

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Spoločnosti PKW INVEST, s. r. o., so sídlom Laurinská 3, 811 01 Bratislava – Staré Mesto, IČO: 47 334 614 zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka č.: 106191/B (ďalej len „spoločnosť“)

VÝKLAD POJMOV

- **Zákon o ochrane spotrebiteľa** – zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov
- **Občiansky zákonník** – zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov
- **Spotrebiteľ** – spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
- **Reklamácia** – reklamáciou je uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku.
- **Vybavenie reklamácie** – ukončené reklamačné konanie odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY MOTOROVÉHO VOZIDLA A PRÁVNA ZÁRUKA

V zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa reklamáciu je oprávnený uplatniť spotrebiteľ, ktorým je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

Spoločnosť zodpovedá za vady v rozsahu stanovenom Občianskym zákonníkom. Kupujúci je povinný uplatniť práva zo zodpovednosti za vady na motorové vozidlo najneskôr do 12 mesiacov odo dňa prevzatia motorového vozidla zo strany kupujúceho; v prípade ak tieto práva nebudú uplatnené v lehote 12 mesiacov, práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady zanikajú.

Spoločnosť nezodpovedá:

- za vady, ktoré vznikli predchádzajúcim použitím a opotrebením motorového vozidla alebo jeho súčastí a materiálu;
- za vady, ktoré vznikli po prevzatí motorového vozidla kupujúcim v dôsledku použitia alebo opotrebenia motorového vozidla;
- za vady, resp. nedostatky na ktoré bol kupujúci výslovne upozornený;
- za vady, o ktorých kupujúci vedel alebo musel vedieť v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy a to z osobnej obhliadky motorového vozidla alebo z vykonanej skúšobnej jazdy - tzv. vady zjavné.

- Za účelom dôkladného preverenia technického stavu kupovaného motorového vozidla spoločnosť poskytuje kupujúcemu možnosť jeho obhliadky v priestoroch prevádzky spoločnosti za účasti personálu.
- Spoločnosť poskytuje kupujúcemu záruku na právne vady, t.j. že motorové vozidlo nepochádza z trestnej činnosti, nie je zaťažený záložným právom, nájomným alebo iným užívacím právom, alebo akýmkoľvek iným právom tretích osôb.
- V prípade výskytu vyššie uvedených právnych vád motorového vozidla, ktoré vyjdú najavo po kúpe, je kupujúci oprávnený odstúpiť od uzatvorenej kúpnej zmluvy a spoločnosť je povinná vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu za motorové vozidlo.

- Záruku na právne vady motorového vozidla poskytuje spoločnosť po celú dobu životnosti predmetného motorového vozidla. Práva z tejto záruky nie sú prevoditeľné na tretiu osobu a voči spoločnosti je oprávnený ju uplatňovať výhradne iba kupujúci.
- Spoločnosť ďalej ubezpečuje kupujúceho, že motorové vozidlo je možné zaregistrovať na nového vlastníka na území Slovenskej republiky, a že tomu nebráni žiadny záznam príslušného orgánu štátnej správy, pričom toto ubezpečenie sa výslovne vzťahuje len na územie Slovenskej republiky. Spoločnosť nezabezpečuje administratívne úkony spojené s vývozom motorového vozidla a jeho evidenciou mimo územia Slovenskej republiky.
- V prípade odstúpenia kupujúceho od kúpnej zmluvy vráti spoločnosť kupujúcemu kúpnu cenu motorového vozidla, a to oproti vráteniu motorového vozidla kupujúcim spoločnosti do jeho príslušnej prevádzkarne v stave, v akom ho od spoločnosti prevzal s prihliadnutím na obvyklé opotrebenie spolu so všetkým príslušenstvom a súčasťami. V prípade odstúpenia od kúpnej zmluvy nemá kupujúci voči spoločnosti nárok na náhradu vzniknutej škody, či na úhradu nákladov spojených s vrátením motorového vozidla. Kupujúci nemá nárok na úroky z peňažnej čiastky, ktorú mu spoločnosť vrátila. Práva z tejto záruky nie sú prevoditeľné na tretiu osobu a voči spoločnosti je oprávnený ich uplatňovať len a výhradne kupujúci

