

# REKLAMAČNÝ PORIADOK SPOLOČNOSTI Auto Palace Bratislava s. r. o.

(účinný od 1.5.2020)

## 1. Všeobecné ustanovenia

- 1.1. Spoločnosť Auto Palace Bratislava s. r. o., so sídlom Vajnorská 136/C, 831 04 Bratislava, IČO: 17 320 712, IČ DPH: SK2020312470, spoločnosť s ručením obmedzeným zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sro, vlož. č.: 1196/B (ďalej len „**Spoločnosť**“) sa v rámci svojej podnikateľskej činnosti zaoberá najmä predajom nových, ako aj použitých (ojazdených) motorových vozidiel, servisom, opravami, úpravami a údržbou motorových vozidiel a vykonávaním iných činností súvisiacich s opravami a údržbou motorových vozidiel, príp. prenájomom motorových vozidiel (ďalej len „**dodávané tovary alebo služby**“).
- 1.2. Spoločnosť týmto reklamačným poriadkom v súlade s ustanovením § 18 ods. 1 zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení riadne informuje spotrebiteľa (ďalej len „**Zákazník**“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady dodaného tovaru alebo služby (ďalej len „**reklamácia**“) vrátane informácie, kde môže Zákazník reklamáciu uplatniť a informácií o vykonávaní záručných opráv.
- 1.3. Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na právne vzťahy medzi Spoločnosťou a podnikateľmi.
- 1.4. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade s ustanoveniami zák. č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v platnom znení (ďalej len „**Občiansky zákonník**“) a zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“), ako aj ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov platných v Slovenskej republike.
- 1.5. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom Zákazníkovi v každej prevádzkarni Spoločnosti.
- 1.6. Na účely tohto reklamačného poriadku sa **reklamáciou** rozumie uplatnenie nárokov Zákazníka zo zodpovednosti za vady dodávaných tovarov alebo služieb voči Spoločnosti. **Vybavením reklamácie** sa rozumie ukončenie reklamačného konania uspokojením nároku Zákazníka z väd dodaných tovarov alebo služieb alebo oprávneným zamietnutím reklamácie v súlade so Zákonom o ochrane spotrebiteľa.
- 1.7. Kúpnu zmluvou sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie kúpna zmluva uzavretá v súlade s ustanoveniami § 409 a nasl. zák. č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v platnom znení (ďalej len „**Obchodný zákonník**“). Práva Zákazníka, ktorý je spotrebiteľom v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov, tým nie sú dotknuté.
- 1.8. Zmluvou o dielo sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie zmluva o dielo uzavretá v súlade s ustanoveniami § 536 a nasl. Obchodného zákonníka. Práva Zákazníka, ktorý je spotrebiteľom v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov, tým nie sú dotknuté.

## 2. Zodpovednosť Spoločnosti za vady dodávaných tovarov alebo služieb

- 2.1. Spoločnosť zodpovedá za vady dodávaných tovarov alebo služieb v rozsahu stanovenom zmluvou uzavretou so Zákazníkom a všeobecne záväznými právnymi predpismi, a to najmä ustanoveniami § 422 a nasl., § 560 a nasl. Obchodného zákonníka. Práva Zákazníka, ktorý je spotrebiteľom v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov, tým nie sú dotknuté.
- 2.2. V prípade, keď sa zodpovednosť Spoločnosti za vady dodávaných tovarov riadi podľa občianskoprávných predpisov, platí, že práva Zákazníka vyplývajúce zo zodpovednosti Spoločnosti za vady dodávaných tovarov zaniknú v prípade, ak Zákazník neuplatní tieto práva u Spoločnosti najneskôr do 24 mesiacov odo dňa prevzatia dodávaných tovarov, ak príslušný všeobecne záväzný právny predpis, zmluva uzatvorená so Zákazníkom alebo záručný list neurčuje inú dobu. Práva Zákazníka zo zodpovednosti Spoločnosti za vady použitého tovaru (najmä ojazdených motorových vozidiel alebo použitých náhradných dielov) zaniknú v prípade, ak Zákazník neuplatní tieto práva u Spoločnosti najneskôr do 12 mesiacov odo dňa prevzatia dodávaných tovarov, ak zmluva uzatvorená so Zákazníkom alebo záručný list neurčuje inú (spravidla dlhšiu) dobu. Práva Zákazníka zo zodpovednosti Spoločnosti za vady dodaných služieb, ktorými sú servis, opravy, úpravy alebo údržba motorových vozidiel (servisné služby) zaniknú v prípade, ak Zákazník neuplatní tieto práva u Spoločnosti najneskôr do 3 mesiacov odo dňa prevzatia vozidla, ak zmluva uzatvorená so Zákazníkom alebo záručný list neurčuje inú (spravidla dlhšiu) dobu.
- 2.3. Spoločnosť poskytuje na dodávaný tovar záruku v trvaní 24 mesiacov, prípadne dlhšiu záruku, ak tak určuje zmluva uzatvorená so Zákazníkom alebo záručný list; to neplatí, ak príslušný všeobecne záväzný právny predpis ustanovuje pre niektorý tovar kratšiu záručnú dobu. Na použitý tovar Spoločnosť poskytuje Zákazníkovi záruku v trvaní 12 mesiacov, ak zmluva uzatvorená so Zákazníkom alebo záručný list neurčuje dlhšiu dobu. Na vykonaný servis, opravy, úpravy alebo údržbu motorových vozidiel (servisné služby) Spoločnosť poskytuje záruku v trvaní 3 mesiacov, ak príslušný všeobecne záväzný právny predpis, zmluva

