

REKLAMAČNÝ PORIADOK – KUPUJÚCI SPOTREBITEĽ
spoločnosti QALT s.r.o., IČO: 31 690 220, so sídlom Baška 168, 040 16 Baška, zapísaná
v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I v oddieli Sro vo vl. č.: 4655/V.

1. Všeobecné ustanovenia

- 1.1. Spoločnosť QALT s.r.o., IČO: 31 690 220, so sídlom Baška 168, 040 16 Baška (ďalej len „Spoločnosť“) vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorý upravuje postup pri riešení reklamácií a sťažností uplatnených voči Predávajúcemu, podmienky a spôsob uplatnenia práv a povinností Kupujúceho pri reklamácií zo zodpovednosti za vady tovaru a dodaných služieb.
- 1.2. Reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť Všeobecných obchodných podmienok vzťahujúcich sa na konkrétnu zmluvu, ktorú uzavrel Kupujúci s Predávajúcim.
- 1.3. Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti Predávajúceho a Kupujúceho v prípadoch, keď Kupujúci reklamuje vady zakúpeného vozidla (resp. náhradného dielu) alebo služieb na základe uzavretej Kúpnej zmluvy na vozidlo (resp. náhradný diel), alebo Zmluvy o poskytnutí služieb podľa Všeobecných obchodných podmienok Predávajúceho (ďalej len „Zmluvná dokumentácia“).
- 1.4. V prípade rozporu tohto Reklamačného poriadku so Zmluvnou dokumentáciou má pri riešení reklamácie prednosť Zmluvná dokumentácia.
- 1.5. Kupujúcim sa na účely tohto Reklamačného poriadku rozumie fyzická osoba – spotrebiteľ, ktorá uzavrela s Predávajúcim Kúpnu zmluvu alebo Zmluvu o poskytnutí služby a spĺňa definíciu spotrebiteľa podľa § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a podľa § 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z. (ďalej len „Kupujúci“).
- 1.6. Iná osoba ako Kupujúci nie je oprávnená uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady tovaru alebo poskytnutej služby. Tretia osoba môže uplatniť práva z reklamácie len na základe overenej plnej moci, v ktorej Zákazník splnomocní túto osobu na uplatnenie práva z vadného plnenia pričom tieto osoby nie sú oprávnené namietat' vady vozidla alebo služieb podľa tohto Reklamačného poriadku.
- 1.7. Reklamáciou sa na účely Reklamačného poriadku rozumie predloženie písomnej reklamácie zo strany Kupujúceho, v ktorej namieta proti existujúcej vade vozidla (alebo náhradného dielu) alebo vade poskytnutej služby v súlade so Zmluvnou dokumentáciou a týmto Reklamačným poriadkom (ďalej len „Reklamácia“).
- 1.8. Reklamačný poriadok je prístupný Kupujúcemu v prevádzke Predávajúceho, jeho umiestnením na webovom sídle Predávajúceho www.qalt.sk a tiež jeho zaslaním v textovej podobe prostredníctvom e-mailu, ktorý uviedol Kupujúci pri Objednávke veci alebo služieb.
- 1.9. Reklamáciu je nevyhnutné uplatniť bez zbytočného odkladu od prevzatia tovaru resp. poskytnutia služby v súlade s týmto Reklamačným poriadkom a Zmluvnou dokumentáciou.
- 1.10. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na Kupujúceho - spotrebiteľa.
- 1.11. Pri uplatnení reklamácie vady zo strany Kupujúceho – spotrebiteľa sa postupuje podľa Zmluvnej dokumentácie, tohto Reklamačného poriadku v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej len „OZ“), zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o ochrane spotrebiteľa pri diaľkovom predaji) a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

2. Zodpovednosť Predávajúceho za vady dodaných tovarov a poskytnutých služieb

- 2.1 Predávajúci zodpovedá za vady dodaného tovaru alebo služieb v rozsahu stanovenom zmluvou uzavretou s Kupujúcim, týmto Reklamačným poriadkom a všeobecne záväznými právnymi predpismi, a to najmä ustanoveniami § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka.
- 2.2 Práva Kupujúceho vyplývajúce zo zodpovednosti Predávajúceho za vady dodaného tovaru a služieb zaniknú v prípade, ak Kupujúci neuplatní tieto práva voči Predávajúcemu najneskôr do 24 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru, ak zmluva uzatvorená s Kupujúcim, tento Reklamačný poriadok alebo záručný list neurčujú inú dobu. Práva Kupujúceho zo zodpovednosti