REKLAMAČNÉ KONANIE – POSTUP PRI UPLATNENÍ REKLAMÁCIE

- Kupujúci je povinný bez zbytočného odkladu písomne uplatniť právo zo zodpovednosti spoločnosti za vady motorového vozidla od času, kedy tieto vady zistil alebo mohol zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti, v opačnom prípade jeho nároky z väd motorového vozidla zanikajú. Kupujúci pritom postupuje nasledovne:
 - na prevádzke spoločnosti pristaví motorové vozidlo ohľadne ktorého namieta vadu, za účelom overenia namietanej vady a možnosti rozhodnutia o spôsobe vybavenia reklamácie;
 - zabezpečí dodanie potrebnej dokumentácie k motorovému vozidlu na nahliadnutie;
 - na prevádzke spoločnosti písomne spíše s príslušným zamestnancom reklamačný protokol, v ktorom uvedie dôvod svojej reklamácie a podrobne popíše vady motorového vozidla a jeho prejavy;
 - na požiadanie spoločnosti zabezpečí a poskytne všetku dostupnú súčinnosť pri vybavovaní jeho reklamácie.
- **Upozornenie:** V prípade, ak kupujúci nepristaví motorové vozidlo za účelom zistenia väd, ktoré namieta a nepredloží doklady k motorovému vozidlu, kupujúci tým bráni riadnemu a včasnému vybaveniu jeho reklamácie, v dôsledku čoho sa spoločnosť nemôže dostať do omeškania s plnením si povinností v reklamačnom konaní.
- Spoločnosť prijme reklamáciu kupujúceho na základe písomného protokolu o reklamácií, ktorú riadne zaregistruje v evidencii reklamácií. Pri uplatnení reklamácie je kupujúci povinný poskytnúť spoločnosti maximálnu súčinnosť, ktorá spočíva najmä: v pristavení motorového vozidla na obhliadku do priestorov prevádzkarne spoločnosti, v predložení nevyhnutných dokladov k reklamovanému motorovému vozidlu (technický preukaz, servisná knižka, manuál na používanie atď.) a iné podľa okolností. V prípade, že kupujúci takúto súčinnosť neposkytne alebo odmietne poskytnúť, znemožní tak predávajúcemu riadne vybavenie reklamácie, v dôsledku čoho spoločnosť nezodpovedá

za nevybavenie reklamácie kupujúceho riadne a včas. Spoločnosť v takomto prípade tiež nezodpovedá za následne vzniknuté škody a dodatočné náklady kupujúceho.

- Ak kupujúci uplatní reklamáciu v súlade s týmto reklamačným poriadkom, spoločnosť poučí kupujúceho o jeho právach. Na základe rozhodnutia kupujúceho o tom, ktoré z poskytnutých práv uplatňuje, spoločnosť určí spôsob vybavenia reklamácie podľa tohto reklamačného poriadku ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu vozidla najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Spoločnosť si v odôvodnených prípadoch vyhradzuje právo navrhnúť zmenu postupu vybavovania reklamácie, o čom kupujúceho riadne upovedomí.
- Vybavením reklamácie zo strany spoločnosti sa rozumie ukončenie reklamačného konania:
 - odovzdaním opraveného motorového vozidla,
 - výmenou motorového vozidla za iné,
 - vrátením kúpnej ceny za motorové vozidlo,
 - vyplatením primeranej zľavy z ceny motorového vozidla,
 - písomnou výzvou na prevzatie plnenia,
 - odôvodneným zamietnutím reklamácie väd motorového vozidla, na základe odborného posúdenia.
- Spoločnosť reklamáciu zamietne na základe odôvodňujúceho písomného odborného posúdenia, ktorého kópiu poskytne kupujúcemu v lehote 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Odborné posúdenie musí obsahovať identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie, presnú identifikáciu posudzovaného výroku, popis stavu výrobku, výsledok posúdenia, dátum vyhotovenia odborného posúdenia.
- Spoločnosť vydá kupujúcemu písomné potvrdenie o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie. Pri zamietnutí reklamácie kupujúceho, spoločnosť riadne odôvodní svoje stanovisko, a to aj s odvolaním sa na závery odborného alebo znaleckého posudku vyhotoveného k danej reklamáci.