



Reklamačný poriadok

Spoločnosť DANUBIASERVICE a.s., so sídlom Rožňavská 30, 821 04 Bratislava, IČO: 31 397 549, Obchodný register Okresného súdu Bratislava I., Oddiel: Sa, Vložka číslo 865/B, (ďalej aj DASE“), vydáva v súlade s ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a § 616 až 627 Občianskeho zákonníka v spojení s § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka tento reklamačný poriadok s účinnosťou od 01.01. 2018.

1. Účel a predmet

1.1. Reklamačný poriadok upravuje vzťahy medzi DANUBIASERVICE a.s. a kupujúcim alebo objednávateľom (ďalej len „klient“) v súvislosti s uplatneným nárokom klienta zo zodpovednosti za vady predaného tovaru alebo poskytnutej služby (ďalej len „reklamácia“).

1.2. Reklamačný poriadok upravuje podmienky, miesto a spôsob uplatnenia práv spotrebiteľa plynúcich zo zodpovednosti za vady tovaru alebo poskytnutej služby vykonanej za účelom opravy, úpravy, údržby alebo diagnostikovania vady vozidla, vrátane informácie, kde možno reklamáciu uplatniť.

Pri reklamáciách sa v závislosti od právnej formy klienta postupuje nasledovne:

a) **v prípade spotrebiteľa** v zmysle § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej len „Občiansky zákonník“) sa postupuje v súlade kúpnuou zmluvou a/alebo zmluvou o dielo, v súlade s ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“) a týmto reklamačným poriadkom,

b) **v prípade osoby inej ako spotrebiteľ** (podnikateľ alebo právnická osoba) sa postupuje v súlade s kúpnuou zmluvou a/alebo zmluvou o dielo a ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“).

1.3. Spoločnosť DANUBIASERVICE a.s. má taktiež, v súlade s ustanovením § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, postavenie určenej osoby. V prípade prijatia podnetu spotrebiteľa na poskytnutie odborného posúdenia sa použijú ustanovenia Obchodného, resp. Občianskeho zákonníka upravujúce zmluvu o dielo, v spojení s príslušnými ustanoveniami zákona na ochranu spotrebiteľa upravujúce práva a povinnosti spotrebiteľa a určenej osoby.

1.4 Na účely tohto reklamačného poriadku sa rozumie:

- **spotrebiteľom** fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo používa služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti (Zákon o ochrane spotrebiteľa), resp. fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti (Občiansky zákonník),
- **vybavením reklamácie** ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie
- **odborným posúdením** vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv
- **určenou osobou** osoba oprávnená výrobcom na vykonávanie záručných opráv.

2. Prijímanie reklamácií

2.1. Reklamácie môžu byť podané písomne na adresu: DANUBIASERVICE a.s., so sídlom Rožňavská 30, 821 04 Bratislava, ústne, telefonicky, mailom alebo osobne v sídle DANUBIASERVICE a.s. V prípade ústnej alebo telefonickej reklamácie DANUBIASERVICE a.s. vyhotoví záznam o prijatí reklamácie.

2.2. Z podania reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva a čo je predmetom jej obsahu. Chyby sa uplatňujú označením chybnnej vlastnosti alebo funkcie alebo popisáním prejavu vady, vrátane uvedenia momentu, kedy bola chyba kupujúcim, prípadne odberateľom zistená.

2.3. Pri uplatnení práva zo zodpovednosti za

a) **chyby tovaru** je klient povinný predložiť všetky doklady týkajúce sa príslušného obchodu alebo služieb preukazujúce skutočnosti, ktoré reklamuje, na tento účel sa klient preukáže najmä osvedčením o registrácii motorového vozidla, Servisnou knižkou, Záručným listom a dokladom

o svojom právnom pomere k vozidlu (napríklad kúpna zmluva, faktúra, lízingová zmluva) v ktoromkoľvek autorizovanom servise pre príslušnú značku. V prípade, že vozidlo do servisu DANUBIASERVICE, a.s. pristaví iná osoba, než ktorá je uvedená na týchto dokumentoch, je táto osoba povinná predložiť súčasne plnú moc, ktorá ju oprávňuje k uplatňovaniu práv a povinností vyplývajúcich zo záruky,

b) **chyby služby** (napríklad reklamácia v množstve, druhu, akosti, ceny, a pod.) je možné len u predávajúceho, resp. zhotoviteľa. Kupujúci/objednávateľ sa preukáže dokladom o nadobudnutí služby (napríklad faktúra alebo zmluva o vykonaní diela – zákazkový list). Osobou určenou na prijatie reklamácie služby, ktorá je povinná reklamáciu vybaviť, je vedúci predaja náhradných dielov a príslušenstva alebo vedúci servisu.

V prípade, ak reklamácia neobsahuje požadované náležitosti, je DANUBIASERVICE a.s. oprávnená vyzvať klienta na upresnenie reklamovaného nároku alebo na doplnenie požadovaných dokladov, ktoré sú potrebné pre riadne vedenie reklamačného konania.

2.4. DANUBIASERVICE a.s. je povinná prijať reklamáciu spotrebiteľa v ktorejkoľvek prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby.