Predávajúceho za vady použitého tovaru (ojazdených motorových vozidiel) zaniknú v prípade, ak Kupujúci neuplatní tieto práva voči Predávajúcemu najneskôr do 12 mesiacov odo dňa prevzatia vozidla, ak zmluva uzatvorená s Kupujúcim alebo tento Reklamačný poriadok neurčujú inú dobu. Práva Kupujúceho zo zodpovednosti Predávajúceho za vady dodaných služieb zaniknú v prípade, ak Kupujúci neuplatní tieto práva u Predávajúceho najneskôr do 3 mesiacov odo dňa prevzatia vozidla, ak zmluva uzatvorená s Kupujúcim a tento Reklamačný poriadok neurčujú inú dobu.

2.3 Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytli na veci v záručnej dobe.

Záručná doba je:

- **2 roky** záruky na prevádzku bez závad (základná záruka).
 - a. pre nové vozidlá
 - b. pre nové Škoda originálne dielce
 - c. pre nové Škoda originálne príslušenstvo.
- **3 roky** na neexistenciu väd laku nových vozidiel (2 roky základnej záruky + 1 rok predĺženej záruky). V rámci predĺženej jednoročnej záruky na neexistenciu väd laku, ktorá nadväzuje na dvojročnú základnú záruku, má kupujúci právo na bezplatnú opravu laku potrebnú na odstránenie vady podľa predpisov výrobcu ŠKODA AUTO a.s.
- **10 rokov** na neprehrdzavenie karosérie vozidiel Fabia I, Octavia I, Superb (2 roky základnej záruky + 8 rokov predĺženej záruky)
- **12 rokov** na neprehrdzavenie karosérie vozidiel Fabia II, Roomster, Praktik, Octavia II (2 roky základnej záruky + 10 rokov predĺženej záruky za stanovených vlastných podmienok ŠAS
- **3 mesiace** na opravu a úpravu veci a na vykonanú prácu ak nie je dojednaná iná
- **1 rok** na ojazdené motorové vozidla kúpené v programe „vyskúšané“, teda ak bolo zaplatené pripoistenie za záruku v súlade s pravidlami, ktoré platia pre program „vyskúšané“, a ide o motorové vozidlo ktoré nie je staršie ako 4 roky od jeho výroby,
- **1 rok** na ojazdené motorové vozidlo, ktoré nie je staršie ako 4 roky od jeho výroby, ale nie je kúpené v programe „vyskúšané“; na predané ojazdené motorové vozidla, ktoré sú staršie ako 4 roky od výroby; a na iné použité veci.

2.4 Pri uplatnení reklamácie na nižšie uvedené vady, nebude môcť byť reklamácia uznaná ako oprávnená, ak sa zistí, že sa jedná o vady spôsobené nasledovným užívaním:

- a) zodpovedajúce miere používania alebo opotrebovania, ktoré vozidlo malo v okamihu prevzatia Kupujúcim;
- b) ktoré vznikli po prevzatí vozidla Kupujúcim;
- c) na ktoré bol Kupujúci výslovne upozornený, najmä v rámci Preberacieho protokolu,
- d) zjavné vady týkajúce sa vozidla alebo služby, teda vady, o ktorých Kupujúci na základe Kúpnej zmluvy alebo Zmluvy o poskytnutí služby, resp. z osobnej prehliadky vozidla pred prevzatím vozidla vedel alebo mohol vedieť;
- e) ktoré Kupujúci spôsobil sám alebo v dôsledku vlastnej činnosti;
- f) ktoré Kupujúci spôsobil zanedbaním riadnej starostlivosti a údržby vozidla so zreteľom na typ, určenie a odporúčanie Spoločnosti;
- g) spôsobené v dôsledku vonkajšej udalosti mimo vplyvu Spoločnosti;
- h) spôsobené v dôsledku vystavenia vozidla nadmerným teplotám, koncentráciám imisií (napr. prachu, chemickým prostriedkom, procesom a vplyvom), či extrémnym atmosférickým javom;
- i) ku ktorým došlo bez ohľadu na okamih vzniku väd pred uplatnením reklamácie voči Predávajúcemu v dôsledku zásahu do vozidla zo strany Kupujúceho alebo tretej osoby alebo v súvislosti s takýmto zásahom;
- j) pri použitých veciach Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré vznikli použitím alebo opotrebením vecí;
- k) pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- l) k vade došlo mechanickým poškodením výrobku spôsobeným Kupujúcim, nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom, dopravou, nesprávnym skladovaním alebo spôsobom iným ako bol uvedený v návode na používanie,

