

VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

V súlade s ustanovením 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 vydávam tento „Reklamačný poriadok“.

Reklamačný poriadok spoločnosti Speed-line s.r.o. so sídlom a prevádzkou na adrese Železničný rad 1, 94301 Štúrovo (ďalej len „predávajúci“ alebo „spoločnosť“) je vydaný za účelom zabezpečenia reklamačného konania pre potreby zákazníkov a obchodných partnerov spoločnosti kupujúcich tovar (ďalej len „kupujúci“ alebo „zákazník“) a/alebo využívajúcich služby diagnostikovania a opravy vozidiel vykonávaných spoločnosťou. Reklamačný poriadok informuje o podmienkach, mieste a spôsobe uplatnenia práv kupujúceho plynúcich zo zodpovednosti predávajúceho za chyby tovaru alebo poskytnutej služby vykonanej za účelom renovovania dielov alebo opravy a diagnostikovania vozidla.

REKLAMAČNÉ USTANOVENIA

Záručná doba na opravené diely vozidla a vykonanú opravu začínajú plynúť od okamihu prevzatia automobilu a zaplattenia plnej úhrady ceny opravy.

Reklamáciu je nevyhnutné uplatniť bez zbytočného odkladu, ihneď ako sa porucha v činnosti automobilu prejaví.

Reklamáciu zákazník uplatňuje v mieste prevádzky spoločnosti: Železničný rad 1, 94301 Štúrovo (telefón +421 905 794 550). O podanej reklamácií spoločnosť vyhotoví písomný záznam – reklamačný lístok. Kópiu reklamačného lístku obdrží zákazník.

Dňom uplatnenia reklamácie je deň:

a) kedy boli v mieste prevádzky predávajúceho osobne uplatnené práva zo zodpovednosti za chyby tovaru alebo služby preukázané pristaveným predmetným automobilom spolu so všetkými potrebnými dokladmi podľa bodu 7. tohto poriadku

b) kedy bolo v mieste prevádzky predávajúcim prevzaté predmetné vozidlo (dopravené napr. odťahovou službou) za účelom uplatnenia práva kupujúceho zo zodpovednosti za chyby tovaru alebo služby spolu so všetkými požadovanými dokladmi podľa tohto poriadku

V prípade, že kupujúci odovzdá predmetný automobil bez všetkých potrebných dokladov je dňom začatia reklamácie deň, kedy zákazník predloží aj chýbajúce doklady.

Funkčné nedostatky dielov znemožňujúce používanie vozidla, ktoré mal predaný tovar pri prevzatí kupujúcim je možné u spoločnosti uplatniť v záručnej dobe 24 mesiacov pri predaji a namontovaní nových dielov, respektíve 12 mesiacov pri použití repasovaných dielov ak nie je dohodnuté inak alebo výrobca predmetného dielu nestanovuje dlhšiu záručnú dobu. Uplatnenia práva kupujúceho zo zodpovednosti za chyby služby vo forme práce vykonanej za účelom opravy je možné uplatniť u predávajúceho v záručnej dobe 12 mesiacov.

Práva plynúce zo zodpovednosti za chyby tovaru alebo vykonanej služby za účelom opravy, pre ktoré platí záručná doba, zanikajú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

Začatie reklamačného konania je determinované splnením podmienok bodu 5. tohto poriadku, pristavením predmetného vozidla, a nie doručením iba jeho poškodenej časti, v mieste prevádzky spoločnosti spolu s príslušnými dokladmi:

– kópia účtovného dokladu dokazujúca vykonanie opravy vozidla spoločnosťou

– protokoly o preskúšaní namontovaných dielov (ak boli predávajúcim k tovaru vystavené)

– doklad potvrdzujúci uskutočnenie kontroly vozidla treťou stranou- v prípadoch, keď spotrebiteľ uplatní svoje práva zo zodpovednosti za chyby tovaru alebo služby u spoločnosti na základe zistení tretej strany, t.j. iného autorizovaného servisu.

