

# Reklamačný poriadok

Spoločnosť

**RAAUTO finance s.r.o., V. Clementisa 1164/17, 05001 Revúca, IČO 47023058**  
(ďalej len „predávajúci“) vydáva tento reklamačný poriadok

## 1. Výklad pojmov

**Zákon o ochrane spotrebiteľa:** zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa o doplnení zákona SNR č. 369/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

**Občiansky zákonník:** zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov

**Spotrebiteľ:** fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

**Reklamácia:** uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku.

**Vybavenie 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 odôvodnené zamietnutie reklamácie

## 2. Zodpovednosť predávajúceho za vady motorového vozidla a právna záruka

2.1. V zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa reklamáciu je oprávnený uplatniť spotrebiteľ, ktorým je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

2.2. Predávajúci zodpovedá za vady motorového vozidla v rozsahu stanovenom Občianskym zákonníkom. Kupujúci je povinný uplatniť práva zo zodpovednosti za vady na motorové vozidlo **najneskôr do 12 mesiacov** odo dňa prevzatia motorového vozidla zo strany kupujúceho; v prípade ak tieto práva nebudú uplatnené v lehote 12 mesiacov, práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady zanikajú.

2.3. Predávajúci nezodpovedá za:

- a) vady, ktoré vznikli predchádzajúcim použitím a opotrebením motorového vozidla alebo jeho súčastí a materiálu;
- b) vady, ktoré vznikli po prevzatí motorového vozidla kupujúcim v dôsledku použitia alebo opotrebenia automobilu;
- c) vady, resp. nedostatky na ktoré bol kupujúci výslovne upozornený;
- d) vady, o ktorých kupujúci vedel alebo musel vedieť v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy a to z osobnej ohliadky motorového vozidla alebo z vykonanej skúšobnej jazdy - tzv. vady zjavné.

2.4. Za účelom dôkladného preverenia technického stavu kupovaného motorového vozidla predávajúci poskytuje kupujúcemu možnosť jeho obhliadky v priestoroch servisu predávajúceho za účasti odborného personálu.

2.5. Predávajúci poskytuje kupujúcemu záruku na právne vady, t.j. že motorové vozidlo nepochádza z trestnej činnosti, nie je zaťažený záložným právom, nájomným alebo iným užívateľským právom, alebo akýmkoľvek iným právom tretích osôb.

2.6. V prípade výskytu vyššie uvedených právnych väd motorového vozidla, ktoré vyjdú najavo po kúpe, je kupujúci oprávnený odstúpiť od uzatvorenej kúpnej zmluvy a predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu za motorové vozidlo.

2.7. Záruku na právne vady motorového vozidla poskytuje predávajúci počas celej doby životnosti predmetného motorového vozidla. Práva z tejto záruky nie sú prevoditeľné na tretiu osobu a voči predávajúcemu je oprávnený ju uplatňovať výhradne iba kupujúci.

### **3. Postup pri uplatnení reklamácie**

3.1. Kupujúci je povinný bez zbytočného odkladu uplatniť právo zo zodpovednosti predávajúceho za vady motorového vozidla od času, kedy tieto vady zistil alebo mohol zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti, v opačnom prípade jeho nároky z väd motorového vozidla zanikajú. Kupujúci pritom postupuje nasledovne:

- a) v prevádzkarni predávajúceho pristaví motorové vozidlo za účelom overenia namietanej vady a možnosti rozhodnutia o spôsobe vybavenia reklamácie;
- b) zabezpečí dodanie potrebnej dokumentácie k motorovému vozidlu na nahliadnutie;
- c) v prevádzkarni predávajúceho uvedie kompetentnému zamestnancovi dôvody, pre ktoré motorové vozidlo reklamuje a podrobne popíše vady motorového vozidla a jeho prejavy; zamestnanec predávajúceho, zodpovedný za vybavovanie reklamácií tieto skutočnosti uvedie do reklamačného protokolu,
- d) na požiadanie predávajúceho zabezpečí a poskytne všetku dostupnú súčinnosť pri vybavovaní jeho reklamácie.

3.2. Pri uplatnení reklamácie je kupujúci povinný poskytnúť predávajúcemu potrebnú súčinnosť, ktorá spočíva najmä: v pristavení motorového vozidla na obhliadku do priestorov prevádzkarne predávajúceho, v predložení nevyhnutných dokladov k reklamovanému motorovému vozidlu (technický preukaz, servisná knižka, manuál na používanie atď.) a pod..

3.3. Kupujúci je oprávnený uplatniť právo zo zodpovednosti predávajúceho za vady motorového vozidla v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho.

3.4. Po uplatnení reklamácie, na základe rozhodnutia kupujúceho o tom, ktoré z poskytnutých práv uplatňuje, predávajúci určí spôsob vybavenia ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický zhodnotenie stavu výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

3.5. Vzhľadom na to, že predmetom kúpy je ojazdené (používané motorové vozidlo), predávajúci je oprávnený zamietnuť reklamáciu aj bez odborného posúdenia.

3.6. Po ukončení reklamačného konania je kupujúci povinný prevziať si motorové vozidlo,

ktoré bolo predmetom reklamácie Predávajúci je oprávnený účtovať stojné vo výške 15,-eur za každý aj začatý deň, ak si kupujúci v lehote do 30 dní odo dňa doručenia písomnej výzvy neprevezme motorové vozidlo z priestorov predávajúceho v súvislosti so zamietnutou reklamáciou.

Kupujúci berie na vedomie a súhlasí s tým, že ak neodstráni svoje motorové vozidlo z priestorov predávajúceho, predávajúci je súčasne oprávnený na náklady kupujúceho tento automobil odťahovať na verejné parkovisko (verejné plochy).

#### **4. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov**

4.1. V prípade, ak 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 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:

- a) Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava, e-mail: [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk) alebo [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk),
- b) 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-spotrebitel'skych-sporov/146987s>).

4.2. 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 aj platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

#### **5. Záverečné ustanovenia**

5.1. Reklamačný poriadok je k dispozícii v prevádzkarni predávajúceho a tiež na internetovej stránke [www.raautofinance.sk](http://www.raautofinance.sk)

5.2 Predávajúci je oprávnený v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov jednostranne zmeniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok aj bez predchádzajúceho upozornenia., a.s. s určením účinnosti nového znenia reklamačného poriadku.

5.3. 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.

5.4. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť **dňa 01.06.2018**