

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

(ďalej len „RP“)

**SPOLOČNOSŤ STILCAR KOŠICE S.R.O.**

**SO SÍDLOM HRANIČNÁ 1, 04017 KOŠICE, IČO: 43716412,  
ZAPÍSAanej V OBCHODNOM REGISTRI OKRESNÉHO SÚDU KOŠICE I,  
ODDIEL: SRO, VLOŽKA Č.: 26447/V  
/ďalej len „spoločnosť“, „zhotoviteľ“ alebo „predávajúci“/**

### Čl. I Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie motorového vozidla, náhradných dielov a príslušenstva predané predávajúcim, opravy motorového vozidla realizované zhotoviteľom v súlade s predmetom jeho činnosti. Reklamáciu si je možné uplatniť na adrese: STILCAR Košice s.r.o., Hraničná 1, 04017 Košice
2. Na účely tohto reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku /motorového vozidla, náhradného dielu alebo príslušenstva/ alebo opravy a vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie vlenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. Zákazník v reklamačnom zázname dôsledne a pravdivo uvedenia všetky v ňom požadované informácie a skutočnosti, ktoré by mohli mať vplyv na vybavenie reklamácie zo strany Spoločnosti.
3. Zákazník našej Spoločnosti predloží najmä faktúru, dodací list, preberací protokol, záručný list a servisnú knižku t.j. doklady, z ktorých je zrejmy spôsob nadobudnutia Predmetu reklamácie, výrobné číslo a deň prevzatia predmetu reklamácie Zákazníkom. Rovnako predloží aj doklady o predchádzajúcich opravách súvisiacich so zárukou Predmetu reklamácie. Predmet reklamácie bezodkladne predloží Spoločnosti ihneď ako vadu zistil, na obhliadnutie, preverenie skutkového stavu a detekciu reklamovaných väd. Strpi čas potrebný na presnú detekciu závad, pričom predmet reklamácie nesmie ďalej používať. Na požiadanie Spoločnosti predloží všetky doklady súvisiace s Predmetom reklamácie a reklamovanými vadami a poskytne všetku potrebnú súčinnosť pri vybavovaní jeho Reklamácie.

### Čl. II Zodpovednosť za vady

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí zákazníkom. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
2. Ak nejde o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).
3. Za vadu nemožno považovať zmenu tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho:
  - bežného opotrebovania
  - nesprávneho použitia
  - chemickým vplyvom
  - znečistením
  - mechanickým poškodením
4. Zákazník je povinný skontrolovať dodaný tovar pri jeho prevzatí a reklamovať zjavné vady.
5. Zistené zjavné vady je zákazník povinný okamžite oznámiť predávajúcemu. Neskoršie reklamácie tohto typu nebude predávajúci akceptovať a takáto reklamácia je neoprávnená.
6. **Predávajúci nezodpovedá za vady, ak:**

- a) zákazník spôsobil vadu tovaru sám/napr. neobdobnou montážou , reprogramovaním softvéru atd. /
- b) zákazník pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel, resp. bol na vadu výslovne a jasne upozornený a ak bola pre vadu poskytnutá zľava z ceny tovaru
- c) vady vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru spôsobeného bežným používaním, nesprávnym používaním či neúmerne nadmerným zaťažovaním
- d) boli vady spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru alebo jeho súčasti
- e) sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby, alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti
- f) boli spôsobené (úmyselným alebo neúmyselným) nesprávnym používaním tovaru, jeho nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom alebo neodbornou opravou, nesprávnym použitím prídavných zariadení iných ako predpisuje výrobca
- g) boli spôsobené vadnou montážou náhradných dielov a príslušenstva, resp. montážou náhradných dielov a príslušenstva neoprávnenou osobou.
- h) použitím nesprávnych príp. znečistených prevádzkových kvapalín napr. paliva

### Čl. III Záručná doba

1. Záručná doba na nové motorového vozidla, jej dĺžka a podmienky reklamácie sa riadia všeobecnými obchodnými podmienkami výrobcu vozidla definované v servisnej knižke, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou objednávky motorového vozidla a ktoré zákazník prevzal najneskôr pri prebratí motorového vozidla.
2. Záručná doba na opravy vykonané zhotoviteľom na základe zmluvy o oprave /zákazkový list/ je 3 mesiace odo dňa riadneho prevzatia motorového vozidla po oprave
3. Záručná doba na originálne náhradné diely a príslušenstvo použité pri oprave motorového vozidla a záručná doba pri nákupe originálnych náhradných dielov a príslušenstva je stanovená nasledovne: - v trvaní 24 mesiacov v prípade spotrebiteľa /spotrebiteľ podľa zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa/ - v trvaní 12 mesiacov v prípade právnickej osoby a fyzickej osoby podnikateľa.
4. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu/zákazníkovi/ môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v bodoch 1 až 3 tohto článku. V záručnom liste/ servisnej knižke/ určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky.