V mimoriadnom prípade, kedy si zákazník uplatní reklamáciu u predávajúceho doručením iba „chybného“ dielu identifikovaného treťou stranou (iným podnikateľským subjektom alebo fyzickou osobou), teda bez pristavenia predmetného vozidla predávajúcemu, je začatie reklamačného konania podmienené predložením dokladov dokazujúcich vykonanie kontroly vozidla treťou stranou v rozsahu

a v kvalite v akom by kontrolu vykonal predávajúci, keby mu bolo poskytnutá možnosť prehliadky vozidla. Predmetom predložených dokladov musia byť najmä výsledky vykonanej kontroly čiže namerané hodnoty rozhodujúcich parametrov (teploty..., tlaku..., el. napätia..., prietoku... atď.) vypovedajúcich o technickom stave preverovaného systému. Zoznam požadovaných parametrov poskytne zákazníkovi predávajúci (zoznam sa môže meniť v závislosti od konštrukcie vozidla a charakteru reklamácie). Zoznam vždy obsahuje požiadavku na preverenie podielu mechanických nečistôt v palive predmetného vozidla podľa normy ISO 4406 a obsahu vody podľa normy ISO 12 937. Povinnosť predložiť doklady podľa tohto poriadku zostáva zachovaná.

Motorový priestor a podvozok predmetného vozidla musí byť zbavený hrubých nečistôt ako sú nánosy blata, asfaltu a podobne. V prípadoch kedy je vozidlo, resp. jeho motorový priestor a podvozok pristavené v nadmerne znečistenom stave, spoločnosť vyzve zákazníka, aby vozidlo zbavil nečistôt. Ak zákazník výzvu neakceptuje, bude mu spoločnosť účtovať poplatok minimálne vo výške 30,00 eur bez DPH za vykonanie prác súvisiacich s vyčistením motorového priestoru a/ alebo podvozku, s použitím čistiacich prostriedkov a likvidáciou vzniknutého odpadu. Uvedené skutočnosti budú zaznamenané na reklamačnom lístku, ktorého kópiu obdrží aj zákazník.

K riešeniu reklamácie opravy vozidla predávajúci pristúpi ihneď, pokiaľ mu to okamžité prevádzkové podmienky a dostupnosť náhradných dielov umožnia. V zložitých prípadoch spojených s nutnosťou vymontovania dielov z vozidla a ich opätovného otestovania, prehliadky dielov pod mikroskopom a podobne, do 3 pracovných dní. Do tejto doby sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie príčin vzniku reklamácie. V prípade, že lehota 30 dní nebude bez zavinenia predávajúceho dodržaná, predávajúci o tejto skutočnosti vhodným spôsobom zákazníka vyzoomie.

V prípade neoprávnenej reklamácie je kupujúci povinný uhradiť predávajúcemu všetky účelne vynaložené náklady súvisiace s objektívnym posúdením oprávnenosti reklamácie (napr. výkon fyzickej diagnostiky, demontáž/ montáž dielu z/do vozidla, čistenie, otestovanie na testovacom zariadení, kontrola mechanických dielov pod mikroskopom, vypracovanie odborného stanoviska, likvidáciu použitých prevádzkových kvapalín a vzniknutého odpadu, skúšky nezávislých laboratórií, prepravné náklady a pod.) v zmysle platného cenníka predávajúceho minimálne však vo výške 15 eur bez DPH. Ak sa reklamácia ukáže ako oprávnená, účelne vynaložené náklady spojené s uplatnením práv zo zodpovednosti za chyby tovaru alebo služby vykonanej za účelom opravy vozidla, hradí predávajúci. Ak sa počas záručnej doby opätovne vyskytne rovnaká chyba na tovare alebo službe vykonanej za účelom opravy vozidla, ktorá už bola v rámci reklamácie v záručnej dobe opravená, má kupujúci nárok na bezplatnú výmenu tovaru alebo vykonanie služby vo forme opravy, prípadne právo odstúpiť od zmluvy.

