

## 1 Úvodné ustanovenia

1.1 Firma Tibor Holčik – SERVIS AUTOELEKTRO (ďalej „Autoklinika“), Záriečie 117, 020 52 Mestečko, IČO: 36 892 408, vydáva tento Reklamačný poriadok v súlade s § 18 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a v znení neskorších predpisov a v súlade aj s ostatnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, čím riadne informuje spotrebiteľa (ďalej len „kupujúci“ alebo „zákazník“ ) o podmienkach, mieste a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej len „reklamácia“).

1.2. Účelom Reklamačného poriadku je informovať zákazníka o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov a služieb (ďalej aj "reklamácia").

## 2 Uplatnenie zodpovednosti za vady - reklamácia

2.1 Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú v obchodných priestoroch prevádzkarne Autokliniky, Záriečie 558, Tel/fax: 00421-42-4692271, e-mail: info @autoklinikaholcik.sk, kde je počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie. Reklamáciu si je zákazník povinný uplatniť podľa § 625 vo firme Autoklinika v obchodných priestoroch prevádzkarne Autokliniky, Záriečie 558, to bezodkladne po zistení vady dielu , alebo opravy. Cudzie zásahy do predmetu opravy sa v tomto prípade berú ako porušenie záruky a zaniká nárok na náhradu škody. V prípade , že sa vozidlo nachádza v nepojazdnom stave je zákazník povinný ohlásiť tento stav telefonicky a po dohode zo zástupcom firmy Autoklinika dojednať možný postup pri odstránení závad. K nároku na vzniknutú škodu je povinný doložiť presný rozpis prác vykonaných pri odstránení poruchy a podkladov súvisiacich s odstránením závady treťou stranou. V prípade výmeny dielu za nový je potrebné doložiť reklamovaný diel a to aj jeho konštrukčné celky.

2.2 Kupujúcim uplatnené právo zo zodpovednosti za vady je dôvodné len za predpokladu, že reklamovaná vada, ktorá bola dôvodom pre uplatnenie tohto práva:

- je vadou skutočnou
- vyskytuje sa na zakúpenom výrobku/poskytnutej službe v dobe uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady
- ide o vadu, za ktorú zodpovedá spoločnosť Autoklinika.

Reklamáciou sa rozumie - uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku .

Vybavením reklamácie - ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie

2.3 Záručnou dobou sa rozumie doba, počas trvania ktorej je za podmienok ustanovených v tomto Reklamačnom poriadku zabezpečený bezplatný servis a oprava v prípade výskytu vady, ak boli zo strany kupujúceho dodržané ustanovené podmienky užívania výrobku.

2.4 Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia zakúpeného výrobku kupujúcim. Záručná doba trvá, ak nie je v záručnom liste uvedené inak 3 mesiace na objednané aj vykonané práce

od prevzatia prác a na tovar od 6 do 24 mesiacov podľa záručného listu a dodania tovaru alebo prevzatia prác spojeného s montážou a dodaním tovaru.

2.5 Záruka sa nevzťahuje na diely a práce v prípade, že zákazník nedodrží termín prevedenia predpísaných servisných prehliadok v organizácii Autokliniky, stanovené výrobcom zariadenia alebo vozidla, alebo Autoklinikou ktorá je dodávateľom dielu. V prípade výmeny alebo opravy tovaru a vykonaných prác pri uplatnení záruky sa trvanie pôvodnej záručnej lehoty neprerušuje, predlžuje sa však o čas opravy ( výmeny). U vecí už použitých nezodpovedá organizácia za vady vzniknuté ich použitím, opotrebovaním, nesprávnou alebo zanedbanou údržbou, alebo nesprávnym ošetrovaním. Záruka sa nevzťahuje na spotrebný materiál, ako napríklad oleje, klinové remene, žiarovky a pod. bežné opotrebenie, koróziu alebo únik kvapalín, chyby tovaru ktorý nebol správne nainštalovaný, uskladnený, alebo použitý ( pod nesprávnym použitím sa rozumie najmä porušenie návodu na použitie alebo neodborné použitie pri nedostatočnej kvalifikácii ), tovar , ktorého údržbu nevykonali kvalifikovaní technici, tovar ktorý bol pozmenený alebo poškodený akýmkoľvek konaním kupujúceho, objednávateľa prác, služieb, alebo tretích osôb osôb mimo pracovníkov Autokliniky, alebo v dôsledku vyššej moci a tovar znečistený.

