

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. PREAMBULA

1.1 Prevádzkovateľ:

CARSTAR SERVICE s.r.o.

Pasienková 5/C, 821 06 Bratislava

IČO: 36777056

Obchodný register Mestského súdu Bratislava 3, Oddiel: Sro, vložka č.: 45939/B

(ďalej len „predávajúci“) vyvíja všetko úsilie, aby pri predaji tovarov a poskytovaní služieb riadne splnila všetky svoje záväzky vyplývajúce z uzavretých zmlúv, všetkých právnych predpisov a technických noriem platných v Slovenskej republike.

1.2 Pre prípad keď napriek všetkému úsiliu predávajúceho o zachovanie najvyššej kvality dodávaného tovaru a poskytovaných služieb vznikne na strane spotrebiteľa oprávnený dôvod na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady, vydáva predávajúci tento reklamačný poriadok (ďalej len „reklamačný poriadok“).

2. ÚVODNÉ USTANOVENIA

2.1 Predávajúci vydáva tento reklamačný poriadok v súlade s ustanovením § 18 zákona 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 aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a § 619 až 627 § a 652 až 656 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“).

3. PÔSOBNOSŤ REKLAMAČNÉHO PORIADKU

3.1 Tento reklamačný poriadok upravuje rozsah, podmienky a spôsob uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady motorových vozidiel, náhradných dielov, príslušenstva alebo iného tovaru (ďalej len „tovar“), ktorý zakúpili spotrebiteľia (ďalej len „kupujúci“) v zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka o predaji tovaru v obchode od predávajúceho.

3.2 Ustanovenia reklamačného poriadku sa vzťahujú v označenom rozsahu aj na opravy a úpravy motorových vozidiel a iného tovaru, ktoré predávajúci poskytol kupujúcim v zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka o oprave a úprave vecí (ďalej len „služba“).

4. DEFINÍCIE POJMOV

4.1 Pod pojmami, ktoré sa používajú v tomto reklamačnom poriadku sa na účely jeho uplatňovania rozumejú.

(i) pod kupujúcim každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá si ako spotrebiteľ v zmysle § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, zakúpila tovar alebo službu od predávajúceho pre svoju osobnú alebo vlastnú potrebu, alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti a neuskutočňuje ich ďalší predaj v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti,

(ii) pod opravou vecí je činnosť, ktorou sa najmä odstraňujú vady vecí, následky jej poškodenia alebo účinky jej opotrebenia,

(iii) pod úpravou vecí je činnosť, ktorou sa najmä mení povrch vecí alebo jej vlastnosti,

(iv) pod reklamáciou – uplatnenie zodpovednosti za vady tovar alebo služby,

(v) pod vybavením reklamácie – ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru alebo predmetu služieb, výmenou tovaru, vrátením ceny tovaru alebo služieb, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru alebo služieb, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie,

(vi) pod odborným posúdením – vyjadrenie znalca v zmysle zákona č. 382/2004 Z.z. o znalcoch, tlmočníkoch a prekladateľoch v znení neskorších predpisov alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou v zmysle zákona č. 264/1999 Z.z. o technických požiadavkách na výrobky a o posudzovaní zhody a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.

4. ZODPOVEDNOSŤ PREDÁVAJÚCEHO ZA VADY

4.1 Predávajúci zodpovedá kupujúcemu za to, že tovar, ktorý si kupujúci zakúpil má požadovanú kvalitu a úžitkové vlastnosti, výrobcom udané prevádzkovo-technické parametre a že jeho používanie na určené účely bolo schválené v súlade s príslušnými všeobecne záväznými platnými právnymi predpismi na území Slovenskej republiky a je bez väd.

4.2 Predávajúci zodpovedá kupujúcemu za vady predaného tovaru alebo vykonanej služby, ktoré existovali pri prevzatí veci kupujúcim, alebo sa vyskytli po ich prevzatí kupujúcim v priebehu záručnej doby.

4.3 Pri použití tovaru predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebením. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

4.4 Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré vznikli po prevzatí veci kupujúcim a ktoré nemožno pokladať za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka, najmä vady ktoré,

(i) spôsobil kupujúci alebo tretia osoba mechanickým alebo iným poškodením veci alebo, vznikli i nezávisle na ich konaní poškodením v prípadoch tzv. vyššej moci,

(ii) vznikli nesprávnym spôsobom používania, nedovoleným používaním na iné účely než na aké je vec určená svojím charakterom alebo používaním spôsobom, ktoré výrobca alebo predávajúci nepovoľuje alebo neodporúča,

(iii) vznikli ako dôsledok zrejmých neodborných zásahov do veci alebo akýmkoľvek iným zaobchádzaním s vecou, ktoré bolo v rozpore s návodom na použitie, záručnými podmienkami a v nich uvedenými pokynmi a výslovnými upozorneniami pre kupujúceho,

(iv) vznikli v ostatných prípadoch uvedených v záručnom liste alebo návode na použitie výrobcu alebo predávajúceho.