- m) používaním tovaru na iný účel, než na ktorý je tento tovar určený, resp. spôsobený, nerešpektovaním návodu na obsluhu,
- n) nedodržaním správneho technologického postupu pri montáži,
- o) používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzeného prostrediu tovaru podľa návodu,
- p) nesprávnou údržbou alebo ošetrovaním tovaru alebo zanedbaním starostlivosti a údržby o tovar,
- q) poškodením výrobku nadmerným zaťažovaním,
- r) používaním výrobku v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok.

2.5 Záruka sa ďalej nevzťahuje:

- a) na závady, ktoré súvisia so skutočnosťou, že vozidlo bolo opravované alebo prevádzkovo udržiavané iným, ako autorizovaným servisom Škoda, pokiaľ neboli dodržiavané výrobcom stanovené postupy,
- b) na poškodenia vzniknuté vonkajšími mechanickými alebo chemickými vplyvmi a poškodením a ďalej nedbalosťou užívateľa,
- c) na poškodenie a závady spôsobené násilným prekonaním uzamykacích dielcov a zabezpečovacích systémov vozidla alebo vzniknuté v súvislosti s ním,
- d) na poškodenie spôsobené haváriou, dopravnou nehodou alebo nárazom, živelnou pohromou (krupobitie, zaplavenie vozidla a pod.)
- e) na prirodzené prevádzkové opotrebenie, na závady spôsobené neodborným zaobchádzaním, nedostatočnou údržbou alebo nepovolenými úpravami (napríklad dodatočná montáž alebo zástavba výrobcom ŠKODA AUTO a.s. neschválených dielcov, zariadení resp. príslušenstva a pod.),
- f) na vady spôsobené používaním vozidla v podmienkach, ktoré nezodpovedajú podmienkam stanoveným výrobcom ŠKODA AUTO a.s. (napríklad preťaženie vozidla – aj krátkodobé, športová a výcviková činnosť a pod.),
- g) na vady vzniknuté nerešpektovaním pokynov v Návode na obsluhu a Servisnej knižke,
- h) na poškodenie laku spôsobené vonkajším mechanickým vplyvom (poškrabanie, vrypy a pod.),
- i) na poškodenie laku spôsobené chemickým vplyvom (priemyselné spady, vtáčí trus, stromové živice, iné chemické látky – žieraviny a pod.),
- j) na poškodenie laku spôsobené nesprávnou údržbou a ošetrovaním laku (použitie agresívnej autokozmetiky, nevhodných čističov, lešteniek a pod.),
- k) na vady prehrdzavenia, ktoré neboli bezprostredne po ich zistení uplatnené u autorizovaných servisov Škoda, čo malo za následok vznik korózie a prehrdzavenie materiálu,
- l) na vady prehrdzavenia spôsobené poškodením antikoroznej ochrany, ktoré neboli bezprostredne po ich zistení uplatnené u autorizovaných servisov Škoda, čo malo za následok vznik korózie a prehrdzavenie materiálu,
- m) 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,
- n) 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.).

2.6 Predávajúci týmto Kupujúceho oboznamuje, že v zmysle ustanovenia § 622 a 623 Občianskeho zákonníka má právo:

- v prípade vady, ktorú **možno odstrániť**, aby bola táto vada bezplatne, včas a riadne odstránená, pričom Predávajúci je povinný vadu odstrániť bez zbytočného odkladu. Kupujúci 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 Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- v prípade vady, ktorú **nemožno odstrániť** a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, právo na výmenu veci alebo právo od zmluvy uzatvorenej s Predávajúcim

odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ale Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať. Pod opätovným vyskytnutím vady sa považuje jej tretí výskyt. Za väčší počet vád sa považujú najmenej tri vady. V prípade inej neodstrániteľnej vady, ktorá nebráni použitiu veci a ktorú nemožno odstrániť avšak nebráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci. Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú zodpovedá Predávajúci má Kupujúci namiesto práva na výmenu veci, právo na primeranú zľavu.

