

## **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

Internetového obchodu [www.autogarant.sk](http://www.autogarant.sk)

### **I. Identifikácia obchodníka**

1.1. Týmto Reklamačným poriadkom (ďalej aj „RP“) sa riadia právne vzťahy medzi spoločnosťou

Obchodné meno: Auto Garant, s. r. o.

Sídlo: Šustekova 2689/5, 851 04 Bratislava - mestská časť Petržalka, Slovenská republika

Zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 139112/B

IČO: 52461122

DIČ: 2121057048

IČ DPH: SK 2121057048

Bankový účet: SK46 83300000002901664540

Predávajúci je platiteľom dane z pridanej hodnoty

(ďalej aj “Predávajúci” alebo “Obchodník”) a každou osobou, ktorá je Objednávateľom servisných služieb, a ktorá vystupuje v pozícii spotrebiteľa v zmysle ďalších ustanovení týchto Všeobecných obchodných podmienok a príslušných zákonov definujúcich spotrebiteľa, v rámci platnej legislatívy Slovenskej republiky najmä zákonov: Zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení, Zákon č. 40/1964 Z.z. Občiansky zákonník v platnom znení, s výnimkou uvedenou v bode 4.4. tohto Reklamačného poriadku, ktorý upravuje právny vzťah medzi Obchodníkom a Kupujúcim, ktorý nevystupuje v postavení spotrebiteľa.

1.2. Emailový kontakt a telefonický kontakt na Predávajúceho je:

Email: [rafaj@autogarant.sk](mailto:rafaj@autogarant.sk)

Tel. č.: 0908 203 131

1.3. Adresa k zasielaniu písomností, reklamácií, odstúpení od zmlúv je:

Auto Garant, s. r. o., Šustekova 2689/5, 851 04 Bratislava - mestská časť Petržalka, Slovenská republika

### **II. Základné ustanovenia**

2.1. Týmto reklamačným poriadkom sa upravujú právne vzťahy medzi Kupujúcimi, ktorí sú spotrebiteľmi a Obchodníkom.

2.2. Tento reklamačný poriadok upravuje rozsah, podmienky a spôsob uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady motorových vozidiel, náhradných dielov, príslušenstvá alebo iného tovaru

(ďalej len tovar), ktorý zakúpili spotrebiteľia (ďalej len kupujúci), v zmysle Občianskeho zákonníka o predaji tovaru od predávajúceho.

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

### **III. Uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady**

3.1. Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady, len ak vadu vytkol u Predávajúceho bez zbytočného odkladu, najneskôr do uplynutia 24 mesiacov od prevzatia veci. Ak v tejto lehote vadu nevytkne, práva zo zodpovednosti za vady zaniknú.

### **IV. Zodpovednosť 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 pri prevzatí veci kupujúcim a ktoré nemožno pokladať za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka, najmä za vady, ktoré spôsobil kupujúci alebo tretia osoba mechanickým alebo iným poškodením veci, vznikli nesprávnym spôsobom používania, nedovoleným používaním na iné účely než na aké je vec určená svojím charakterom, vznikli ako dôsledok neodborných zásahov do veci alebo iným zaobchádzaním s vecou, ktoré bolo v rozpore s návodom na použitie, záručnými podmienkami a v nich uvedenými pokynmi a výslovnými upozorneniami.

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

## **V. Práva zo zodpovednosti za vady**

5.1. Ak predávajúci zodpovedá za vadu predanej veci, kupujúci má voči nemu právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou, právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť

5.2. Kupujúci môže odoprieť zaplatiť kúpnu cenu alebo jej časť, kým si predávajúci nesplní povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo zodpovednosti za vady, ibaže kupujúci je v čase vytknutia vady v omeškaní so zaplatením kúpnej ceny alebo jej časti. Kupujúci zaplatí kúpnu cenu bez zbytočného odkladu po splnení povinností predávajúcim.

5.3. Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady vrátane práva podľa bodu 5.2., len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia doby podľa bodov 4.1 až 4.3 tohto Reklamačného poriadku.

5.4. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady nevylučuje právo kupujúceho na náhradu škody, ktorá mu z vady vznikla.

## **VI. Vytknutie vady**

6.1. Vadu možno vytknúť v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, u inej osoby, o ktorej predávajúci oboznámil kupujúceho pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky, alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla alebo miesta podnikania predávajúceho alebo na inej adrese, o ktorej predávajúci oboznámil kupujúceho pri uzavretí zmluvy alebo po uzavretí zmluvy.

6.2. Ak kupujúci vytkol vadu poštovou zásielkou, ktorú predávajúci odoprel prijať, zásielka sa považuje za doručенú v deň odopretia.

6.3. Predávajúci poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim. Predávajúci v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1, Zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.