- uzatvorená so Zákazníkom alebo záručný list neurčuje dlhšiu dobu. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru Zákazníkom alebo dodania služby Zákazníkovi, ak zmluva alebo zákon neurčuje inak.
- 2.4. Spoločnosť ďalej poskytuje Zákazníkovi právnu záruku, že dodaný tovar nepochádza z trestnej činnosti, že pred jeho predajom Zákazníkovi nedošlo k neoprávnenému pozmeneniu, prípadne k neoprávnenej manipulácii s evidenčnými znakmi tovaru, že v dobe predaja nie je uplatňované záložné právo na tovar ani iné práva tretích osôb k tovaru, a že tovar v dobe jeho predaja nie je predmetom leasingu. V opačnom prípade, je Zákazník oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a Spoločnosť je povinná vrátiť mu celú kúpnu cenu tovaru.
  - 2.5. Spoločnosť ďalej Zákazníkovi zaručuje, že dodaný tovar je možné zaevidovať na nového majiteľa na území Slovenskej republiky a že tomu nebráni žiadne právoplatné rozhodnutie alebo záznam príslušného orgánu štátnej správy. Táto záruka sa výslovne vzťahuje len na územie Slovenskej republiky, pričom Spoločnosť nezabezpečuje žiadne administratívne úkony spojené s vývozom tovaru a jeho evidenciu mimo územia Slovenskej republiky.
  - 2.6. Zákazník berie plne na vedomie a súhlasí s tým, že Spoločnosť nezodpovedá za (i) vady, ktoré vznikli predchádzajúcim používaním a opotrebením tovaru (ak sa dodáva použitý tovar), (ii) vady spôsobené po prevzatí tovaru Zákazníkom alebo dodaní služby Zákazníkovi, (iii) vady, na ktoré Spoločnosť Zákazníka upozornila pred uzavretím zmluvy, (iv) vady dielov (súčiastok) podliehajúcich rýchlej skaze/opotrebeniu, (v) vady, o ktorých Zákazník vedel alebo mal vedieť v dobe uzavretia zmluvy, alebo vady, ktoré Zákazník mohol zistiť pri vykonaní prehliadky tovaru (t. j. zjavné vady).

