dotknutých osôb, postup pri reklamáciách

- 5.1 Ak nejde o vadu, za ktorú Predávajúci nezodpovedá (čl. 4 reklamačného poriadku), má klient najmä právo na bezplatné, včasné a riadne odstránenie vady, ktorá sa prejaví a je reklamovaná v záručnej dobe.
- 5.2 V rámci záruky na neexistenciu väd laku, má klient právo na bezplatnú opravu laku potrebnú na odstránenie vady podľa predpisov výrobcu. Táto záruka platí za splnenia podmienok čl. 3 reklamačného poriadku a nevzťahuje sa na vady uvedené v čl. 4 reklamačného poriadku.
- 5.3 V rámci záruky na neprehrdzavenie karosérie, má klient právo na bezplatnú opravu alebo výmenu dielov, ktoré Autorizovaný servis označil za vadné. Táto záruka platí za splnenia podmienok čl. 3 reklamačného poriadku a nevzťahuje sa na vady uvedené v čl. 4 reklamačného poriadku.
- 5.4 **Všeobecné ustanovenia.**
 - 5.4.1 Klient uplatní Reklamáciu ihneď po zistení vady, a to poštou, osobne, alebo mailom na adrese: info@impa.sk. V Reklamacii je klient povinný uviesť v čom vada spočíva, ako sa prejavuje, uviesť presný popis chybných vlastností alebo funkcie.
 - 5.4.2 Ak nie je v konkrétnom prípade uvedené inak, miestom uplatnenia Reklamácie je sídlo Predávajúceho alebo sídlo/prevádzka Autorizovaného servisu.
 - 5.4.2.1 Iné práva zo zodpovednosti za vady ako právo na opravu klient uplatňuje výhradne u Predávajúceho;
 - 5.4.2.2 Reklamáciu dielov a/alebo príslušenstva klient uplatňuje prioritne u predávajúceho, u ktorého diel/príslušenstvo kúpil, resp. v Autorizovanom servise, ktorý diel/príslušenstvo použil pri opravách mimo záruky. Inak je klient povinný preukázať sa dokladom o nadobudnutí dielu/príslušenstva (napr. kúpna zmluva, faktúra, záručný list) a/alebo poskytnúť údaje o jeho montáži (napr. zákazkový list servisu s uvedenými identifikačnými údajmi vozidla vrátane stavu kilometrov a dátumu montáže).
 - 5.4.3 Pri uplatnení Reklamácie je klient povinný preukázať sa osvedčením o registrácii motorového vozidla, servisnou knižkou, záručným listom a dokladom o svojom právnom vzťahu k vozidlu (napr. kúpna zmluva, faktúra, lízingová zmluva). V prípade, že vozidlo do servisu pristaví iná osoba, než je osoba uvedená na dokumentoch k vozidlu, je táto osoba povinná predložiť plnú moc, ktorá ju oprávňuje k uplatňovaniu práv vyplývajúcich zo záruky. Klient je povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť, najmä sprístupniť vozidlo, inak nie je možné Reklamáciu vybaviť a lehota na vybavenie Reklamácie neplynie.
 - 5.4.4 Povinná osoba vydá klientovi potvrdenie o uplatnení Reklamácie, toto potvrdenie neznamená uznanie zodpovednosti za reklamovanú vadu.
 - 5.4.5 Povinná osoba vybaví Reklamáciu bez zbytočného odkladu, pri zohľadnení dostupnosti potrebných náhradných dielov alebo príslušenstva, času potrebného na ich obstaranie ako aj času na opravu, výmenu, montáž. O vybavení Reklamácie vydá Povinná osoba klientovi doklad. Tento bod sa neuplatní ak je klient Spotrebiteľ, v takom prípade sa použijú osobitné ustanovenia bodu 5.5 reklamačného poriadku.
 - 5.4.6 Práva z poskytnutej záruky zaniknú, ak neboli uplatnené v záručnej dobe.
 - 5.4.7 V prípade, že pred vybavením Reklamácie požiada Klient o vrátenie vozidla a vozidlo mu bude odovzdané, i) neplynú lehoty na vybavenie Reklamácie, ii) Klient znáša všetky náklady vynaložené na už vykonanú diagnostiku reklamovanej vady (a zaväzuje sa tieto náklady zaplatiť) a iii) Klient znáša všetky riziká vzniku škody v dôsledku ďalšieho užívania motorového vozidla s vadou (najmä riziko ďalšieho poškodenia vozidla, riziko spôsobenia akejkoľvek škody sebe a/alebo iným osobám).
- 5.5 **Osobitné ustanovenia pre klientov, ktorí sú Spotrebiteľmi.** Okrem Všeobecných ustanovení podľa bodu 5.4 (s výnimkou bodu 5.4.5) sa na Reklamáciu urobenú Spotrebiteľom vzťahuje aj nasledovné:
 - 5.5.1 Ak nejde o vadu, za ktorú Predávajúci nezodpovedá (čl. 4 reklamačného poriadku), má Spotrebiteľ právo na bezplatné, včasné a riadne odstránenie vady, ktorá sa prejaví a je reklamovaná v záručnej dobe. V prípade, že ide o vadu
 - 5.5.1.1 odstrániteľnú, má klient právo na jej bezplatné odstránenie; klient môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu Tovar, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tovar alebo závažnosť vady.
 - 5.5.1.2 neodstrániteľnú a táto bráni, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má klient právo na výmenu veci alebo má právo od Zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú klientovi, ak ide o odstrániteľnú vadu, ak však klient nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.
 - 5.5.1.3 inú neodstrániteľnú vadu (t.j. vada nebráni, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady), má klient právo na primeranú zľavu z ceny.
 - 5.5.2 Na základe rozhodnutia Spotrebiteľa o tom aké právo z väd (bod 5.5.1) uplatňuje, Povinná osoba určí spôsob vybavenia Reklamácie: i) ihneď; ii) v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia Reklamácie; iii) v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia Reklamácie, Povinná osoba Reklamáciu vybaví i) ihneď, ii) v odôvodnených prípadoch možno

IMPA Bratislava, a.s.

Panónska cesta 23, 851 04 Bratislava, IČO:35 731 851, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu BA III, oddiel: Sa, vložka: 1564/B

IČ DPH:SK2021410941

Peňažný ústav: VÚB BANKA, bankové spojenie: SK83 0200 0000 0031 0943 3751

Tel.: 0800 10 20 10, e-mail: info@impa.sk, <http://www.impa.sk/>

- Reklamáciu vybaviť aj neskôr (vybavenie Reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia). Ak k prevzatíu predmetu Reklamácie Povinnou osobou dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia Reklamácie, lehoty na vybavenie začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu Reklamácie.
- 5.5.3 Ak Spotrebiteľ Reklamáciu uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže Povinná osoba vybaviť Reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od Spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie.
- 5.5.4 Ak Spotrebiteľ Reklamáciu uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a Povinná osoba ju zamietla, je súčasne povinná v doklade o vybavení Reklamácie uviesť, komu môže Spotrebiteľ zaslať predmet Reklamácie 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 Povinná osoba bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak Spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Povinná osoba Spotrebiteľovi uhradí 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.
- 5.5.5 Povinná osoba o vybavení Reklamácie vydá Spotrebiteľovi písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia Reklamácie.

Ing. Jozef Suroviak

riaditeľ spoločnosti

IMPA Bratislava, a.s.

V Bratislave, 06.06.2023

Vydanie:01/2023