- V prípade ojazdených motorových vozidiel Kupujúci nemá v prípade výskytu vady právo na výmenu vozidla.
- 2.7 Navrhovaný spôsob nápravy vady musí Kupujúci oznámiť Predávajúcemu už v rámci reklamácie, resp. bez zbytočného odkladu po reklamáci vady tovaru alebo služby. Kupujúci berie na vedomie, že voľbu, ktorú urobil, už nemôže jednostranne meniť bez predchádzajúceho súhlasu Predávajúceho. Ak Kupujúci požaduje odstránenie vád tovaru alebo služby, nemôže pred uplynutím zákonom stanovenej lehoty uplatniť iné nároky z vád tovaru či služby.
- 2.8 Ak Predávajúci neodstráni vady tovaru v zákonnej lehote, resp. v lehote 30 dní, ktorá je stanovená na vybavenie reklamácie alebo ak pred uplynutím tejto lehoty oznámi, že vady neodstráni, Kupujúci môže odstúpiť Zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny. Do lehoty na vybavenie reklamácie sa nezapočítava obdobie prerušenia vybavovania Reklamácie spôsobené dôvodmi na strane Kupujúceho. Do celkovej lehoty na vybavenie reklamácie sa nezapočítava obdobie od vyrozumienia o vybavení reklamácie do fyzického vyzdvihnutia vozidla Kupujúcim.
- 2.9 V prípade odstúpenia Kupujúceho od Kúpnej zmluvy vráti Predávajúci Kupujúcemu kúpnu cenu vozidla, a to oproti vráteniu vozidla Kupujúcim Predávajúcemu na Predávajúcim určené miesto v stave, v akom ho od Predávajúceho prevzal, s prihliadnutím k obvyklému opotrebovaniu, spolu so všetkým príslušenstvom a súčasťami vozidla, najmä so všetkou dokumentáciou k vozidlu (predovšetkým osvedčením o registrácii vozidla, časť I. a II., servisnou knižkou k vozidlu a inými relevantnými dokumentmi). V prípade odstúpenia od Kúpnej zmluvy nemá Kupujúci voči Predávajúcemu nárok na úhradu nákladov na vrátenie vozidla, iba pokiaľ by išlo o dôvodné odstúpenie vyplývajúce z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady vozidla. Kupujúci nemá nárok na úroky z peňažnej sumy, ktorú mu Predávajúci vrátil. Práva z vadného plnenia nie je možné preniesť na tretiu osobu a voči Predávajúcemu je oprávnený ich uplatňovať výhradne Kupujúci.
- 2.10 Vzhľadom na obsah Zmluvnej dokumentácie nie je Kupujúci oprávnený odstúpiť od Zmluvy o poskytnutí služby, ktorá bola riadne splnená pred odovzdaním vozidla Kupujúcemu resp. súčasne s týmto odovzdaním. V prípade vád poskytnutej služby, ktoré Kupujúci identifikuje po prevzatí vozidla, bude Kupujúci oprávnený požadovať len odstránenie reklamovanej vady alebo poskytnutie dodatočnej zľavy z odmeny za danú službu.

3 Uplatnenie a priebeh reklamácie

- 3.1 **Predmetom reklamácie** je vada dodaného tovaru (motorové vozidlo alebo náhradný diel) alebo poskytnutej služby.
- 3.2 Kupujúci je povinný uplatniť reklamáciu **bez zbytočného odkladu** po tom, ako sa vada tovaru alebo služby prejaví. Práva Kupujúceho zo zodpovednosti za vady tovaru alebo služby zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
- 3.3 Reklamácie musia byť podané písomne na adrese prevádzky Predávajúceho: QALT s.r.o., Južná trieda 64, 040 01 Košice – Juh.
- 3.4 **Reklamácia musí obsahovať** :
- a) identifikáciu Kupujúceho (resp. jeho zástupcu) aspoň v rozsahu meno a priezvisko, adresa bydliska, rodné číslo alebo dátum narodenia,
 - b) dátum podania reklamácie,
 - c) identifikáciu Kúpnej zmluvy resp. Zmluvy o poskytnutí služieb a dátum jej uzavretia,
 - d) označenie a opis reklamovanej vady, jej prejavov, funkcie alebo poskytnutej služby vrátane podkladov, z ktorých vada tovaru alebo služby vyplýva,