2.5. DANUBIASERVICE a.s. je povinná pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, 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 spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

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

2.7. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo iná povinná osoba určená na opravu je povinný vybaviť reklamáciu spotrebiteľa ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Dňom uplatnenia reklamácie je deň:

a) kedy boli v mieste prevádzky predávajúceho osobne uplatnené práva zo zodpovednosti za vady tovaru preukázané prinesenou chybnou vecou spolu so všetkými požadovanými dokladmi.

b) kedy bol v mieste prevádzky spoločnosti predávajúcim prevzatý reklamovaný tovar za účelom uplatnenia práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady tovaru spolu so všetkými požadovanými dokladmi.

2.8. **DANUBIASERVICE a.s. reklamáciu vybaví, resp.** reklamačné konanie bude ukončené odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím.

2.9. DANUBIASERVICE a.s. vedie evidenciu prijatých reklamácií a sťažností. Evidencia o reklamáciách a sťažnostiach obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, ako i ďalšie údaje, ak to stanovuje osobitný zákon.

2.10. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo spotrebiteľa na náhradu škody podľa osobitného predpisu.

(Zákon č. 294/1999 Z. z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú chybným výrobkom v znení zákona č. 451/2004 Z. z.).

3. Lehota na reklamáciu, Záručné podmienky a záručná doba

3.1. Klient je povinný uplatniť reklamáciu voči DANUBIASERVICE a.s. spôsobom uvedeným v bode 2. tohto reklamačného poriadku bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia reklamovanej skutočnosti.

3.2. Práva zo zodpovednosti za vady veci alebo služby, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnia v záručnej dobe.

3.3 Na dodaný tovar je Kupujúcemu poskytnutá záručná doba, ktorej dĺžka a začiatok plynutia je v závislosti od konkrétneho modelu a značky vozidla bližšie špecifikovaná v kúpnej zmluve a servisnej knižke príslušného vozidla.

4. Kontrola tovaru pri prevzatí

4.1. Pri prevzatí tovaru a/alebo služby je klient povinný skontrolovať, či obal, v ktorom je tovar zabalený, nie je poškodený. V prípade jeho poškodenia je povinný na danú skutočnosť bezodkladne upozorniť DANUBIASERVICE a.s. a na tento účel spísať protokol o zistených vadách. Ak Kupujúci tovar prevezme aj napriek zrejmemu poškodeniu obalu, Predávajúci neuzná prípadné neskoršie reklamácie z tohto dôvodu.

4.2. Kupujúci je povinný dodaný tovar a/alebo službu prehladať bezodkladne po jeho prevzatí.

4.2 Ak Kupujúci pri prevzatí tovaru a/alebo služby zistí akúkoľvek vadu, nekompletnosť alebo poškodenie, je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u Predávajúceho. V prípade, ak Kupujúci neuplatní u Predávajúceho reklamáciu v lehote podľa predchádzajúcej vety, dodávka tovaru sa považuje za kompletnú a bez chýb a reklamácie z tohto titulu nebudú akceptované.

5. Alternatívne riešenie sporov

5.1. V prípade, že Kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, Kupujúci má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť Kupujúceho podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania Kupujúcim, Kupujúci má 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 (ďalej len ako „**Zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov**“). Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Predávajúcim je (i) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava alebo elektronicky na ars@soi.sk alebo adr@soi.sk alebo (ii) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitejskych-sporov/146987s>), pričom Kupujúci má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Kupujúci 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/> .

5.2. Návrh Kupujúceho na začatie alternatívneho riešenia sporu musí v zmysle § 12 odsek 3 Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov obsahovať:

- a) meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
- b) presné označenie Predávajúceho,
- c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností, označenie, čoho sa Kupujúci ako spotrebiteľ domáha,
- d) dátum, kedy sa Kupujúci ako spotrebiteľ obrátil na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s Predávajúcim bol bezvýsledný,
- e) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediacii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže Kupujúci využiť formulár, ktorého vzor je Kupujúcemu k dispozícii na stiahnutie na stránke Predávajúceho a ktorý je dostupný aj na webovom sídle ministerstva (<http://www.mhsr.sk/alternativne-riesenie-spotrebitejskych-sporov-clr/146956s>) a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov. K návrhu Kupujúci priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

6. Záverečné ustanovenia

6.1. Reklamačný poriadok je k dispozícii v prevádzkových priestoroch spoločnosti DANUBIASERVICE a.s. ako aj na internetovej stránke www.danubiaservice.sk.

6.2. DANUBIASERVICE a.s. je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov jednostranne zmeniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok aj bez predchádzajúceho upozornenia. Táto zmena bude zverejnená v obchodných priestoroch spoločnosti DANUBIASERVICE a.s. s určením účinnosti nového znenia reklamačného poriadku.

6.3. Pre úpravu vzájomných práv a povinností v reklamačnom konaní, ktoré nie sú výslovne upravené týmto reklamačným poriadkom sa primerane použijú ustanovenia príslušných právnych predpisov, najmä Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka, zákona o ochrane spotrebiteľa v znení platnom a účinnom ku dňu uplatnenia reklamácie klientom.

6.4. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť **01.01.2018**.

v.r. Mgr. Danica Reptová
podpredseda predstavenstva

v.r. Ing. Miroslav Gocník
člen predstavenstva