Reklamačný poriadok

Predávajúci:

Obchodné meno: SECO s. r. o.

Sídlo: Jesenského 25, 036 01 Martin

Prevádzka: 038 41 Košťany nad Turcom č. 326

IČO: 31607713

Zápis v registri: OS Žilina, odd: Sro, vl.č. 1944/L

Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky a spôsob reklamácie, vrátane informácie, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv. Týka sa tovaru a služieb, ktoré predávajúci predal spotrebiteľom. Pri reklamáciách sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom, za dodržania zákonných ustanovení vychádzajúcich zo zákona č. 40/1964 Z.z. Občiansky zákonník a ďalších príslušných právnych predpisov.

Podmienky záručných opráv

I. Všeobecné vymedzenie záruky

Pre produkty značky Škoda je poskytovaná 2 ročná základná záruka:

- **a.** pre nové vozidlá značky Škoda
- **b.** pre nové Škoda Originálne dielce
- **c.** pre nové Škoda Originálne príslušenstvo
- **d.** Škoda Economy dielce
- **e.** Reklamné predmety a merchandise

Pre vozidlá značky Škoda môžu byť poskytnuté nad rámec 2 ročnej zákonnej záruky aj predĺžené záruky. Kupujúci je pri kúpe vozidla informovaný o type a rozsahu predĺžených záruk.

Pri oprave a úprave vozidla platí záručná doba v trvaní 3 mesiace, ak nie je dojednaná alebo osobitnými predpismi ustanovené inak.

Záručná doba začína plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim.

II. Nové vozidlá

1. Základná záruka sa poskytuje pri súčasnom a nepretržitom plnení nasledujúcich podmienok:

   - pri používaní vozidla sú plnené pokyny a rešpektované odporúčania uvedené v palubnej literatúre v súlade s technickými podmienkami výrobcu, spoločnosti Škoda Auto a.s., so sídlom tř. V. Klementa 869, 293 01 Mladá Boleslav, Česká republika (ďalej aj ako „výrobca“).

   - sú odborne prevedené všetky servisné prehliadky podľa rozsahu a intervalov predpísaných výrobcom. Aktuálny zoznam úkonov je možné získať u autorizovaných servisov Škoda, alebo na www.skoda-auto.sk.

   - vady, ktoré boli zistené pri pravidelných servisných prehliadkach, nechá pritom kupujúci odstrániť v najkratšom možnom čase

   - pri opravách v záruke sú použité výhradne Škoda Originálne dielce

   - pokiaľ budú servisné prehliadky a opravy vykonávané v opravovniach mimo autorizovanej servisnej siete Škoda a nebudú dodržané pokyny výrobcu a ak vznikne v príčinnej súvislosti s takto vykonanými servisnými úkonmi a v ich rámci použitými dielcami vada alebo dôjde k inému poškodeniu vozidla, nevzťahuje sa na tieto vady záruka poskytovaná predávajúcim

   - práva zo zodpovednosti za vady sú uplatnené bez zbytočného odkladu po zistení vady a kupujúci pritom k odstráneniu vady poskytne nevyhnutnú súčinnosť

   - všetky opravy lakovaných dielcov karosérie a dielcov s antikoróznou ochranou sú vykonávané podľa výrobcom stanovenej technológie; pokiaľ však budú tieto opravy vykonávané v opravovniach mimo autorizovanej servisnej siete Škoda a ak vzniknú z dôvodu nedodržania výrobcom stanoveného postupu v príčinnej súvislosti s takto vykonanými servisnými úkonmi a v ich rámci použitým materiálom a dielcami korózie, prehrdzavenia alebo vady laku, nevzťahuje sa na tieto vady záruka poskytovaná predávajúcim.

2. Základná záruka sa nevzťahuje:

   - na vady, ktoré súvisia so skutočnosťou, že vozidlo bolo opravované alebo prevádzkovo udržiavané iným, ako autorizovaným servisom Škoda, pokiaľ neboli dodržiavané výrobcom stanovené postupy

   - na poškodenia vzniknuté vonkajšími mechanickými alebo chemickými vplyvmi a poškodením a ďalej nedbalosťou užívateľa

   - na poškodenie a vady spôsobené násilným prekonaním uzamykacích dielcov a zabezpečovacích systémov vozidla alebo vzniknuté v súvislosti s ním

   - na poškodenie spôsobené haváriou, dopravnou nehodou alebo nárazom, živelnou pohromou (krupobitie, zaplavenie vozidla a pod.)

   - na prirodzené prevádzkové opotrebenie, na vady spôsobené neodborným zaobchádzaním, nedostatočnou údržbou alebo nepovolenými úpravami (napríklad dodatočná montáž alebo zástavba výrobcom neschválených dielcov, zariadení resp. príslušenstva a pod.)