Akýkoľvek zásah počas záručnej doby do opraveného konštrukčného systému vozidla prípadne jeho softvérovej výbavy, spojený s demontovaním, montážou či nastavením dielov, ich mechanickou úpravou, s výmenou, s utesnením prípadne upevnením dielov a/alebo modifikovaním softvéru opraveného systému alebo iného ovplyvňujúceho jeho činnosť, je dôvodom na zrušenie záruky.

V prípade, kedy zákazník po vykonaní diagnostiky systému vozidla odmietne vykonať jeho opodstatnenú opravu (dokonca aj v minimálnom rozsahu technicky nevyhnutnom z hľadiska zachovania prevádzkovej funkčnosti systému aspoň na úrovni pred jeho diagnostikovaním) a trvá na vrátení diagnostikovaného systému do "pôvodného stavu" namontovaním všetkých pôvodných dielov (odmontovaných za účelom ich diagnostikovania), pričom ide o rozpor s nariadeniami výrobcu systému alebo vozidla, spoločnosť odmietne prípadnú budúcu reklamáciu súvisiacu s činnosťou diagnostikovaného systému, ako neoprávnenú.

Spoločnosť vyhodnotí prípadnú budúcu reklamáciu opravy vozidla ako neopodstatnenú v prípade, kedy zákazník trvá na namontovaní ním zabezpečených nových, repasovaných alebo použitých náhradných dielov bez súčasného predloženia dokladov (nie starších ako mesiac) potvrdzujúcich ich nákup v špecializovanej predajni či vykonanie ich opravy a/alebo ich plnohodnotné otestovanie iným autorizovaným podnikateľským subjektom pričom si neželá ani vykonanie ich kontroly (otestovanie) samotnou spoločnosťou. Spoločnosť odmieta niesť zodpovednosť za diely predložené zákazníkom, u ktorých nepozná technický stav, rozsah a kvalitu ich opravy, podmienky skladovania, spôsob

manipulácie, prípadne ich pôvod, alebo ktoré nemožno jednoznačne identifikovať z dôvodu chýbajúcich či poškodených identifikačných znakov výrobcu.

Ak zákazník požaduje opravu iba konkrétneho dielu jeho pristaveného vozidla napríklad na základe doporučenia iného autoservisu alebo vlastného presvedčenia o poruche konkrétneho dielu, a to bez toho, aby spoločnosť vykonala diagnostiku celého systému, ktorého diel je súčasťou, spoločnosť odmietne prípadnú budúcu reklamáciu opravy vozidla ak sa potvrdí, že zlyhanie funkcie ňou opraveného, resp. namontovaného nového dielu alebo časti systému je v príčinnej súvislosti s poruchou dielov alebo častí systémov nedotknutých vykonanou opravou. Spoločnosť odmieta niešť zodpovednosť za kvalitu, odbornosť, dostatočný rozsah alebo objektívnosť vykonanej diagnostiky konštrukčných systémov vozidla treťou stranou, prípadne samotným zákazníkom.

Rovnako spoločnosť odmieta zodpovednosť za správnosť interpretácie výsledkov diagnostiky a formulovaných záverov treťou stranou, resp. samotným zákazníkom vyjadrených za účelom identifikovania "chybného" dielu.

Spoločnosť nezodpovedá za možné škody spôsobené osobám, zvieratám alebo veciam, ktoré sú priamym dôsledkom používania vozidla aj po prejavení poruchy v jeho činnosti z dôvodu výskytu chyby v opravenom systéme automobilu.