2.6 Záruka Autokliniky sa rovnako nevzťahuje na prípady ak:

- a) vada bola spôsobená neodborným alebo nesprávnym užívaním výrobku alebo jeho užívaním v rozpore s návodom na použitie alebo charakterom výrobku
- b) vada výrobku vznikla neodbornou montážou alebo iným neodborným uvedením veci do prevádzky
- c) boli na výrobku vykonané úpravy, opravy alebo neoprávané manipulácie
- d) bol vykonaný zásah do výrobku inou osobou ako zamestnancom odborného servisu
- e) bol výrobok mechanicky poškodený
- f) bol výrobok skladovaný alebo používaný mimo predpísaného teplotného rozsahu definovaného v návode na používanie
- g) bol výrobok skladovaný alebo používaný v prostredí nevhodnom vzhľadom na charakter výrobku
- h) bol výrobok vystavovaný vplyvom nepriaznivého počasia (sneh, dážď, slnko a pod.), ak tento nebol priamo výrobcom predurčený na používanie v takomto prostredí
- i) pri uplatňovaní záručnej opravy nebol predložený platný originál pokladničného dokladu preukazujúci zakúpenie uvedeného výrobku
- j) sú vady výrobku prejavom jeho bežného opotrebovania alebo poškodenia, ku ktorému došlo najmä v dôsledku nesprávneho používania výrobku
- k) bol prevedený zásah do vozidla, tovaru alebo služby 3. osobou (stranou)

2.7 Záruka sa rovnako nevzťahuje na vady zavinené:

- a) následkom havárie vozidla, v ktorom bol výrobok nainštalovaný
- b) živelnou pohromou
- d) pripojením na neoriginálne príslušenstvo

*Poznámka: Uvedené príklady nie sú zoznamom všetkých prípadov, ktoré môžu spôsobiť porušenie záručných podmienok. Ak sa preukáže, že reklamovaná vada bola spôsobená kupujúcim poškodením výrobku, jeho nesprávnym používaním, nevhodnou manipuláciou alebo iným porušením záručných podmienok, a kupujúci napriek tomu, že o tejto skutočnosti vedel alebo vedieť mohol, vadu reklamoval, môže Autoklinika od kupujúceho požadovať náhradu škody, ktorú tým kupujúci spoločnosti Autoklinika spôsobil.*

## 2.8 Autoklinika nezodpovedá

- a) za nedostatočnú kvalitu, spôsobenú neštandardne vykonanou montážou podľa požiadaviek kupujúceho vopred neodporúčaných inštalatérnym technikom, alebo ak pri inštalácii do vozidla neboli na žiadosť kupujúceho použité všetky komponenty montážnej súpravy, ktoré odporučil inštalatérny technik, alebo ich rozmiestnenie je na žiadosť kupujúceho neštandardné,
- b) za dôsledky zapríčinené želanou neštandardnou úpravou zariadenia na rozšírenie možnosti alebo zmenu jeho určeného využitia,
- c) za prevádzky schopnosť vozidiel, do ktorých bolo nainštalované autopríslušenstvo, ak nie je preukázateľne dokázané, že prípadnú poruchu mohla zapríčiniť vykonaná montáž alebo nainštalované autopríslušenstvo alebo náhradné diely,
- d) za kvalitu spôsobenú neštandardnými doplnkami na „vylepšenie vzhľadu“ vozidla (farebné kryty, blikajúce antény) alebo iným neoriginálnym príslušenstvom.

2.9 Zákazník je oprávnený prezrieť si tovar alebo prevziať si vykonané práce a čo najskôr po prevzatí bez zbytočného odkladu oznámiť písomne, že tovar má chyby a prestať tovar používať a tieto povinnosti primerane patria aj na chyby, ktoré sa vyskytli v záručnej lehote, keď je zákazník povinný oznámiť bez zbytočného odkladu po ich výskyte, najneskôr však v posledný deň záručnej lehoty. Autoklinika nezodpovedá za chyby alebo za zhoršenie existujúcich chýb vzniknuté v dôsledku porušenia týchto povinností, v prípade podstatného zhoršenia stavu veci zákazník stráca práva z chýb tovaru a služieb.

2.10 Ak zákazník neuplatní reklamáciu chyby tovaru alebo vykonanie nekvalitných servisných prác podľa reklamačného poriadku v prevádzke Autokliniky na predpísanom formulári Autokliniky („Reklamačný protokol“) do dvoch týždňov odo dňa, keď sa taká chyba stala očividná, stráca právo na uplatnenie práv z chýb a služieb. Na výzvu Autokliniky je zákazník povinný uplatniť práva z chýb a služieb (podať reklamáciu) na predpísanom formulári Autokliniky („Reklamačný protokol“), inak stráca práva z chýb tovaru a služieb, alebo neúplnú reklamáciu doplniť na predpísanom formulári Autokliniky („Reklamačný protokol“) a doplniť všetky chýbajúce doklady súvisiace s reklamovaným úkonom inak taktiež stráca práva z chýb tovaru a služieb.