- e) telefónne číslo a e-mailová adresa Kupujúceho,
 - f) navrhovaný spôsob nápravy vady (odstránenie vady opravou vecí, primeraná zľava z kúpnej ceny alebo ceny za poskytnutie služby resp. odstúpenia od zmluvy v prípade neodstrániteľnej vady brániacej užívaniu vozidla, to všetko v súlade so Zmluvnou dokumentáciou.
- 3.5 V prípadoch, ak reklamácia neobsahuje všetky informácie potrebné na jej riadne vybavenie, Predávajúci vyzve Kupujúceho písomne (e-mailom) alebo telefonicky, aby v stanovenej lehote reklamáciu doplnil resp. odstránil jej vady a zároveň ho poučí, že neodstránenie vád v predpísanej lehote bude mať za následok, že sa Predávajúci bude zaoberať aj neurčitou reklamáciou so všetkými dôsledkami vyplývajúcimi z tejto skutočnosti pre Kupujúceho (najmä možnosť zamietnutia reklamácie pre jej neúplnosť či neurčitosť, resp. nemožnosť vybaviť reklamáciu v lehote na vybavenie reklamácie).
- 3.6 Kupujúci je vždy povinný poskytnúť Predávajúcemu maximálnu súčinnosť pri vybavovaní reklamácie, pričom táto súčinnosť spočíva najmä v pristavení reklamovaného vozidla na prehliadku na miesto určené Predávajúcim, v predložení potrebných dokladov k vozidlu (predovšetkým osvedčenia o registrácii vozidla, časť I. a II., servisnej knižky k vozidlu, iné relevantné dokumenty pre riadne vybavenie reklamácie), a v ďalších skutočnostiach v prípade potreby. Reklamácia sa považuje za riadne uplatnenú až sprístupnením vozidla resp. dodaním náhradného dielu v prevádzkarni Predávajúcemu za účelom prehliadky. Ak Predávajúci v odôvodnených prípadoch nemôže uskutočniť prehliadku reklamovaného tovaru ihneď, určí Kupujúcemu náhradný termín obhliadky tovaru tak, aby sa prehliadka uskutočnila najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V prípade, že Kupujúci takúto súčinnosť neposkytne alebo odmietne poskytnúť, znemožní Predávajúcemu riadne vybavenie reklamácie, v dôsledku čoho Predávajúci nezodpovedá za následne vzniknuté škody a dodatočné náklady Kupujúceho resp. môže to byť dôvod na zamietnutie reklamácie pre nemožnosť riadne a objektívne posúdiť danú reklamáciu. Predávajúci ďalej v prípade neposkytnutia súčinnosti nezodpovedá za prípadné nevybavenie reklamácie riadne a včas v lehote na vybavenie reklamácie.
- 3.7 Kupujúci je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť doklad preukazujúci, že vec bola dodaná Predávajúcim, resp., že služby boli poskytnuté Predávajúcim a to: záručný list, doklad preukazujúci zaplatenie tovaru alebo služby, osvedčenie o registrácii motorového vozidla, servisnú knižku, resp. iný doklad, z ktorého vyplýva existencia vady a to u zodpovedného pracovníka prevádzkarne Spoločnosti povereného vybavovaním reklamácií.
- 3.8 Predávajúci je povinná vydať Kupujúcemu potvrdenie o reklámácii. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie Predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Kupujúcemu 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 Kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 3.9 Kupujúci určí spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 (troch) pracovných dní odo dňa doručenia riadnej a úplnej reklamácie resp. od pristavenia vozidla na miesto určené Predávajúcim, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu dodávaného tovaru alebo služby, najneskôr do 30 (tridsiatich) dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak sa reklamácia vybaví odstránením reklamovaných vád opravou tovaru alebo opätovným poskytnutím služby, za doklad o vybavení reklamácie a o spôsobe jej vybavenia sa považuje zákazkový list vystavený Predávajúcim.
- 3.10 Po určení spôsobu vybavenia reklamácie, Predávajúci reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 (tridsať) dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu vecí za inú vec. Pri použitej veci alebo pri dodanej službe, má Kupujúci namiesto práva na výmenu vecí právo na primeranú zľavu z ceny veci alebo služby.
- 3.11 Uplatnenie si práva zo zodpovednosti za vady služby (napríklad reklamácia omylu v množstve, druhu, akosti, ceny, a pod.) je možné len voči Predávajúcemu. Kupujúci sa preukáže dokladom o poskytnutí a zaplatení služby (napríklad faktúra alebo zmluva o vykonaní diela – zákazkový list).

