

Reklamačný poriadok

Obsah:

1. Základné ustanovenia
2. Povinnosti kupujúceho
3. Záručné podmienky a nároky zo zodpovednosti za vady
4. Záverečné ustanovenia

1. Základné ustanovenia

- 1.1 Tento Reklamačný poriadok spoločnosti LeasePlan Slovakia, s.r.o, so sídlom Ševčenkova 34, 851 01 Bratislava, IČO: 44 558 970, IČ DPH: SK2022738091, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka číslo 56092/B (ďalej len „**predávajúci**“) platí pre kupujúcich, ktorí sú spotrebiteľmi v zmysle platných právnych predpisov (ďalej len „**kupujúci**“).
- 1.2 Tento reklamačný poriadok vydáva predávajúci pre účely riadnej informovanosti kupujúcich o podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie tovaru dodaného predávajúcim kupujúcemu.
- 1.3 Právne vzťahy predávajúceho s kupujúcim výslovne neupravené týmito reklamačným poriadok sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „**Občiansky zákonník**“), zákonom 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 súvisiacimi právnymi predpismi.

2. Povinnosti kupujúceho

- 2.1 Kupujúci je povinný predávaný tovar s potrebnou starostlivosťou pri prevzatí ihneď dôkladne skontrolovať, a to najmä či nemá zjavné vady, či je tovar dodaný so všetkým príslušenstvom, ako aj či je tovar dodaný s príslušnými dokladmi. Kupujúci môže od predávajúceho požadovať, ak to povaha predávaného tovaru pripúšťa, aby sa predávaný tovar pred ním skontroloval.
- 2.2 Kupujúci je povinný pri používaní predaného tovaru dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel aj podmienky stanovené pre používanie tovaru v záručnom liste alebo v návode na používanie, pričom je tiež povinný užívať a ošetrovať tovar v súlade s jeho prirodzenou životnosťou.

3. Záručné podmienky a nároky zo zodpovednosti za vady

- 3.1 Predávajúci poskytuje kupujúcemu záruku na právne vady, t.j. že zakúpené /ojazdené/ vozidlo nepochádza z trestnej činnosti, že pred jeho predajom kupujúcemu nedošlo k neoprávnenému pozmeneniu, príp. k neoprávnenej manipulácii s číslom podvozku a s číslom motora, že v dobe predaja nie je na vozidlo uplatňované záložné právo registrované v Centrálnom notárskom registri záložných práv.
- 3.2 Predávajúci kupujúcemu garantuje, že vozidlo nebolo poškodené povodňami, najmä že vozidlo nestálo dlhšiu dobu v zatopenom území, nebolo pod vodou, interiér nebol zanesený blatom a nánosmi z povodní, ktoré by spôsobovali nefunkčnosť elektroinštalácie vozidla alebo iného jeho zariadenia.
- 3.3 Predávajúci kupujúcemu garantuje, že vozidlo je možné zaregistrovať na nového vlastníka na území Slovenskej republiky, a že tomu nebráni žiadny záznam príslušného orgánu štátnej správy. Táto garancia sa výslovne vzťahuje len na územie Slovenskej republiky, pričom predávajúci nezabezpečuje administratívne úkony spojené s vývozom vozidla a jeho evidenciou mimo územia Slovenskej republiky.
- 3.4 Kupujúci berie na vedomie, že tovar je použitým tovarom, preto sa na neho vzťahujú záručné podmienky platné pre použitý tovar.
- 3.5 Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim. Pri použitom tovare nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebením. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu (najmä tovar v sekcii výpredaj alebo akcia) nezodpovedá predávajúci za vadu, pre ktorú bola nižšia cena dojednaná.
- 3.6 Pri použitom tovare je záručná doba 12 mesiacov.
- 3.7 Záručná doba začína plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim.
- 3.8 Na žiadosť kupujúceho predávajúci poskytne záruku písomnou formou (záručný list). Záručný list obsahuje identifikačné údaje predávajúceho, identifikáciu a množstvo predaného tovaru a dátum predaja. Ak to umožňuje povaha tovaru, postačí namiesto záručného listu vydať kupujúcemu doklad o kúpe tovaru. Vyhlásením v záručnom

liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže predávajúci kupujúcemu poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v tomto bode. V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky.

