

Reklamačný poriadok spoločnosti AZ-Autodiely s.r.o. (zodpovednosť za vady, záruka a reklamácie)

Obchodné meno spoločnosti: **AZ-Autodiely s.r.o.**
Sídlo spoločnosti: **Pezinská 17, 90021 Svätý Jur**
Adresa kamennej predajne: **Cyprichova 12, 83154 Bratislava**
IČO: **36788252**
DIČ: **2022391448**
IČ DPH: **SK2022391448 podľa §4, registrácia od 1.7.2007**

I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Spoločnosť AZ-Autodiely s.r.o. (ďalej len „predávajúci“) týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“) riadne informuje spotrebiteľa (ďalej aj „zákazník“ alebo „kupujúci“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonaní záručných opráv.
2. Spoločnosť AZ-Autodiely s.r.o. (ďalej len „predávajúci“) týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“) riadne informuje spotrebiteľa (ďalej aj „zákazník“ alebo „kupujúci“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonaní záručných opráv.
3. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), Zákonom o ochrane spotrebiteľa, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
4. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom zákazníkovi v kamennej predajni predajcu a zároveň je zverejnený na internetovej stránke: www.az-autodiely.sk.
5. Bez ohľadu na iné ustanovenia, pokiaľ je druhou zmluvnou stranou kúpnej zmluvy podnikateľ (pričom sa má za to, že ak kupujúci pri objednávke tovaru uviedol svoje IČO, nakupuje ako podnikateľ), záruka za tovar je poskytovaná výhradne v rozsahu stanovenom záručnými podmienkami výrobcu tovaru v súlade s § 429 ods. 2 Obchodného zákonníka, o ktorých bude kupujúci – podnikateľ informovaný a inak sa zodpovednosť predávajúceho za vady riadi výhradne príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

II. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY PREDANÉHO TOVARU

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka) a ak nejde o tovar, ktorý sa rýchlo kazí, alebo o použitý tovar, zodpovedá tiež za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (§ 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka).
2. Záručná doba je 24 mesiacov (§ 620 Občianskeho zákonníka), ak nie je ďalej uvedené inak.
3. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov. Predávajúci však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (§619 Občianskeho zákonníka).
4. Záručný list vydaný kupujúcemu stanovuje podmienky a rozsah záruky (§ 620 ods. 5 Občianskeho zákonníka).
5. Záručná doba začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim (§ 621 Občianskeho zákonníka).
6. Počas doby plnenia reklamácie sa neuplatňuje právo zo zodpovednosti za vady kupujúceho až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru (§ 627 Občianskeho zákonníka). To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

7. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (§ 626 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

III. UPLATNENIE PRÁV ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY (REKLAMÁCIA)

1. Kupujúci si uplatňuje právo na opravu v kamennej predajni predávajúceho, (§ 18 ods. 2 Zákona o ochrane spotrebiteľa).
2. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec služieb zákazníkom je povinný na základe rozhodnutia kupujúceho o tom, ktoré z práv zo záruky uplatňuje, určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a následne reklamáciu vybaviť v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa). V prípade reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy výrobku, predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Ak predávajúci zamietne reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy výrobku, predávajúci je povinný informovať kupujúceho o tom, komu možno zaslať výrobok na odborné posúdenie. Odborným posúdením sa na účely vybavenia reklamácií rozumie o. i. stanovisko autorizovanej osoby alebo osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (§ 2 písm. n) Zákona o ochrane spotrebiteľa). 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 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.
3. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie (§ 18 ods. 8 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu.
4. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať zákazníkovi písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 9 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie alebo list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie.

IV. VŠEOBECNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE

1. Pri predkladaní tovaru na reklamáciu:
 - a) je potrebné predložiť doklad o kúpe, prípadne iným relevantným spôsobom preukázať, že tovar bol kúpený u predávajúceho,
 - b) ak to vyžaduje povaha reklamovanej veci, spotrebiteľ je povinný predložiť doklad o odbornej montáži, ktorý obsahuje informáciu o vozidle, na ktorý bol diel montovaný a stav tachometra pri montáži a demontáži reklamovaného dielu
 - c) je potrebné, aby tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu uvedené v záručnom liste.
2. Nie je možné uplatniť si právo z vady, ktorú si zapríčinil kupujúci sám neodbornou manipuláciou, montážou, prípadne iným nesprávnym zaobchádzaním.

V. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť (§ 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
2. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané

náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady (§ 622 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti (§ 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka).
4. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
5. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, avšak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave tovar riadne užívať (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách.
6. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľné vady, avšak kupujúci nemôže pre väčší počet väd vec riadne užívať. Za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.
7. Ak predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní od jej uplatnenia, kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy).
8. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.
9. Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

VI. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV PLATNÉ PRE SPOTREBITEĽOV

1. V prípade nespokojnosti kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom so spôsobom vybavenia reklamácie alebo v prípade, ak sa kupujúci domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má kupujúci právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť kupujúceho neodpovie ani do 30 dní od jej odoslania alebo odpovie zamietavo, kupujúci má v súlade so zákonom číslo 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „Zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov“) právo podať subjektu alternatívneho riešenia sporov návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.
2. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podáva kupujúci príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov, pričom jeho voľba obrátiť sa na súd nie je týmto bodom dotknutá. Ďalšie podmienky súvisiace s alternatívnym riešením sporov ustanovuje Zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je dostupný na stránke Ministerstva hospodárstva SR www.mhsr.sk.
3. Kupujúci môže svoje podnety a sťažnosti vo vzťahu ku Kúpnej zmluve s predávajúcim uplatniť na príslušnom inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie www.soi.sk.