2.11 Autoklinika je povinná vybaviť úplnú reklamáciu do 30 dní odo dňa, kedy organizácia reklamáciu zaevidovala, alebo v prípade neúplnej reklamácie podať výzvu zákazníkovi na jej doplnenie.

2.12 Zákazník je povinný ku reklamácií priložiť nasledujúce originály dokladov, ktoré mu budú vrátené po vybavení reklamácie:

- a) doklad o vlastníctve tovaru (faktúra, vyúčtovanie a doklad o zaplatení).
- b) záručný list ( ak bol pri nákupe vystavený).
- c) potvrdenie o vykonanej práci ( Zákazkový list, dodací list, rozpis výkonov ).
- d) čo najvýstižnejším spôsobom popísať poruchu, čas a okolnosti jej vzniku, jej prejavy, prípadne častosť výskytu.

2.13 Autoklinika zaeviduje prijatie reklamácie a považuje reklamáciu za úplnú iba v prípade splnenia všetkých náležitostí, doloženia všetkých dokladov súvisiacich s reklamáciou, je jasná a z pohľadu Autokliniky sú kompletne všetky dôležité informácie súvisiace z reklamovaným úkonom potrebné ku vyjadreniu a vybavenia reklamácie, zákazník ju podá v prevádzke Autokliniky, keď sa jedná iba o dodaný tovar ktorý nebol spojený so službou, môže byť zaslaný poštovou doporučenou zásielkou na adresu sídla firmy, alebo zásielkovou službou.

2.14 Ak kupujúci uplatní reklamáciu, poverený zamestnanec Autokliniky 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 zložitý technický 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.

Pojem „vybavenia reklamácie“ je potrebné vykladať podľa okolností každého prípadu, s prihliadnutím k povahe vadného výrobku a náročnosti odstránenia vady.

Autoklinika si vyhradzuje právo na dobu maximálne 30 dní na otestovanie, overenie funkčnosti a lokalizáciu poruchy výrobku.

2.15 V prípade ak Autoklinika zistí, že reklamácia neobsahuje požadované náležitosti, alebo nie sú doložené všetky doklady súvisiace s reklamáciou, alebo je nejasná, alebo z pohľadu Autokliniky nie sú kompletne všetky dôležité informácie súvisiace z reklamovaným úkonom potrebné ku vyjadreniu a vybavenia reklamácie, Autoklinika najneskôr do 20 dní písomne vyzve zákazníka na doplnenie, a to všetkých chýbajúcich dokladov súvisiacich s reklamáciou, alebo písomné doplnenie respektíve na podanie vysvetlení v súvislosti s podaním reklamácie, alebo písomné doplnenie všetkých dôležitých informácií súvisiacich z reklamovaným úkonom potrebných ku vyjadreniu a vybaveniu reklamácie. Reklamácia sa tým pádom považuje za neúplnú. Pre účely tejto reklamácie sa považuje výzva na doplnenie za doručení i v prípade, ak zákazník doručenie zásielky odoprie, alebo akýmkoľvek iným spôsobom znemožní, zmarí jej prevzatie a to uplynutím 6. dňa po odoslaní. Zákazník je povinný v stanovenej lehote uvedenej vo výzve, z pravidla to býva 3 až 7 dní (najneskôr však do dvoch týždňov ak vo

výzve nieje uvedené inak), doplniť reklamáciu alebo podať firme požadované vysvetlenia písomnou formou, potvrdené svojim podpisom. Ak zákazník v stanovenej lehote reklamáciu nedoplní o všetky chýbajúce doklady súvisiace s reklamovaným úkonom alebo v stanovenej lehote nepodať požadované vysvetlenia k podanej reklamácií, táto reklamácia sa bude považovať za neoprávnenú a zákazník / objednávateľ stráca práva z chýb z tovaru a služieb.

2.16 Autoklinika je povinná 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 s prípadným príslušenstvom a dokumentáciou predávajúcemu.

2.17 V reklamačnom protokole uvedie osoba uplatňujúca reklamáciu kontaktnú adresu (e-mail, telefónne číslo, fax, sídlo firmy apod.) na ktorú bude predávajúcim vyrozumená o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané 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.

2.18 Autoklinika o vybavení reklamácie vydá písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

2.19 Autoklinika si vyhradzuje právo na dobu maximálne 30 dní na otestovanie, overenie funkčnosti a lokalizáciu poruchy výrobku.

2.20 Zákazník je povinný po vybavení reklamácie (či už uznanej alebo neuznanej), alebo na výzvu ústnu alebo písomnú, prevziať si tovar alebo službu alebo vozidlo bez ďalších prieťahov, najneskôr však do troch dní od doručenia výzvy na prevzatie vozidla. Pre tieto účely sa považuje výzva na prevzatie tovaru, služby alebo vozidla za doručení i v prípade, ak zákazník doručenie zásielky odoprie, alebo akýmkoľvek iným spôsobom znemožní, zmarí jej prevzatie a to uplynutím 6. dňa po odoslaní.