Reklamáciu tovaru alebo služby vykonanej za účelom opravy vozidla spoločnosť odmietne ak bolo zistené, že k poruche opraveného systému došlo vinou zákazníka, napríklad:

použitím nesprávneho alebo kontaminovaného paliva v rozpore s príslušnou normou prípadne iných prevádzkových kvapalín v rozpore s nariadeniami výrobcu

aplikáciou nesprávnych palivových aditív, ich chybným dávkovaním, respektíve použitím v rozpore s doporučeniami výrobcu aditíva

nesprávnou údržbou, zanedbaním alebo nedodržívaním predpísaných intervalov servisných prác a údržby vozidla,

použitím nesprávnych alebo poškodených filtrov prípadne nekorektného spôsobu ich výmeny s možnosťou vzniku netesností

zásahom do konštrukcie, nastavenia, výbavy opraveného systému alebo materiálu dielov, ktorý mal vplyv na správnu funkčnosť systému

modifikáciou softvéru opraveného alebo iného systému ovplyvňujúceho činnosť opraveného systému vozidla v rozpore s pokynmi výrobcu automobilu (napr. "chiptuning" riadiacej jednotky motora)

nadmerným zaťažením opraveného systému

používaním nekvalitných náhradných dielov (napr. výmene palivového filtra)

používaním vozidla zákazníkom aj po prejavení poruchy v činnosti automobilu. Spoločnosť v takomto prípade nezodpovedá za žiadne iné škody, ktoré vzniknú zákazníkovi v dôsledku používania vozidla s poruchou opraveného systému ani za zhoršenie existujúcich porúch.

v prípade, kedy neodborným zásahom zákazníka alebo tretej strany vykonaným s cieľom opraviť poškodený tovar v záručnej dobe, bolo znemožnené objektívne posúdenie príčin vzniku poruchy

v prípade akéhokoľvek zásahu do opraveného systému vozidla resp. jeho časti zákazníkom alebo treťou stranou v dôsledku prác na iných systémoch alebo častiach vozidla, ktorých funkčnosť, resp.

technický stav však ovplyvňuje správnu činnosť opraveného systému alebo jeho časti (napr. výmena rozvodového remeňa, chiptuning riadiacej jednotky motora, oprava alebo výmena jednotky za inú a pod.)

ak zákazník neodstránil chyby a nedostatky vozidla, na ktoré bol počas opravy alebo po nej spoločnosťou upozornený ako potenciálne nepriaznivo ovplyvňujúce životnosť alebo

prevádzkyschopnosť opraveného systému. Môže ísť pritom o chyby, ktorých odstránenie nie je v kompetencii spoločnosti, resp. ich spoločnosť nevykonáva, ale aj o chyby, ktoré síce spoločnosť dokáže odstrániť, no zákazník ponuku spoločnosti na ich odstránenie odmieta (napr. vyčistenie palivovej sústavy)

alebo v dôsledku nasledovných skutočností:

nárok zo záruky bol uplatnený po uplynutí záručnej doby

kupujúci pri uplatňovaní záruky odmietne poskytnúť spoločnosti predmetné vozidlo na kontrolu za účelom posúdenia opodstatnenosti jeho reklamácie
kupujúci pri uplatňovaní záruky nepredloží všetky požadované doklady alebo v nich chýbajú rozhodujúce údaje pre posúdenie oprávnenosti nároku na reklamáciu prípadne dôležité informácie z hľadiska objektívneho posúdenia príčin vzniku poruchy
zákazník odmietne predajcovi poskytnúť informácie, ktoré sú nevyhnutné pre objektívne posúdenie príčin vedúcich k reklamácií alebo zámerne poskytne pre tento účel nepravdivé informácie
opravený systém bol poškodený prírodnými živlami alebo inými vonkajšími vplyvmi (napr. požiarom, explóziou, elektrickým prepätím, vandalizmom, haváriou vozidla...)
opravený systém bol poškodený v dôsledku poruchy resp. zlyhania iného systému vozidla v príčinnej súvislosti s opraveným systémom