- na vady spôsobené používaním vozidla v podmienkach, ktoré nezodpovedajú podmienkam stanoveným výrobcom (napríklad preťaženie vozidla – aj krátkodobé, športová a výcviková činnosť a pod.)

- na vady vzniknuté nerešpektovaním pokynov v Návode na obsluhu a Servisnej knižke

- na poškodenie laku spôsobené vonkajším mechanickým vplyvom (poškrabanie, vrypy a pod.)

- na poškodenie laku spôsobené chemickým vplyvom (priemyselné spady, vtáčí trus, stromové živice, iné chemické látky – žieraviny a pod.)

- na poškodenie laku spôsobené nesprávnou údržbou a ošetrovaním laku (použitie agresívnej autokozmetiky, nevhodných čističov, leštenieK a pod.)

- na vady prehrdzavenia, ktoré neboli bezprostredne po ich zistení uplatnené u autorizovaných servisov Škoda, čo malo za následok vznik korózie a prehrdzavenie materiálu

- na vady prehrdzavenia spôsobené poškodením antikoróznej ochrany, ktoré neboli bezprostredne po ich zistení uplatnené u autorizovaných servisov Škoda, čo malo za následok vznik korózie a prehrdzavenie materiálu.

Náklady na pravidelné servisné prehliadky v súlade s odporúčaniami výrobcu, ako aj náklady vyplývajúce z bežného prevádzkového opotrebenia častí vozidla plne hradí kupujúci, ako napríklad:

- bežnú údržbu, nastavenie a pravidelné kontroly, súčasti bežnej prevádzkovej spotreby ako je olejový, vzduchový a palivový filter

- výmenu dielcov, ktoré podliehajú bežnému prevádzkovému opotrebeniu vyplývajúcemu z ich používania a počtu najazdených kilometrov (pneumatiky, sviečky, stieracie lišty, brzdové obloženie a kotúče, tlmiče, spojka, žiarovky a pod.)

3.

Kupujúci má právo na bezplatné, včasné a riadne odstránenie vady, ktorá sa prejaví v základnej záručnej dobe.

4.

V rámci predĺženej jednoročnej záruky na neexistenciu vád laku, ktorá nadväzuje na dvojročnú základnú záruku, má kupujúci právo na bezplatnú opravu laku potrebnú na odstránenie vady podľa predpisov výrobcu.

Táto predĺžená záruka platí, pokiaľ boli splnené podmienky uvedené v bode 1 tejto kapitoly a nevzťahuje sa na vady uvedené v bode 2 tejto kapitoly.

5.

V rámci predĺženej záruky na neprehrdzavenie karosérie, ktorá nadväzuje na dvojročnú základnú záruku, má kupujúci právo na bezplatnú opravu alebo výmenu dielcov, ktoré autorizovaný servis Škoda uznal za vadné a u ktorých došlo k perforácii spôsobenej koróziou.

Táto predĺžená záruka platí, pokiaľ boli splnené podmienky uvedené v bode 1 tejto kapitoly a nevzťahuje sa na vady uvedené v bode 2 tejto kapitoly.

Predĺžená záruka na neprehrdzavenie karosérie sa nevzťahuje na mechanické diely, ktoré nie sú súčasťou karosérie a diely podliehajúce prevádzkovému opotrebeniu (výfukové potrubie, disky kolies, vady laku a pod.).

III. Škoda Originálne dielce a Škoda Originálne príslušenstvo

Záruka sa poskytuje pri súčasnom a nepretržitom plnení nasledujúcich podmienok:

- boli dodržané montážne postupy a všetky odporúčania dané výrobcom v prípade, že kupujúci Škoda originálny dielec montoval do vozidla sám alebo tieto práce nechal vykonať inou osobou, ako autorizovaným servisom Škoda

- boli dodržané montážne postupy a všetky odporúčania dané výrobcom Škoda Originálneho príslušenstva v prípade, že kupujúci Škoda Originálne príslušenstvo sám montoval alebo použil do vozidla alebo na vozidlo alebo tieto práce nechal vykonať inou osobou ako autorizovaným servisom Škoda

- pri užívaní Škoda Originálneho dielca a Škoda Originálneho príslušenstva boli splnené pokyny a rešpektované odporúčania uvedené v montážnom návode, užívateľskom návode, palubnej literatúre a príbalovej informácii.

Záruka sa pritom nevzťahuje najmä na opotrebenie Škoda Originálneho dielca alebo Škoda Originálneho príslušenstva spôsobené ich obvyklým používaním, na opotrebenia vzniknuté v dôsledku extrémneho zaťaženia, na vady spôsobené neodbornou montážou, chybným používaním a mechanickým poškodením.