### **3. Uplatnenie a vybavenie reklamácie**

- 3.1. Zákazník je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu po tom, ako sa vada prejaví, ak zákon alebo tento reklamačný poriadok neustanovuje inak. Práva Zákazníka zo zodpovednosti za vady Tovarů zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
- 3.2. Zákazník môže reklamáciu uplatniť v ktorejkoľvek prevádzkarni Spoločnosti, a to počas otváracej doby u príslušného zamestnanca alebo iného pracovníka Spoločnosti.
- 3.3. Zákazník, ktorý uplatňuje nároky z väd, vyplní reklamačný protokol, v ktorom presne popíše reklamovanú vadu a spôsob, akým sa vada prejavuje. V reklamačnom protokole Zákazník uplatňujúci reklamáciu uvedie okrem svojich identifikačných údajov tiež svoju kontaktnú adresu (adresa na doručovanie písomností, telefónne číslo, e-mailová adresa, príp. faxové číslo), na ktorú bude Spoločnosťou vyzoomený o spôsobe vybavenia reklamácie. Spoločnosť nenesie zodpovednosť za to, že sa na kontaktnú adresu uvedenú Zákazníkom nepodarilo doručiť odoslané vyzoomenie. Spoločnosť je povinná vydať Zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy reklamáciu uplatnil.
- 3.4. Zákazník je povinný k vybaveniu reklamácie predložiť aj doklad preukazujúci, že tovar alebo služby boli dodané Spoločnosťou, záručný list s vyplneným dátumom dodania tovaru alebo služby, opatrený pečiatkou Spoločnosti a podpisom zamestnanca alebo inej osoby poverenej Spoločnosťou (ak bol záručný list Zákazníkovi vystavený), doklad preukazujúci zaplatenie ceny tovaru alebo služby, ako aj všetku ďalšiu dokumentáciu k dodanému tovaru alebo službám, inak reklamácia nemôže byť vybavená. Neúplný alebo neoprávnené zmenený záručný list je neplatný. Zákazník je povinný predložiť aj doklady o prípadných predchádzajúcich opravách tovaru súvisiacich so zárukou.
- 3.5. Zákazník je za účelom vybavenia reklamácie povinný spolu s uplatnením reklamácie umožniť Spoločnosti prehliadku reklamovaného tovaru, resp. veci, a to v prevádzkarni Spoločnosti, v ktorej Zákazník uplatňuje reklamáciu, inak reklamácia nemôže byť vybavená. Reklamácia sa považuje za riadne uplatnenú až predložením/sprístupnením reklamovaného tovaru v prevádzkarni Spoločnosti za účelom prehliadky. Ak Spoločnosť v odôvodnených prípadoch nemôže uskutočniť prehliadku reklamovaného tovaru ihneď, určí Zákazníkovi náhradný termín obhliadky tovaru v prevádzke Spoločnosti tak, aby sa prehliadka uskutočnila najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 3.6. V prípade, že Zákazník súčinnosť podľa bodu 3.4. a 3.5. tohto reklamačného poriadku neposkytne alebo odmietne poskytnúť, znemožní tak Spoločnosti riadne vybavenie reklamácie, v dôsledku čoho Spoločnosť nezodpovedá za nevybavenie reklamácie Zákazníka riadne a včas.
- 3.7. Spoločnosť týmto Zákazníka, ktorý so Spoločnosťou uzavrel kúpnu zmluvu, oboznamuje, že v zmysle ustanovenia § 622 a 623 Občianskeho zákonníka má:
  - 3.7.1. v prípade vady, ktorú možno odstrániť, právo, aby bola táto vada bezplatne, včas a riadne odstránená, pričom Spoločnosť je povinná vadu odstrániť bez zbytočného odkladu. Zákazník môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým Spoločnosti nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Spoločnosť môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to Zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.
  - 3.7.2. v prípade vady, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, právo na výmenu veci alebo právo od zmluvy uzatvorenej so Spoločnosťou odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Zákazníkovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Zákazník právo na primeranú zľavu z ceny veci.

