

ICO: 31 639 551, DIC: 2020435604, IC DPH: SK2020435604 zapísaná na Okresnom súde v  
Žiline, oddiel: Sro, vložka c.: 3941/L

## Reklamačný poriadok

1. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob, akým možno uplatniť nároky zo zodpovednosti za vady tovaru zakúpeného u predávajúceho, t.j. spoločnosti AUTOSÚČIASTKY EXPORT-IMPORT, s.r.o. základe spotrebiteľskej zmluvy.

2. Termín „kupujúci“ označuje spotrebiteľa. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania a ktorý kúpil alebo objednal u predávajúceho alebo prostredníctvom e-shopu predávajúceho určitý výrobok v zmysle definície §2 písm. f/ ZoOS (ďalej len „výrobok“) alebo službu v zmysle definície §2 písm. i/ ZoOS (ďalej len „služba“). Pojem „tovar“ na účely tohto Reklamačného poriadku označuje výrobok a/alebo službu. Termín „predávajúci“ používaný v tomto Reklamačnom poriadku označuje spoločnosť AUTOSÚČIASTKY EXPORT-IMPORT, s.r.o. Predávajúci je dodávateľom v zmysle definície §2 písm. e/ ZoOS.

3. Na právne vzťahy uzatvorené medzi predávajúcim na jednej strane a fyzickou osobou, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy s predávajúcim koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, alebo právnickou osobou, sa vzťahuje právna úprava zodpovednosti za vady obsiahnutá v zákone č 513/1991 Zb., Obchodný zákonník, v platnom znení.

4. V zmysle ust. §18 ods. 1 Zákona je predávajúci je povinný kupujúceho riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi; za účelom splnenia dikcie citovaného zákonného ustanovenia je tento

### Reklamačný

### poriadok:

- viditeľne umiestnený v sídle predávajúceho, kde sa kupujúcemu predávajú alebo poskytujú tovary ,  
- viditeľne umiestnený v prevádzke predávajúceho, v ktorej sa kupujúcemu predávajú alebo poskytujú tovary, ZoOS - Zákon č. 250/2007 Z. z.o ochrane spotrebiteľa je v tlačenej forme dostupný kupujúcemu na predajnom pulte alebo pri pokladni v sídle predávajúceho alebo v prevádzke predávajúceho, v ktorej sa kupujúcemu predávajú alebo poskytujú tovary.

5. Uzavretím kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim alebo uzavretím zmluvy o dielo medzi predávajúcim a kupujúcim pristupuje kupujúci k podmienkam uvedeným v tomto Reklamačnom poriadku.

6. Záručná doba pre kupujúceho (spotrebiteľa i podnikajúcu osobu) činí v prípade nového tovaru 24 (dvadsaťštyri) mesiacov od dátumu predaja, ak nie je priamo výrobcom poskytnutá záručná doba dlhšia. V prípade tovaru s obmedzenou životnosťou, ktoré sa tzv. spotrebúvajú, ako sú batériové zdroje, svetelné zdroje a pod, je záručná doba ohľadne ich spotrebovaní poskytovaná v rozsahu pokynov výrobcu, maximálne 6 (šesť) mesiacov. Reklamácia musí byť uplatnená najneskôr posledný deň záručnej doby.

7. Zodpovednosť za vady:

7.1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný alebo dodaný tovar pri prevzatí kupujúcim. Kupujúci je oprávnený si tovar pred prevzatím prezrieť.

7.2. Pri použitých veciach predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

7.3. Ak nejde o veci použité, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka). Dĺžka trvania záručnej doby sa spravuje ustanoveniami právnych predpisov najmä ustanoveniami Občianskeho zákonníka, pokiaľ predávajúci v doklade potvrdzujúcom prevzatie veci nevyznačí dlhšiu dobu trvania záručnej doby. Funkciu záručného listu môže spĺňať aj faktúra alebo dodací list, pokiaľ predávajúci na nich vyznačí dĺžku trvania záručnej doby.