### Čl. IV Plynutie záručnej doby

1. Záručná doba začína plynúť od okamihu prevzatia tovaru zákazníkom.
2. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
3. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď zákazník po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatniť, ako aj o vykonaní opravy a o spôsobe vybavenia reklamácie.
4. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.
5. Predávajúci je oprávnený preskúmať v prípade predloženia inej servisnej knižky než vydanéj oficiálnym importérom vozidiel na Slovensku , či je predmet reklamácie zavedený v Európskom reklamačnom systéme Subaru a či je predmet reklamácie ešte v záruke, alebo či mu nebola záruka z objektívnych dôvodov zrušená v inej krajine, alebo na inom servisnom mieste. Čas nevyhnutne potrebný na zistenie takýchto skutočností sa nezapočítava do času riešenia reklamácie a tento musí zákazník strpieť.
6. V odôvodnených prípadoch si Spoločnosť vyhradzuje právo navrhnúť zmenu postupu vybavovania Reklamácie, o čom zákazníka riadne upovedomí.
7. V prípade, ak posúdenie Reklamácie závisí od odborného posúdenia tretej osoby, do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na toto odborné posúdenie reklamovanej vady, ktoré sa realizuje mimo príslušnej prevádzkarne Spoločnosti u kompetentnej tretej osoby alebo výrobcu prípadne zástupcu výrobcu.

### Čl. V Vady odstrániteľné

#### V prípade, že sa jedná o osobu fyzickú – spotrebiteľa.

1. Predávajúci alebo ním poverený pracovník rozhodne o vybavení reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie zákazníkom a prevzatia reklamovaného vadného tovaru. Lehota nezačne plynúť pred riadnym zdokumentovaním, odborným posúdením, odovzdaním, reklamovaného tovaru predávajúcemu .
2. Ak ide o vadu uplatnenú v záručnej dobe, ktorú možno odstrániť, má zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená.
3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú.

**Zákazník, poškodením Predmetu reklamácie nesprávnym používaním alebo nevhodnou manipuláciou, alebo vyššie uvedenými vplyvmi v Čl.II a zákazník napriek tomu, že o tejto skutočnosti vedel, alebo vedieť mohol, vadu reklamoval, je Zákazník povinný nahradiť Spoločnosti všetky vzniknuté náklady spojené s vybavovaním Reklamácie.**

#### V prípade, ak má reklamujúci Zákazník status podnikateľa – právnickej osoby:

1. V takom prípade sa za Zákazníka považuje konateľ spoločnosti, prípadne osoba poverená na základe splnomocnenia, ktorý jediný môžu reklamovať vadný tovar.
2. Zákazník je oprávnený požadovať dodanie chýbajúceho tovaru, odstránenie väd tovaru alebo primeranú zľavu z ceny a v prípade, ak bola zmluva na plnenie porušená podstatným spôsobom, môže požadovať aj odstránenie väd dodaním náhradného predmetu za vadný Predmet reklamácie alebo odstúpiť od zmluvy.
3. Právo voľby medzi spôsobmi vybavenia Reklamácie Zákazníkovi patrí, len ak ju oznámi poverenému pracovníkovi Spoločnosti a reklamovaný tovar bol zakúpený v našej spoločnosti najneskôr, pri predložení vyplneného Reklamačného záznamu. Uplatnený požadovaný spôsob vybavenia Reklamácie nemôže Zákazník meniť bez súhlasu Spoločnosti. Spoločnosť na základe jeho rozhodnutia, ktoré z práv si uplatňuje, vybaví Reklamáciu - ukončí reklamačné konanie odovzdaním opraveného Predmetu reklamácie, jeho výmenou, vrátením ceny, vyplatením primeranej zľavy z ceny, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím bez zbytočných prietahov v Spoločnosťou určenej primeranej lehote.
4. Ak Spoločnosť neodstráni vady Predmetu reklamácie ani v primeranej dodatočnej lehote alebo, ak oznámi, že vady neodstráni, môže Zákazník odstúpiť od zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z ceny. Spoločnosť vystaví písomný doklad o vybavení Reklamácie a predloží/zašle ho Zákazníkovi. V prípade, ak Spoločnosť pri vybavovaní Reklamácie zistí, že dôvod Reklamácie vznikol spôsobom vylúčeným zo záručných opráv alebo sa reklamovaná vada skutočne neprejavila, alebo sa preukáže, že reklamovaná vada bola spôsobená konaním Zákazníka - poškodením Predmetu reklamácie nesprávnym používaním alebo nevhodnou manipuláciou alebo vyššie uvedenými vplyvmi v Čl. II a Zákazník napriek tomu, že o tejto skutočnosti vedel, alebo vedieť mohol, vadu reklamoval, je Zákazník povinný nahradiť Spoločnosti všetky vzniknuté náklady spojené s vybavovaním Reklamácie.