- 3.12 Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydat' písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie. Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
- 3.13 Každé zamietnutie reklamácie bude vždy odôvodnené. Ak Kupujúci reklamáciu vozidla uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od Kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.
- 3.14 Ak Kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže Kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak Kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
- 3.15 Predávajúci je povinný poskytnúť Kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
- 3.16 Reklamačné konanie sa môže ukončiť:
- oznámením Predávajúceho o súhlase s odstúpením od Kúpnej zmluvy a vrátením kúpnej ceny oproti odovzdaniu reklamovaného vozidla;
 - odovzdaním opraveného vozidla (náhradného dielu) Kupujúcemu,
 - výmenou vozidla (neplatí v prípade ojazdeného vozidla),
 - písomnou výzvou na prevzatie plnenia,
 - vyplatením primeranej zľavy z kúpnej ceny;
 - zamietnutím reklamácie, vrátane príslušného odôvodnenia, a oznámením zamietnutia Kupujúcemu.
- 3.17 Akýkoľvek servisný zásah na vozidle v nadväznosti na reklamovanú vadu smú urobiť vždy len servisní technici Predávajúceho. Akýkoľvek servisný zásah do vozidla, vykonaný inou osobou ako Spoločnosťou bude mať za následok nemožnosť Predávajúceho riadne posúdiť reklamáciu, a teda reklamácii prípadne vyhovieť.
- 3.18 Kupujúci má právo na úhradu nutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s dôvodným uplatnením práv zo zodpovednosti za vady v prípade, že za tieto vady Predávajúci zodpovedá a reklamácia bola oprávnená.

4. Podmienky záruky

4.1 Záruka sa poskytuje pri súčasnom a nepretržitom splnení nasledujúcich podmienok:

- pri používaní vozidla sú plnené pokyny a rešpektované odporúčania v súlade s technickými podmienkami výrobcu ŠKODA AUTO a.s.,
- sú odborne prevedené všetky servisné prehliadky podľa rozsahu a intervalov predpísaných výrobcom ŠKODA AUTO a.s. výhradne u autorizovaných servisov Škoda. Aktuálny zoznam úkonov je možné získať u autorizovaných servisov Škoda, alebo na www.skoda-auto.sk,
- závady, ktoré boli zistené pri pravidelných servisných prehliadkach, nechá Zákazník 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 ak vznikne v príčinnej súvislosti s takto vykonanými servisnými úkonmi a v ich rámci použitými dielcami závada alebo dôjde k

inému poškodeniu vozidla, nevzťahuje sa na tieto závady 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 antikoroziou ochranou sú vykonávané podľa výrobcom stanovenej technológie výhradne u autorizovaných servisov Škoda; pokiaľ však budú tieto opravy vykonávané v opravovniach mimo autorizovanej servisnej siete Škoda a ak vzniknú 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 závady záruka poskytovaná Predávajúcim.

4.2 Záruka pre Škoda originálne dielce a Škoda originálne príslušenstvo sa poskytuje pri súčasnom a nepretržitom plnení nasledujúcich podmienok:

- boli dodržané montážne postupy a všetky odporúčania dané výrobcom ŠKODA AUTO a.s. v prípade, že Zákazník 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, príručnej literatúre a príbalovej informácii.

4.3 Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré boli zapríčinené poškodením alebo zničením, zavineným konaním Kupujúceho.

4.4 Ak je vec nesprávne používaná, udržiavaná, ak došlo k manipulácii, mechanickému poškodeniu výrobku alebo u výrobku kde bol akýkoľvek cudzí zásah, reklamácii nebude možné vyhovieť.

4.5 Kupujúci je povinný opravený alebo upravený tovar vyzdvihnúť najneskôr do jedného mesiaca od uplynutia termínu, do ktorého mala byť oprava vykonaná, ak bola vykonaná neskôr do jedného mesiaca od oznámenia o vykonaní opravy. Ak tak neurobí je povinný zaplatiť poplatok za uskladnenie vo výške 10,-€ bez DPH za každý deň omeškania s prevzatím tovaru.