4.5 Predávajúci ďalej nezodpovedá kupujúcemu za vady tovaru alebo služby, ktoré vznikli po uplynutí záručnej doby alebo, ktoré kupujúci uplatnil až po jej uplynutí.

5. PRÁVO KUPUJÚCEHO NA REKLAMÁCIU

5.1 Kupujúci má právo na reklamáciu vady zistenej na ním zakúpenom tovare alebo službe. Toto právo kupujúceho sa však nevzťahuje na vadu tovaru alebo služby, za ktorú predávajúci nezodpovedá.

5.2 Ak ide o vadu, ktorú má vec pri jej prevzatí kupujúcim, kupujúci je povinný svoje právo na reklamáciu vady uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu po tom, čo mal možnosť prezrieť si vec, najneskoršie však do šiestich mesiacov odo dňa prevzatia veci kupujúcim. Ak v tejto lehote nevytkne vadu, právo zanikne.

5.3 Ak ide o vadu, ktorá neexistovala v čase prevzatia veci kupujúcim, kupujúci je povinný ju vytknúť bez zbytočného odkladu po tom, čo vadu zistil, najneskôr však do uplynutia záručnej doby. Ak kupujúci neuplatní u predávajúceho svoje právo na reklamáciu vady v záručnej dobe, toto jeho právo zanikne.

5.4 Na reklamáciu vady zakúpeného tovaru alebo služby, ktorú kupujúci uplatní u predávajúceho po uplynutí záručnej doby, sa neprihliadne.

6. LEHOTY NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE

6.1 Záručná doba pri predaji tovaru je v zmysle § 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka 24 mesiacov.

6.2 Ak ide o použitý tovar vec záručná doba je najmenej 12 mesiacov. Pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov.

6.3 Záručná doba pri oprave a úprave veci je v zmysle § 654 ods. 1 Občianskeho zákonníka tri mesiace, ak nie je dojednaná alebo osobitnými predpismi ustanovené inak.

6.4 Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v Občianskom zákonníku alebo osobitnom predpise. V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky.

6.5 Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci kupujúcim. Ak má kúpenú vec uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia veci do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.

6.6 Pri výmene reklamovaného tovaru za nový, začne plynúť od jeho prevzatia nová záručná doba.

6.7 Do záručnej doby sa nepočíta doba medzi dňom, kedy kupujúci uplatnil svoje právo zo zodpovednosti za vady a dňom, od ktorého si bol kupujúci povinný po skončení jeho opravy opravený tovar alebo doplnujúce vybavenie prevziať.

7. MIESTO NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE

7.1 Kupujúci môže uplatniť reklamáciu v prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané tovary alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby, ktorá je povinná reklamáciu vybaviť.

7.2 Reklamáciu kupujúceho v zmysle predchádzajúcich článkov tohto reklamačného poriadku a pri splnení v nich ustanovených podmienok, prijíma a vybavuje v prevádzkarni predávajúceho jej vedúci, jeho zástupca alebo zamestnanec určený na prijímanie a vybavovanie reklamácií kupujúcich.

7.3 Kupujúci má zákonné právo požadovať, aby v prevádzkarni predávajúceho bola prítomná po celú jej prevádzkovú dobu osoba oprávnená na vybavovanie reklamácie a aby táto osoba tiež ním uplatňovanú reklamáciu na jeho požiadanie od neho kedykoľvek v tejto dobe aj prijala.

8. SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

8.1 Kupujúci uplatní právo na reklamáciu vady u predávajúceho zakúpeného tovaru alebo služby predložením pokladničného alebo iného účtovného dokladu o ich kúpe a predávajúcim potvrdeného úplného a nepozmeneného záručného listu, prípadne iných dokladov, vyžadovaných podľa potreby predávajúcim, z ktorých je zrejmé, že tento bol zakúpený u predávajúceho a že záručná doba poskytnutá predávajúcim na reklamáciu vady ešte neuplynula.

8.2 Kupujúci je povinný pri uplatnení svojho práva na reklamáciu vady tovaru alebo služby, predložiť predávajúcemu spolu s dokladmi podľa predchádzajúceho odseku, tiež vec, ktorej sa reklamácia týka.

8.3 Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach podľa Občianskeho zákonníka a zákona na ochranu spotrebiteľa.

8.4 Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu doklad potvrdzujúci uplatnenie tejto jeho reklamácie.

8.5 Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov elektronickej komunikácie (napr. list, fax, elektronická pošta) predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi 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 (napr. doručenkou).