Ak zákazník nepreberie tovar, službu alebo vozidlo v stanovenej lehote, bude mu účtovaný poplatok za skladovanie podľa cenníka za každý začatý kalendárny deň, v prípade vozidla poplatok za parkovanie podľa cenníka za každý začatý kalendárny deň.

### 3 Náklady

3.1 Náklady pri uznanej reklamácií tovaru na prepravu reklamovaného tovaru späť ku zákazníkovi hradí Autoklinika, v opačnom prípade ich hradí zákazník.

Ak má tovar chybu, je Autoklinika povinná podľa vlastného uváženia opraviť alebo vymeniť takýto tovar, (alebo jeho poškodenú, chybnú časť), alebo poslať tovar svojmu dodávateľovi tohto tovaru na vyjadrenie, prípadnú výmenu tovaru. Výslovne sa dohoduje, že sa v prípade reklamácie vylučuje §379 veta prvá Obch.Z. A §380 Obch.Z., takže zákazníkovi nevzniká nárok na náhradu nákladov vynaložených na dopravu tovaru a prác do a od Autokliniky a Autoklinika nieje tak isto zodpovedná za zmarený zisk

zákazníka/kupujúceho/objednávateľa/objednávateľa prác a stratený čas v súvislosti s reklamáciou a jej vybavovaním.

Ak je reklamovaný tovar (alebo jeho časti) a je opravený u zákazníka alebo mimo prevádzku Autokliniky, cestovné náklady a náklady na ubytovanie ktoré Autoklinike vzniknú nesie zákazník.

V prípade neuznania záruky je Autoklinika oprávnená požadovať úhradu podľa aktuálneho cenníka servisných prác a služieb.

3.2 V prípade neoprávneného uplatnenia práv z chýb je zákazník povinný uhradiť všetky náklady ktoré Autoklinike v dôsledku neoprávnenej reklamácie vznikli, vrátane úhrady za prácu vo výške zodpovedajúcej podľa aktuálneho cenníka.

3.3 Náklady spojené s reklamáciou prác a služieb v prípade uznania reklamácie znáša Organizácia Autokliniky, v opačnom prípade ich hradí kupujúci.

3.4 V prípade, ak nesprávnosť alebo chyba kvality služieb, tovarov poskytovaných pri vykonávaní opravy automobilov bola spôsobená uvedením nesprávnych údajov v žiadosti o registráciu alebo reklamáciu klienta, alebo akejkoľvek inej žiadosti alebo v uzatvorenej zmluve alebo nesplnením povinností vyplývajúcich z legislatívy platnej v oblasti TK, EK, alebo opravy automobilov, alebo sa skutočnosti uvedené v reklamácii nezakladajú na pravde, alebo vada bola zapríčinená cudzím zavinením alebo nesprávnym použitím alebo zanedbanou údržbou, alebo bol prevedený akýkoľvek zásah do vozidla tovaru alebo služby 3 osobou (stranou), má organizácia nárok na náhradu nákladov vynaložených na vybavovanie reklamácie.

3.5 Výslovne sa dohoduje, že sa v prípade vzniku škody v dôsledku konania Autokliniky vylučuje použitie §379 veta prvá Obch.Z. A §380 Obch.Z. v tom zmysle, že na strane Autokliniky nevzniká žiadna zodpovednosť za škodu, kým cena tovaru a/alebo služieb nieje úplne uhradená. Uvedená zodpovednosť pokiaľ vznikne, je navyše obmedzená výškou ceny takéhoto tovaru a/alebo služby.

3.6 Autoklinika nieje zodpovedná za žiadnu škodu, ktorá vznikne zákazníkovi v dôsledku je oneskorenia. Autoklinika nie je tak isto zodpovedná za zmarený zisk zákazníka/kupujúceho bjednávateľa/objednávateľa prác, ani za iné nepriame škody, ani stratený čas v súvislosti s reklamáciou a jej vybavovaním.

## 4 Záverečné ustanovenia

4.1 Predávajúci je oprávnený v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov alebo svojej obchodnej politiky zmeniť tento reklamačný poriadok. Túto zmenu spolu s určením jej účinnosti oznámi zverejnením v obchodných priestoroch prevádzky.

4.2 Tento reklamačný poriadok je verejne dostupný na príme vozidiel v priestore pre zákazníkov a preto jeho neznalosť nezbavuje povinnú osobu povinnosti postupovať v zmysle jeho ustanovení.

4.3 Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 08.05.2011.