

Reklamačný poriadok

Predávajúci: obchodné meno: IMPA Bratislava, a.s.
sídlo:Panónska cesta 23, Bratislava 851 04.....
prevádzka:.....Bratislava.....
IČO:35 731 851..... IČ DPH....SK2021410941.....
zápis v registri:Sa 1564/B, Okresný súd Bratislava I.....

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 Z.z., 250/2007 Z.z. a 513/1991 Z.z. a ich novelizácií.

Podmienky záručných opráv

I. Všeobecné vymedzenie záruky

Na nový tovar (nové vozidlá, originálne diely a príslušenstvo) poskytuje predávajúci záruku, podľa ktorej po období 2 rokov zodpovedá kupujúcemu za vecné a právne vady tovaru pri jeho prevzatí kupujúcim, ktoré sa v tejto záruke prejavujú ako rozpor s kúpnu zmluvou po prevzatí tovaru (základná záruka). Pokiaľ ide o vecné vady, predávajúci zaručuje, že tovar má vlastnosti zodpovedajúce aktuálnemu stavu techniky a typu tovaru, vlastnosti s kupujúcim dohodnuté, prípadne obvyklé.

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

- 2 roky** záruky na prevádzku bez závad (základná záruka).
 - pre nové vozidlá
 - pre nové VW, Škoda a Audi originálne dielce
 - pre nové VW, Škoda a Audi originálne príslušenstvo.
- 3 roky** na neexistenciu väd laku vozidiel (t.j. 2 roky základnej záruky + 1 rok predĺženej záruky za ďalej stanovených zvláštnych podmienok - vid'. kapitola II bod 4).
- 12 rokov** na neprehrdzavenie karosérie (t.j. 2 roky základnej záruky + 10 rokov predĺženej záruky za ďalej stanovených zvláštnych podmienok - vid'. kapitola II bod 5) - platí na vozidlá ŠKODA Citigo, ŠKODA Fabia II, ŠKODA Roomster, ŠKODA Praktik, ŠKODA Rapid, ŠKODA Yeti, ŠKODA Octavia II, ŠKODA Octavia III a ŠKODA Superb II.
- 6 mesiacov** na opravu a úpravu vecí, ak nie je dojednané alebo osobitnými predpismi ustanovené inak.

Pokiaľ sa na kúpnu zmluvu nevzťahujú občianskoprávne predpisy, poskytuje predávajúci kupujúcemu základnú záruku svojim jednostranným vyhlásením; táto záruka spočíva v povinnosti predávajúceho zabezpečiť pri riadne reklamovaných a následne potvrdených väd ich bezplatné odstránenie opravou alebo výmenou chybného dielu. Záručné lehoty začínajú plynúť odo dňa prevzatia vozidla / tovaru kupujúcim. Záruka sa nevzťahuje na opotrebovanie vozidla, originálneho dielu alebo originálneho príslušenstva spôsobené ich obvyklým používaním.

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., VOLKSWAGEN AG, AUDI AG.
- sú odborne prevedené všetky servisné prehliadky podľa rozsahu a intervalov predpísaných výrobcom VOLKSWAGEN AG, ŠKODA AUTO a.s., AUDI AG výhradne u autorizovaných servisov VW, Škoda, AUDI. Aktuálny zoznam úkonov je možné získať u autorizovaných servisov VW, Škoda, AUDI alebo na www.vw.sk, www.skoda-auto.sk, www.audi.sk.
- závady, ktoré boli zistené pri pravidelných servisných prehliadkach, nechá pritom kupujúci odstrániť v najkratšom možnom čase
- pri opravách v záruke sú použité výhradne Volkswagen, Škoda a Audi originálne diely
- pokiaľ budú servisné prehliadky a opravy vykonávané v opravovniach mimo autorizovanej servisnej siete VW, Škoda, Audi 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 VW, Škoda, Audi; pokiaľ však budú tieto opravy vykonávané v opravovniach mimo autorizovanej servisnej siete VW, Škoda, Audi 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 príčinne súvisia s opravou alebo prevádzkovým udržiavaním v inom ako autorizovanom servise VW, Škoda, Audi
- na poškodenia vzniknuté vonkajšími mechanickými alebo chemickými vplyvmi a poškodením a ďalej nedbalosťou používateľa
- 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 vady spôsobené neodborným zaobchádzaním, nedostatočnou údržbou alebo nepovolenými úpravami (napríklad dodatočná montáž alebo zástavba výrobcom VOLKSWAGEN AG, ŠKODA AUTO a.s., AUDI AG, neschválených dielcov, zariadení resp. príslušenstva a pod.)
- na vady spôsobené používaním vozidla v podmienkach, ktoré nezodpovedajú podmienkam stanoveným výrobcom VOLKSWAGEN AG, ŠKODA AUTO a.s., AUDI AG (napríklad preťaženie vozidla – aj krátkodobé, športová a výcviková činnosť a pod.)
- na vady vzniknuté nerešpektovaním pokynov v Návoде 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 vady laku spôsobené nesprávnou údržbou a ošetrovaním laku (použitie agresívnej autokozmetiky, nevhodných čističov, leštidiel a pod.)
- na vady antikorošnej ochrany, ktoré neboli bezprostredne po ich zistení uplatnené u autorizovaných servisov VW, Škoda, AUDI, čo malo za následok vznik korózie a prehrdzavenie materiálu
- na poškodenia prehrdzavením spôsobené poškodením antikorošnej ochrany, ktoré neboli bezprostredne po ich zistení uplatnené u autorizovaných servisov VW, Škoda, AUDI, čo malo za následok vznik korózie a prehrdzavenie materiálu.