9. LEHOTY NA VYBAVENIE REKLAMÁCIE

9.1 Kupujúci má právo, ak vybavenie jeho reklamácie si nevyžaduje osobitné odborné znalosti a šetrenie alebo vyžiadanie odborného posúdenia, aby o spôsobe jej vybavenia rozhodla osoba oprávnená na jej vybavenie ihneď bez zbytočného odkladu, v zložitých prípadoch najneskôr do troch pracovných dní, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

9.2 Lehota na vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako tridsať dní, pokiaľ predĺženie tejto lehoty nezavinil kupujúci tým, že ani na výzvu nepredložil predávajúcemu, včas alebo riadnym spôsobom chýbajúce potrebné podklady alebo mu neposkytol ním odôvodnene vyžadovanú inú nevyhnutnú súčinnosť na vybavenie reklamácie alebo, pokiaľ o jej predĺženie nad túto jej zákonom ustanovenú dĺžku vo svojom záujme sám písomne nepožiadal kupujúci.

9.3 Ak nie je možné vybaviť reklamáciu kupujúceho v ustanovenej lehote 30 dní alebo, ak reklamácia sa nevybaví do tejto lehoty bez zavinenia alebo žiadosti kupujúceho, je predávajúci povinný po uplynutí tejto lehoty postupovať pri jej vybavení tak, ako keby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť.

10. POSTUP PRI VYBAVOVANÍ REKLAMÁCIE

10.1 Ak kupujúci reklamáciu vady tovaru alebo služby uplatnil počas prvých dvanástich 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.

10.2 Ak kupujúci reklamáciu vady tovaru alebo služby uplatnil po dvanástich mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať vec na odborné posúdenie. Ak je vec, ktorej sa reklamácia týka, zaslaná na odborné posúdenie osobe určenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady, znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia.

10.3 Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

10.4 Predávajúci si vyhradzuje právo aj v prípadoch podľa odseku 10.2 tohto článku, postupovať pri vybavovaní reklamácie spôsobom podľa odseku 10.1 tohto článku reklamačného poriadku.

10.5 Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

10.6 Kupujúci je povinný prevziať vec od predávajúceho v dobe určenej predávajúcim a potvrdiť mu svojim podpisom, v akom stave a rozsahu ju od neho prevzal a ako aj deň jej prevzatia.

10.7 Kupujúci je povinný vyzdvihnúť si vec najneskôr do jedného mesiaca od uplynutia času, keď sa oprava alebo úprava mala vykonať, a ak bola vykonaná neskôr, do jedného mesiaca od upovedomenia o jej vykonaní. Ak tak neurobí, je povinný zaplatiť predávajúcemu poplatok za uskladnenie.

11. NÁROKY KUPUJÚCEHO Z VÁD TOVARU

11.1 Ak predávajúci zistí, že kupujúci podal reklamáciu včas, v určenej záručnej dobe a že kupujúcim reklamovaná vada je vadou, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci právo,

(i) ak ide o odstrániteľné vady, (ia) aby takáto vada bola bezplatne, včas a riadne odstránená a predávajúci je povinný odstrániť takúto vadu bez zbytočného odkladu, najneskoršie však v určenej zákonnej lehote, (ib) kupujúci môže požadovať, aby mu predávajúci reklamovaný tovar namiesto odstránenia vady vymenil a ak sa vada týka len niektorej jeho súčasti, aby mu predávajúci vymenil túto jeho vadnú súčasť, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady, (ic) predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti,

(ii) ak ide o neodstrániteľné vady, ktoré bránia kupujúcemu v riadnom užívaní tovaru, ako keby bol bez vady, (iia) na výmenu reklamovaného tovaru za bezvadný tovar alebo (iib) na odstúpenie od zmluvy a vrátenie zaplatenej ceny, v oboch prípadoch pod podmienkou, že kupujúci vráti predávajúcemu vadný tovar,

(iii) ak ide o iné neodstrániteľné vady, ktoré nebránia kupujúcemu v riadnom užívaní tovaru, na primeranú zľavu z kúpnej ceny reklamovaného tovaru, ktorú predávajúci za tovar zaplatil.

11.2 Ak ide o odstrániteľné vady a však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa tej istej vady alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať, má kupujúci právo na výmenu reklamovaného tovaru za bezvadný tovar alebo na odstúpenie od zmluvy a vrátenie zaplatenej ceny, v oboch prípadoch pod podmienkou, že kupujúci vráti predávajúcemu vadný tovar.

12. NÁROKY KUPUJÚCEHO Z VÁD SLUŽBY

12.1 Ak je vec opravená alebo upravená vadne, má objednávateľ právo na bezplatné odstránenie vady. Zhotoviteľ je povinný vadu odstrániť najdlhšie v dohodnutej lehote. Ak vadu nemožno odstrániť alebo ak ju zhotoviteľ neodstráni v dohodnutej lehote alebo ak sa vada vyskytne znovu, má objednávateľ právo na odstúpenie od zmluvy alebo na primerané zníženie ceny opravy alebo úpravy.

13. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

13.1 Vo veciach, ktoré nie sú v tomto reklamačnom poriadku výslovne upravené inak, sa uplatnia príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, zákona o ochrane spotrebiteľa a iné súvisiace všeobecne záväzné právne predpisy platné v Slovenskej republike.

13.2 Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste v každej prevádzkarni predávajúceho.

13.3 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1. 1. 2025

Peter Szabó
Konateľ spoločnosti