- 3.9 Predávajúci nezodpovedá za vady predaného tovaru:
- ktoré sú spôsobené bežným opotrebením tovaru,
 - ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe,
 - ktoré vyplývajú z povahy tovaru, ktorého životnosť (funkcia) je obmedzená na kratší čas použitia,
 - ktoré vznikli nesprávnym užívaním, nesprávnym skladovaním, nesprávnym ošetrovaním, nesprávnou údržbou, neoprávneným a neodborným zásahom alebo mechanickým poškodením,
 - pri použití tovaru za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebením alebo jeho súčastí a materiálu,
 - pri zľavnených tovaroch za vady, pre ktoré bola dojednaná nižšia cena,
 - o ktorých kupujúci pri prevzatí tovaru vedel, resp. bol na ne vyslovene upozornený,
 - pri ktorých došlo k porušeniu ochrannej plomby na tovare,
 - ktoré vznikli v dôsledku vyššej moci.
- 3.10 Práva zo zodpovednosti za zjavné vady predaného tovaru je kupujúci povinný uplatniť bez zbytočného odkladu po prevzatí tovaru.
- 3.11 Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Ak ide o použitý tovar, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 12 mesiacov odo dňa začatia plynutia záručnej doby.
- 3.12 Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, a to v prevádzke CarNext, Panónska cesta 30, 851 04 Bratislava počas prevádzkových hodín alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie.
- 3.13 Kupujúci je povinný pri reklamacii tovaru:
- preukázať kúpu tovaru záručným listom alebo dokladom o kúpe,
 - vytknúť konkrétnu vadu (vady) tovaru, resp. označiť chybné vlastnosti tovaru či okolnosti, ktoré bránia jeho použitiu,
 - oznámiť predávajúcemu, ktoré z práv podľa bodu 3.17 tohto reklamačného poriadku uplatňuje,
 - poskytnúť predávajúcemu potrebnú súčinnosť nevyhnutnú pre vybavenie reklamácie, pričom kupujúci je povinný strpieť odovzdanie alebo sprístupnenie reklamovaného tovaru, riadne očisteného a so všetkými súčiastkami.
- V opačnom prípade nie je možné pristúpiť k vybaveniu reklamácie.
- Kupujúci je povinný pri reklamacii tovaru uviesť všetky doklady a informácie naraz, aby mal predávajúci kompletné doklady a informácie pre vybavenie reklamácie.
- 3.14 Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach podľa tohto reklamačného poriadku. Predávajúci je na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv uplatňuje, povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.
- 3.15 Pri uplatnení reklamácie vydá predávajúci kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie (ďalej aj „**reklamačný protokol**“). Kupujúci poskytne za účelom riadneho vybavenia reklamácie svoje kontaktné údaje (napr. kontaktnú adresu, email a tel. číslo).
- 3.16 Ak kupujúci uplatnil reklamáciu prostriedkami diaľkovej komunikácie, predávajúci doručí reklamačný protokol kupujúcemu ihneď; ak nie je možné reklamačný protokol doručiť ihneď, doručí sa bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; reklamačný protokol sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 3.17 **Práva zo zodpovednosti za vady prislúchajú kupujúcemu v závislosti od toho, či je vada odstrániteľná alebo neodstrániteľná.**

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti tovaru, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave (aspoň dve predchádzajúce opravy rovnakej vady) alebo pre väčší počet väd (aspoň tri rôzne odstrániteľné vady tovaru v dobe uplatnenia reklamácie) tovar riadne užívať.

Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

Ak ide o vadu použitého tovaru alebo tovaru predávaného za nižšiu cenu, má kupujúci namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu.

