

STK IVANKA S.R.O.

DVOŘÁKOVO NÁBREŽIE 7527/10D
81102 BRATISLAVA - MESTSKÁ ČASŤ STARÉ MESTO
SLOVENSKÁ REPUBLIKA



REKLAMAČNÝ PORIADOK



REKLAMAČNÝ PORIADOK

Vypracovaný v súlade s ustanoveniami §619 až §627 Občianskeho zákonníka a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

ČI. I

Všeobecné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary a služby v súlade s predmetom jeho činnosti. Je záväzný pre predávajúceho a kupujúceho ako aj zákazníka. Osobným prevzatím tovaru alebo poskytnutej služby zákazník súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.

Na účely tohto Reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby a vybavením reklamácie ako ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku alebo služby, písomná výzva na prevzatie plnenie alebo jej odôvodnené zamietnutie.

ČI. II

Reklamácie a zodpovednosť za služby a vady tovaru

Ak sa zákazník domnieva, že mu služba nebola poskytnutá podľa stanovených legislatívnych požiadaviek pre oblasť technických, emisných kontrol a/alebo kontrol originality a je nespokojný má možnosť podať sťažnosť alebo reklamáciu.

Za správnosť vyúčtovanej ceny ak má pochybnosť, že cena za službu nebola vystavená s platným cenníkom.

Zákazník je povinný skontrolovať dodaný tovar alebo služby pri jeho prevzatí a reklamovať zjavné vady.

Za zjavné vady sú považované vady zistiteľné pri prevzatí vozidla po vykonaní služby alebo pri preberaní tovaru, a to najmä:

- množstevný a sortimentný rozdiel, znehodnotenie tovaru (zdeformovaný obal, poškodený obal a pod.).

Zistené zjavné vady je zákazník povinný okamžite oznámiť predávajúcemu, ktorý zjedná nápravu formou výmeny tovaru alebo vrátením kúpnej ceny.

Neskoršie reklamácie tohto typu nebude predávajúci akceptovať a takáto reklamácia je neoprávnená.

Predávajúci nezodpovedá za vady ak:

Zákazník spôsobil vadu tovaru sám, 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, vady vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebovania tovaru spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním, boli porušené ochranné plomby na tovare, boli vady spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru alebo jeho súčastí, sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby, alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti, vznikli v dôsledku živeľnej katastrofy, boli spôsobené (úmyselným alebo neúmyselným) nesprávnym či nadmerným používaním tovaru, jeho nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom, nesprávnym použitím prídavných zariadení iných ako predpisuje výrobca, vznikajú na tovare po uplynutí doby životnosti.

Čl. III

Záručná doba tovaru

Záručná doba je 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.

Ak ide o použitú vec, zákazník a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov.

Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi 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.

Na žiadosť zákazníka je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať daňový doklad o kúpe.

ČI. IV

Plynutie záručnej doby tovaru

Záručná doba začína plynúť od okamihu prevzatia tovaru zákazníkom a zaniká ak sa neuplatnila v záručnej dobe.

Ak ide o použitú vec, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitej veci zákazníkom.

Predávajúci je povinný vydať zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.

Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

ČI. V

Vady neodstrániteľné

Ak ide o vadu, 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.

Tie isté práva prislúchajú zákazníkovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať.

Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Čl. VI

Vec predávaná so zľavou

Ak sa vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má zákazník namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu. Záručná doba sa vzťahuje aj na výrobky predávané vo výpredajoch alebo so zľavou. Ak je však poskytnutá zľava kvôli určitej vade tovaru, túto vadu potom nie je možné reklamovať.

Čl. VII

Uplatnenie práva

Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená.

Ak je však v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre zákazníka bližšom, uplatní zákazník právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy. Podnikateľ určený na opravu je povinný opravu vykonať v lehote dohodnutej pri predaji veci medzi predávajúcim a zákazníkom.

Čl. VIII

Povinnosti predávajúceho, zákazníka a postup pri uplatnení reklamácie

Predávajúci je povinný zákazníka riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

Spotrebiteľ za služby alebo kupujúci za tovar môže uplatniť reklamáciu osobne, písomne alebo elektronickou poštou a to:

- osobne na príjme stanice technickej kontroly kde mu bola poskytnutá daná služba alebo zakúpený tovar
- listom na adresu: **Dvořákovo nábrežie 7527/10D, 811 02 Bratislava**
- elektronickou poštou na adresu: **info@stkivanka.sk**

Takto podaná reklamácia musí obsahovať potrebné náležitosti:

- meno, priezvisko alebo obchodné meno/IČO, adresu, telefonický kontakt

- číslo protokolu a dátum technickej / emisnej kontroly, v prípade tovaru daňový doklad s vyznačeným dátumom zakúpenia výrobku reklamovaného tovaru u predávajúceho, poprípade „Záručný list“
- predmet reklamácie (stručný opis)
- v prípade písomnej formy reklamácie podpis zákazníka

Ak reklamácia neobsahuje potrebné náležitosti nebude môcť byť vybavená.

Zákazník sa o vybavení reklamácie vyrozumie v lehotách najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.

Informácia o vybavení reklamácie bude doručená na adresu sťažovateľa, ktorú uviedol pri písaní reklamačného protokolu.

Zároveň sa vedie evidencia o reklamáciách, ktorá sa predkladá na požiadanie orgánom dozoru k nahliadnutiu. Evidencia o reklamáciách obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

Čl. X **Záverečné ustanovenia**

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.02.2025.

Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

V Ivanke pri Dunaji dňa 01.02.2025

Alternatívne riešenie sporov

V prípade, že spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho sa žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť spotrebiteľa podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania spotrebiteľom, má spotrebiteľ 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.

Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia [http://www.soi.sk/sk/Alternatívne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi](http://www soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva SR (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>). Spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.