#### Čl. VI Vady neodstrániteľné

1. Ak ide o vadu uplatnenú v záručnej dobe, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má zákazník právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
2. 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.
3. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, ktoré nebránia v užívaní tovaru, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

#### Čl. VII Vec predávaná so zľavou

Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má zákazník namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu. Ak je však poskytnutá zľava kvôli určitej vade tovaru, túto vadu potom nie je možné reklamovať.

#### Čl. VIII Povinnosti predávajúceho, zákazníka a postup pri uplatnení reklamácie

1. Predávajúci je povinný zákazníka riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.
2. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bol tovar zakúpený, resp. u osoby určenej vo všeobecných obchodných podmienkach výrobcu motorového vozidla.
3. Zákazník je povinný pri uplatnení zodpovednosti za vady tovaru predložiť spolu s reklamovaným tovarom doklad o kúpe, záručný list alebo záručnú knižku a oznámiť predávajúcemu /zhotoviteľovi/, že si uplatňuje zodpovednosť za vady v rámci záručnej doby /Čl. III Reklamačného poriadku/. Neúplný alebo neoprávnené zmenený záručný list je neplatný! Predložiť treba aj doklady o prípadných predchádzajúcich opravách súvisiacich so zárukou.
4. Zákazník je v prípade uplatnenia reklamácie zakúpeného náhradného dielu povinný preukázať odbornú montáž reklamovaného náhradného dielu (montáž osobou oprávnenou takúto činnosť vykonávať) a o uvedením technologického postupu, identifikácie vozidla, na ktoré bol tento diel namontovaný (VIN), ďalej doklad o montáži dielu na uvedené vozidlo (faktúra), doložiť stav kilometrov vozidla v okamihu montáže a v okamihu reklamácie.
5. Predávajúci /zhotoviteľ/ (osoba určená predávajúcim alebo zhotoviteľom na vybavenie prijatie a vybavenie reklamácie) vyplní na základe údajov zákazníka zákazkový list, v ktorom zákazník presne opíše vadu tovaru, jej prejavy a uvedie, čo sa v rámci reklamačného konania domáha v závislosti od povahy vady tovaru. Jeden exemplár zákazkového listu vydá predávajúci /zhotoviteľ/ zákazníkovi. V zákazkovom liste uvedie zákazník uplatňujúci reklamáciu kontaktnú adresu (adresa, telefónne číslo, príp. e - mail), na ktorú bude predávajúcim /zhotoviteľom/ vyzrozmenej o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci /zhotoviteľ/ nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslať vyzrozmenej doručiť.
6. Zákazník je povinný uvádzať výlučne pravdivé údaje o povahe a príčine vady tovaru.

Predávajúci /zhotoviteľ/ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla zákazníkovi nesprávnymi alebo neúplnými informáciami poskytnutými zákazníkovi, ktorými uviedol predávajúceho /zhotoviteľa/ do omylu.

7. Zákazník je povinný poskytnúť predávajúcemu /zhotoviteľovi/ potrebnú súčinnosť pri zisťovaní príčin vady tovaru, ak je to potrebné.
8. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie s uvedením spôsobu vybavenia reklamácie. Platí len v prípade fyzickej osoby –spotrebiteľa.

#### Čl. IX Záverečné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.11.2015.
2. Ustanovenia tohto Reklamačného poriadku sa vzťahujú aj na tovar zakúpený pred nadobudnutím jeho platnosti a účinnosti.
3. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny Reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.
4. V prípade zmeny všeobecne záväznej právnej úpravy upravujúcej zodpovednosť za vady podľa tohto Reklamačného poriadku, ustanovenie Reklamačného poriadku, ktoré je v rozpore so všeobecne záväzným právnym predpisom stráca platnosť a automaticky je nahradené znením všeobecne záväzného právneho predpisu.