Pri výmene tovaru za nový / bezvadný môže predávajúci požadovať vrátenie pôvodne predaného tovaru, pričom v takom prípade je kupujúci povinný vrátiť pôvodne predaný tovar predávajúcemu.

3.18 Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania :

- a) odovzdaním opraveného tovaru,
- b) výmenou tovaru,
- c) vrátením kúpnej ceny tovaru,
- d) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
- e) písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo
- f) jej odôvodnené zamietnutie.

Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo kupujúceho na náhradu škody podľa osobitného právneho predpisu.

3.19 Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; pričom bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

3.20 Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, predávajúci je povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak je tovar 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 kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. V takom prípade je predávajúci 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, pričom znova uplatnenú reklamáciu nemôže zamietnuť.

3.21 Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať:

- a) kópiu reklamačného protokolu,
- b) dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď,
- c) dôvod, pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie,
- d) zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a
- e) kópiu dokladu o vybavení reklamácie.

3.22 Ak je reklamácia vybavená opravou, predlžuje sa záručná doba o dobu od uplatnenia reklamácie do dňa, kedy je kupujúci povinný si tovar po skončení opravy prevziať, a to aj v prípade, ak tak neurobil. Ak je reklamácia vybavená výmenou vadného tovaru za tovar bez väd, začne plynúť záručná doba od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka – záručná doba na poskytnutú súčiastku začne plynúť od prevzatia súčiastky.

- 3.23 Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad (ďalej len „**doklad o vybavení reklamácie**“) najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 3.24 Pri vydaní tovaru po vybavení reklamácie uplatnenej osobne je kupujúci povinný predložiť doklad, na základe ktorého bol tovar prijatý na reklamáciu (reklamačný protokol), preukázať svoju totožnosť platným dokladom totožnosti (občiansky preukaz, cestovný pas), alebo iným spôsobom hodnoverne preukázať oprávnenie prevziať reklamovaný tovar, inak môže predávajúci odmietnuť tovar vydať.
- 3.25 V prípade, ak si kupujúci tovar po vybavení reklamácie neprevezme najneskôr v posledný deň lehoty na prevzatie tovaru určenej predávajúcim vo výzve na prevzatie tovaru, je predávajúci oprávnený požadovať po jej márnom uplynutí poplatok za uskladnenie tovaru vo výške 1,66 EUR vrátane DPH za každý deň omeškania kupujúceho s prevzatím tovaru.
- 3.26 Kupujúci má právo na úhradu účelne vynaložených nákladov spojených s dôvodným a riadnym uplatnením reklamácie, pričom toto právo treba uplatniť u predávajúceho najneskôr do jedného mesiaca od uplynutia lehoty pre uplatnenie vád, inak právo zanikne.

4. Záverečné ustanovenia

- 4.1 Predávajúci si plní povinnosť riadne informovať kupujúcich podľa § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnením tohto reklamačného poriadku na svojej internetovej stránke internetového obchodu.
- 4.2 Kupujúci odoslaním objednávky potvrdzuje, že si tento Reklamačný poriadok prečítal, oboznámil sa s jeho obsahom a v celom rozsahu s ním súhlasí.
- 4.3 Predávajúci má právo kedykoľvek zmeniť tento Reklamačný poriadok bez predchádzajúceho upozornenia. Dátum účinnosti tohto znenia Reklamačného poriadku je vyznačený v bode 4.4. Vo vzťahu ku kupujúcemu je platné znenie Reklamačného poriadku, ktoré bolo účinné v deň doručenia objednávky kupujúceho predávajúcemu, pričom na takéto znenie Reklamačného poriadku sa následné zmeny Reklamačného poriadku nevzťahujú.
- 4.4 Tento Reklamačný poriadok je účinný odo dňa 01.01.2020.

Reklamačný formulár

Meno a priezvisko	
Dôvod reklamácie	
Telefón	
E-mail	
ŠPZ	
Podrobný opis	
Spôsob vybavenia reklamácie	