7.4. Záruka sa nevzťahuje najmä na:

7.4.1. vady a poškodenia tovaru spôsobené prirodzeným alebo mechanickým poškodením tovaru a jeho komponentov, vrátane náhodného;

7.4.2. vady a poškodenia tovaru spôsobené znečistením tovaru alebo jeho častí v dôsledku zanedbania údržby;

7.4.3. vady a poškodenia tovaru spôsobené používaním tovaru v podmienkach, ktoré svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia nezodpovedajú podmienkam, v ktorých sa tovar bežne používa;

7.4.4. vady a poškodenia tovaru spôsobené násilným poškodením tovaru;

7.4.5. vady a poškodenia tovaru spôsobené nedodržaním zásad používania tovaru;

7.4.6. tovar, u ktorého vypršala dňom prevzatia do opravy záručná doba;

- 7.4.7. vady a poškodenia tovaru spôsobené použitím iných komponentov, než odporúčaných výrobcami alebo dodávateľom, rovnako ako aj opravou či modifikáciou osobami inými, než osobami autorizovanými výrobcami alebo dodávateľom;
- 7.4.8. vady a poškodenia tovaru, o ktorých kupujúci pred prevzatím tovaru vedel;
- 7.4.9. vady a poškodenia tovaru, ktoré si kupujúci spôsobil sám alebo ktoré boli spôsobené neodbornou montážou tovaru.
- 7.4.10 vady a poškodenia tovaru spôsobené použitím iných postupov ako udáva výrobca vozidla na ktoré je diel montovaný a pre ktorý je určený
- 7.4.11 vady a poškodenia spôsobené montážou dielu na vozidlo, na ktoré nie je určený;
- 7.4.12 vady a poškodenia spôsobené nesprávnymi prevádzkovými podmienkami. Napr. ak je batéria neustále vybíjaná a málo nabíjaná (hlavne u automobilov, ktoré málo jazdia);

#### 8. Uplatnenie zodpovednosti za vady (reklamácia):

8.1. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú priamo u predávajúceho alebo v prevádzke, v ktorej bol tovar kúpený. V zmysle ZoOS však môže kupujúci uplatniť reklamáciu aj v ktorejkoľvek inej prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávanú výrobku alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby, ktorá je povinná reklamáciu vybaviť. V prevádzkarni a u určenej osoby musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.

8.2.	Pri	reklamácii	je	potrebné	doložiť:
*	záručný	list	(ak	bol	vydaný)

\* doklad o kúpe tovaru.

8.3. V zmysle ZoOS je predávajúci povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie. Za účelom splnenia tejto zákonnej povinnosti osoba, ktorá uplatňuje nároky z väd (t.j. uplatňuje reklamáciu), vyplní spolu s povereným zamestnancom predávajúceho alebo určenej osoby, ktorý vybavuje reklamácie reklamačný protokol, v ktorom presne popíše vadu a spôsob akým sa vada prejavuje a odovzdá vadnú vec predávajúcemu. V reklamačnom protokole uvedie osoba uplatňujúca reklamáciu kontaktnú adresu (e-mail, telefónne číslo), na ktorú bude predávajúci vyrozumieť o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslať vyrozumenie doručiť. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie je predávajúci povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

#### 9. Spôsob vybavenia reklamácie:

9.1. Vybavením reklamácie a v zmysle ust. §2 písm. m/ ZoOS rozumie: ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

9.2. Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach podľa všeobecného predpisu (§622 a 623 Občianskeho zákonníka); na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv kupujúci uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá technická zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

9.3. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola takáto vada bezplatne, včas a riadne odstránená.

9.4. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú.

9.5. Ak sa po prijatí reklamácie zistí, že vec má vadu, ktorá je neodstrániteľná, 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.

9.6. Tie isté práva ako sú uvedené v bode 9.5. prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ale kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa tej istej vady ani po tretej oprave vec riadne užívať.

9.7. Tie isté práva ako sú uvedené v bode 9.5. prislúchajú kupujúcemu v prípade, že má vec súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.

9.8. Ak kupujúci 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 kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. 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 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.

9.9. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo kupujúceho na náhradu škody podľa zákona č. 294/1999 Z.z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom v znení neskorších predpisov.

10. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 10.07.2014 a ruší všetky predchádzajúce ustanovenia a zvyklosti súvisiace s vybavovaním reklamácií a zárukou na tovar.

Nesplnením vyššie uvedených reklamačných podmienok kupujúci ohrozuje kvalitu a časový priebeh reklamačného konania.

Kontakt na reklamačného technika: Miroslav Zemánek, 043/ 400 70 14, [odbyt@autosuciastky.sk](mailto:odbyt@autosuciastky.sk)

Platnosť reklamačného poriadku je od: **10.11.2015**