- 3.8. Spoločnosť určí spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) Zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 (troch) pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu dodávaného tovaru alebo služby, najneskôr do 30 (tridsiatich) dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak sa reklamácia vybaví odstránením reklamovaných väd opravou tovaru alebo opätovným poskytnutím služby, za doklad o vybavení reklamácie a o spôsobe jej vybavenia sa považuje zákazkový list vystavený Spoločnosťou.
- 3.9. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie, Spoločnosť reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 (tridsať) dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Zákazník právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu dodaného tovaru za nový tovar. Pri použitom tovare alebo dodanej službe, ktorou je servis, oprava, úprava alebo údržba motorového vozidla, má Zákazník namiesto práva na výmenu tovaru za nový tovar právo na primeranú zľavu z ceny tovaru alebo služby.
- 3.10. V prípade reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy výrobku, Spoločnosť môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Ak Spoločnosť zamietne reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy výrobku, Spoločnosť je povinná informovať Zákazníka o tom, komu možno zaslať výrobok na odborné posúdenie v súlade so Zákomom o ochrane spotrebiteľa. Odborným posúdením sa na účely vybavenia reklamácií rozumie aj stanovisko, písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (§ 2 písm. n) Zákona o ochrane spotrebiteľa).
- 3.11. Spoločnosť je povinná o vybavení reklamácie vydať Zákazníkovi písomný doklad najneskôr do 30 (tridsiatich) dní od uplatnenia reklamácie. Spoločnosť je povinná 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 a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
- 3.12. Spoločnosť má právo zamietnuť reklamáciu:
- 3.12.1. ak má reklamovaný tovar alebo služba vadu, za ktorú Spoločnosť podľa zákona, zmluvy alebo tohto reklamačného poriadku nezodpovedá,
  - 3.12.2. v prípade, ak reklamácia nebola uplatnená v zákonom stanovenej záručnej lehote, príp. v lehote určenej v zmluve uzatvorenej so Zákazníkom alebo v záručnom liste,
  - 3.12.3. v prípade, ak Zákazník reklamuje opotrebenie tovaru spôsobené jeho používaním.
- 3.13. Spoločnosť je povinná splniť nároky Zákazníka v dôsledku oprávnenej reklamácie v závislosti od spôsobu jej vybavenia:
- 3.13.1. odstránením väd opravou tovaru alebo opätovným poskytnutím služby, alebo
  - 3.13.2. odstránením väd tovaru výmenou tovaru za nový (náhradný) tovar; to neplatí, ak sa dodal tovar použitý, alebo
  - 3.13.3. vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru alebo služby, alebo
  - 3.13.4. vrátením zaplatenej ceny tovaru alebo služby.

#### **4. Náklady spojené s uplatnením reklamácie**

- 4.1. Náklady vynaložené v súvislosti s uplatnením reklamácie Zákazníka budú hradené v zmysle ustanovenia § 18 ods. 6 a 7 Zákona o ochrane spotrebiteľa.

#### **5. Alternatívne riešenie sporov**

- 5.1. V prípade, že Zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým Spoločnosť vybavila jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že Spoločnosť porušila jeho práva, má právo obrátiť sa na Spoločnosť so žiadosťou o nápravu. Ak Spoločnosť na žiadosť podľa prvej vety tohto bodu reklamačného poriadku odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania, Zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov.
- 5.2. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov so Spoločnosťou je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam dostupný na <http://www.mhsr.sk/>); Zákazník má právo voľby subjektu alternatívneho riešenia sporov, na ktorý sa obráti. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

#### **6. Záverečné ustanovenia**

- 6.1. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 1.5.2020. Spoločnosť si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku.
- 6.2. Tento reklamačný poriadok a ostatné právne vzťahy medzi Spoločnosťou a Zákazníkom sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 6.3. Zákazník, ktorý je fyzickou osobou, ako dotknutá osoba berie na vedomie, že jeho osobné údaje, ktoré poskytuje Spoločnosti pri uplatňovaní reklamácie, Spoločnosť ako prevádzkovateľ osobných údajov spracúva na právnom základe podľa čl. 6 ods. 1 písm. b) Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679 z

27.04.2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „**GDPR**“), t. j. spracúvanie je nevyhnutné na plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je Zákazník ako dotknutá osoba. Informačné oznámenie o spracovaní osobných údajov Zhotoviteľa podľa čl. 13 GDPR, je dostupné na webovom sídle: Auto Palace Bratislava s.r.o. : <https://www.autopalacebratislava.sk>. Zákazník vyhlasuje, že mal dostatočný časový priestor oboznámiť sa s týmto oboznámiť, s ich obsahom sa oboznámil, tieto sú mu známe a ich obsahu porozumel, čo potvrdzuje svojim podpisom na reklamačnom protokole. Zákazníkom poskytnuté osobné údaje budú považované za dôverné a budú spracúvané a použité výlučne v súlade s GDPR, Zákonom o OOU, prípadne s ostatnými platnými právnymi predpismi vzťahujúcimi sa na ochranu osobných údajov.

- 6.4. Zákazník zodpovedá za správnosť poskytnutých osobných údajov. Zákazník je povinný bezodkladne oznamovať Spoločnosti zmenu svojich osobných údajov, identifikačných údajov a kontaktných údajov poskytnutých Spoločnosti, najmä zmenu adresy, e-mailovej adresy a svojho telefónneho čísla.

V Bratislave, 1.5.2020

Petr Zich  
**Auto Palace Bratislava s. r. o.**