Kupujúci má právo na bezplatné, včasné a riadne odstránenie vady, ktorá sa prejaví v základnej záručnej dobe.

Na niektoré vybrané Škoda Originálne dielce je poskytnutá predĺžená záruka.

IV. Spôsob uplatnenia vady

Pri uplatnení práva na odstránenie vady vozidla sa kupujúci preukáže 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 Škoda. V prípade, že vozidlo do servisu Škoda 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.

Iné práva zo zodpovednosti za vady ako na opravu vozidla sa uplatňujú u predávajúceho. Kupujúci sa preukáže osvedčením o registrácii motorového vozidla, Servisnou knižkou, Záručným listom a dokladom o svojom právnom pomere k vozidlu (napríklad kúpna zmluva, faktúra, lízingová zmluva). V prípade, že tieto práva uplatňuje 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.

Práva zo zodpovednosti za vady Škoda Originálneho dielca a Škoda Originálneho príslušenstva sa uplatňujú v ktoromkoľvek autorizovanom servise Škoda. Kupujúci sa preukáže dokladom o nadobudnutí výrobku, napríklad kúpna zmluva, faktúra, záručný list a poskytne dáta o montáži (napr. zákazkový list servisu s uvedenými identifikačnými údajmi vozidla vrátane stavu kilometrov a dátumu montáže).

Uplatnenie si práva zo zodpovednosti za vady služby (napríklad vada omylu v množstve, druhu, akosti, ceny, a pod.) je možné len u predávajúceho. Kupujúci sa preukáže dokladom o nadobudnutí služby (napríklad faktúra alebo zmluva o vykonaní diela – zákazkový list).

Vady sa uplatňujú označením vadnej vlastnosti alebo funkcie alebo popísaním prejavu vady.

Vady musí kupujúci uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu. Práva zo zodpovednosti za vady veci alebo služby, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnia v záručnej dobe.

Vytknutie vady spotrebiteľom:

Spotrebiteľ môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu, len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr však do uplynutia záručnej doby.

Spotrebiteľ môže vytknúť vadu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie vady možné vzhľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo na určenom mieste; to neplatí ak je na vykonanie opravy určená iná osoba. Spotrebiteľ má právo uplatniť vadu aj poštovou zásielkou alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla alebo miesta podnikania predávajúceho. V prípade uplatnenia vady poštovou zásielkou alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie lehoty na posúdenie vady predávajúcim plynú od dňa prevzatia alebo ak je to postačujúce, prehliadky vozidla, na predajni predávajúcim alebo ním poverenou osobou.

Predávajúci poskytne spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľom. Predávajúci v potvrdení o vytknutí vady uvedie odhadovanú lehotu, v ktorej vadu odstráni. Táto lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom (najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby), ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.

Ak predávajúci odmietol vytknutú vadu výrobku, dôvody odmietnutia písomne oznámi spotrebiteľovi. Ak spotrebiteľ znaleckým posudkom alebo odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže vadu vytknúť opakovane. V tomto prípade sa neuplatní lehota 2 mesiacov na uplatnenie vady. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť účelne vynaložené náklady, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady pokiaľ boli uplatnené v zmysle § 509 ods. 2 Občianskeho zákonníka. Právo na náhradu účelne vynaložených nákladov je spotrebiteľ povinný uplatniť u predávajúceho do dvoch mesiacov od dodania opravenej alebo náhradnej veci, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy. Znova uplatnenú vadu predávajúci nemôže odmietnuť.

V prípade, že ide o vadu, ktorá sa dá odstrániť, ma spotrebiteľ právo, aby bola vada bezplatne, riadne a včas odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

Spotrebiteľ 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 spotrebiteľovi značné ťažkosti. Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti.

Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.

Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak

a) predávajúci vec neopravil ani nevymenil,

b) predávajúci vec neopravil ani nevymenil v súlade s príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka,

c) predávajúci odmietol odstrániť vadu z dôvodu, že oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si s ohľadom na všetky okolnosti vyžadovali neprimerané náklady

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

Spotrebiteľ má tiež právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak

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

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

V tomto prípade sa však zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od spotrebiteľa objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť predávajúceho odstrániť vadu.

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (ARS)

Ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, akým predávajúci vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na info@seco.sk alebo písomne na adresu sídla predávajúceho).

Ak predávajúci na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (subjekt ARS). Návrh možno podať najneskôr do jedného roka odo dňa, keď sa spotrebiteľ prvýkrát obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu.

Subjektom ARS je najmä Slovenská obchodná inšpekcia (www.soi.sk). Zoznam subjektov ARS vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky (www.mhsr.sk).