Náklady na pravidelné servisné prehliadky v súlade s odporúčaniami výrobcu VOLKSWAGEN AG, ŠKODA AUTO a.s., AUDI AG, 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 a pod.
- výmenu dielcov, ktoré podliehajú bežnému prevádzkovému opotrebeniu vyplývajúcemu z ich používania a z počtu najazdených kilometrov (napr. 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 VOLKSWAGEN AG, ŠKODA AUTO a.s., AUDI AG.

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 VW, Škoda, AUDI uznal za vadné.

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 opotrebovaniu (napr. výfukové potrubie, disky kolies, lak a pod.).

III. Originálne dielce VW, Škoda, Audi a Originálne príslušenstvo VW, Škoda, Audi

Záruka sa poskytuje pri súčasnom a nepretržitom plnení nasledujúcich podmienok:

- boli dodržané montážne postupy a všetky odporúčania dané výrobcom VOLKSWAGEN AG, ŠKODA AUTO a.s., AUDI AG v prípade, že kupujúci VW, Škoda, Audi originálny dieliec montoval do vozidla sám alebo tieto práce nechal vykonať inou osobou, ako autorizovaným servisom VW, Škoda, Audi
- boli dodržané montážne postupy a všetky odporúčania dané výrobcom VW, Škoda, Audi originálneho príslušenstva v prípade, že VW, Škoda, Audi originálne príslušenstvo kupujúci sám montoval, pripieval či použil do vozidla alebo na vozidlo alebo tieto práce dal vykonať inej osobe ako autorizovanému servisu VW, Škoda, Audi
- pri užívaní VW, Škoda, Audi originálneho dielca a VW, Škoda, Audi 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 VW, Škoda, Audi originálneho dielca alebo VW, Škoda, Audi 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 VW, Škoda, Audi 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 VW, Škoda, Audi. V prípade, že vozidlo do servisu VW, Škoda, Audi 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 VW, Škoda, Audi originálneho dielca a VW, Škoda, Audi originálneho príslušenstva sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého kupujúci originálny dielce alebo originálne príslušenstvo zakúpil, resp. v autorizovanom servise VW, Škoda, Audi, ktorý originálny dielce použil pri opravách vozidla vykonávaných mimo záruky. Ak sa reklamácia uplatňuje u iného autorizovaného partnera VW, ŠKODA, Audi, a nie u toho, kde boli originálny dielce alebo originálne príslušenstvo kúpené, 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).

Vady sa uplatňujú označením chybnnej vlastnosti alebo funkcie alebo popisáním prejavu vady. Autorizovaný servis VW, ŠKODA, Audi, resp. predávajúci, je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o uplatnení práva zo zodpovednosti za vadu, ako aj doklad o jeho vybavení. Potvrdenie o uplatnení práv zo zodpovednosti za vady originálneho dielca alebo originálneho príslušenstva neznamená bez ďalšieho uznanie väd.

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 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 zložité technické 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 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.

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.

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.

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 prípade, že ide o vadu, ktorá sa dá odstrániť, má kupujúci právo, aby bola vada bezplatne, riadne a včas odstránená. 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.

IMPA Bratislava, a.s. Vydanie: 05/2013