6.4. Ak predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi kupujúcemu. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu; na opakované vytknutie vady sa § 621 ods. 3, Zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení nevzťahuje. Na náklady spotrebiteľa spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom sa vzťahuje § 509 ods. 2 Zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení.

6.5. Ak pred uzavretím zmluvy alebo, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky kupujúceho, pred odoslaním objednávky, predávajúci oboznámil kupujúceho, že vady možno vytknúť aj u inej osoby, konanie alebo opomenutie tejto osoby sa na účely zodpovednosti za vady považuje za konanie alebo opomenutie predávajúceho.

## **VII. Odstránenie vady**

7.1. Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci. Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil predávajúcemu neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti.

7.2. Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti vrátane okolností podľa bodu 7.1. druhej vety.

7.3. Predávajúci opraví alebo vymení vec v primeranej lehote po tom, čo kupujúci vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý kupujúci vec požadoval.

7.4. Na účely opravy alebo výmeny kupujúci odovzdá alebo sprístupní vec predávajúcemu alebo osobe podľa § 622 ods. 5 Zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení. Náklady prevzatia veci znáša predávajúci.

7.5. Predávajúci dodá opravenú vec alebo náhradnú vec kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu kupujúci dodal vadnú vec, ak sa strany nedohodnú inak. Ak kupujúci neprevezme vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže predávajúci vec predať. Ak ide o vec väčšej hodnoty, predávajúci kupujúceho o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci. Predávajúci bezodkladne po predaji vyplatí kupujúcemu výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jej úschovu a predaj, ak kupujúci uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej predávajúcim v oznámení o zamýšľanom predaji veci. Predávajúci môže vec na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré predávajúci účelne vynaložil na úschovu veci, a nákladov, ktoré by predávajúci musel nevyhnutne vynaložiť na jej predaj.

7.6. Predávajúci pri odstránení vady zabezpečí odstránenie veci a inštaláciu opravenej veci alebo náhradnej veci, ak si výmena alebo oprava vyžaduje odstránenie vadnej veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Predávajúci a kupujúci sa môžu dohodnúť, že odstránenie veci a inštaláciu opravenej alebo náhradnej veci zabezpečí kupujúci na náklady a nebezpečenstvo predávajúceho.

7.7. Pri odstránení vady výmenou veci nemá predávajúci právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred jej výmenou.

7.8. Predávajúci zodpovedá za vady náhradnej veci podľa § 619 Zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.

7.9. Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty podľa § 517 ods. 1., Zákona č. 40/1964 Z.z. Občiansky zákonník v platnom znení, ak

a) predávajúci vec neopravil ani nevymenil,

b) predávajúci vec neopravil ani nevymenil v súlade s § 623 ods. 4 a 6 Zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení,

c) predávajúci odmietol odstrániť vadu podľa § 623 ods. 2 Zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení,

d) vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,

e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo

f) predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.

7.10. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez väd.

7.11. Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy podľa bodu 7.9., ak sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie predávajúci.

7.12. Ak sa zmluva týka kúpy viacerých vecí, kupujúci môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.

7.13. Kupujúci po odstúpení od zmluvy alebo jej časti vráti vec predávajúcemu na náklady predávajúceho. Predávajúci zabezpečí odstránenie veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Ak predávajúci vec v primeranej lehote neodstráni, môže kupujúci zabezpečiť odstránenie a doručenie veci predávajúcemu na náklady a nebezpečenstvo predávajúceho.

7.14.Predávajúci po odstúpení od zmluvy vráti kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci predávajúcemu alebo po preukázaní, že kupujúci zaslal vec predávajúcemu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.

7.15.Predávajúci vráti kúpnu cenu kupujúcemu alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri zaplatení kúpnej ceny, ak kupujúci výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša predávajúci.

7.16.Predávajúci nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred odstúpením od kúpnej zmluvy.

### **VIII. Zodpovednosť za vady služby**

8.1.Dodávateľ zodpovedá za vady, ktoré má vec pri jej prevzatí objednávateľom.

8.2.Ak sa vada prejaví do uplynutia 24 mesiacov odo dňa, kedy si mal objednávateľ vec prevziať, predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mala vec už v čase prevzatia. To neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou veci alebo vady.”

### **X. Záverečné ustanovenia**

10.1.Tento Reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť Všeobecných obchodných podmienok a Zásad a poučenia o ochrane osobných údajov tohto Webového sídla. Dokumenty – Všeobecné obchodné podmienky a Zásady a poučenia o ochrane osobných údajov tohto Webového sídla sú zverejnené na doméne Webového sídla Predávajúceho.

10.2.Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný momentom jeho zverejnenia na Webovom sídle Predávajúceho dňa **01.07.2024**