4.6 Ak si Kupujúci vec nevyzdvihne do šiestich mesiacov, kedy bol povinný si ho prevziať, má Predávajúci právo vec predať. O zamýšľanom predaji je Predávajúci povinný oboznámiť Kupujúceho a poskytnúť mu primeranú lehotu na vyzdvihnutie veci.

4.7 Ak dôjde k predaju nevyzdvihnutej veci, vyplatí Predávajúci Kupujúcemu výťažok z predaja, po odrátaní ceny opravy alebo úpravy, poplatku za uskladnenie a nákladov spojených s predajom. Právo na výťažok si Kupujúci uplatní u Predávajúceho.

4.8 Ak Predávajúci uplatnenú reklamáciu neuzná, môže Kupujúci uplatniť svoje práva na súde v zákonom stanovenej lehote.

4.9 Náklady na pravidelné servisné prehliadky v súlade s odporúčaniami výrobcu ŠKODA AUTO a.s., 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 vyplývajúceho z ich používania a počtu najjazdených kilometrov (pneumatiky, sviečky, stieracie lišty, brzdové obloženie a kotúče, tlmiče, spojka, žiarovky a pod.)

5. Náklady spojené s uplatnením reklamácie

5.1 Kupujúci má právo na náhradu nutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s dôvodným uplatnením práv zo zodpovednosti za vady v prípade, že za tieto vady Predávajúci zodpovedá a reklamácia bola oprávnená.

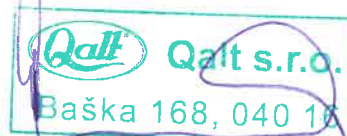
6. Alternatívne riešenie sporov

- 6.1 Kupujúci je oprávnený vzniesť námietky voči spôsobu vyriešenia reklamácie alebo sťažnosti voči Predávajúceho. Tieto námietky je povinný zaslať Predávajúcemu bez zbytočného odkladu po doručení oznámenia o vyriešení reklamácie alebo sťažnosti Predávajúcemu, a to na adresu prevádzky Predávajúceho: Južná trieda 64, 040 01 Košice.
- 6.2 Predávajúci zároveň informuje Kupujúceho, že v súlade s § 3 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z., zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o ochrane spotrebiteľa pri diaľkovom predaji), v znení neskorších predpisov, v prípade, že Kupujúci nebol spokojný s vybavením reklamácie zo strany Predávajúceho alebo ak sa Kupujúci obrátil na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu a nebol spokojný so spôsobom, akým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Kupujúci porušil jeho práva a napriek námietkam voči spôsobu vyriešenia reklamácie alebo sťažnosti pred Predávajúcim týmto nebolo vyhovené do 30 dní odo dňa jej doručenia, má Kupujúci právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu (ARS).
- 6.3 Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21 / A, P.O. Krabica č. 5, 820 07 Bratislava ([www.soi.sk](http://www soi.sk)), prípadne môže ísť o inú príslušnú oprávnenú právnickú osobu zapísanú v zozname subjektov ARS vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je k dispozícii na www.mhsr.sk).
- 6.4 Kupujúci je oprávnený zvoliť si subjekt alternatívneho riešenia sporov. Kupujúci môže na predloženie návrhu alternatívneho riešenia sporu použiť platformu online na riešenie sporov dostupnú na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Kupujúci má právo voľby subjektu alternatívneho riešenia sporov, na ktorý sa obráti. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

7. Záverečné ustanovenia

- 7.1 Tento Reklamačný poriadok je uverejnený na webovom sídle Predávajúceho www.qalt.sk
- 7.2 Predávajúci je oprávnený tento Reklamačný poriadok jednostranne zmeniť najmä v nadväznosti na zmeny v právnej úprave, v postupe reklamácií, a z ďalších dôvodov.
- 7.3 Zmena Reklamačného poriadku nadobúda účinnosť dňom, kedy túto zmenu Predávajúci oznámi vhodným spôsobom, napr. publikáciou nového znenia Reklamačného poriadku na webovom sídle Predávajúceho.
- 7.4 Záležitosti neupravené Reklamačným poriadkom sa riadia Zmluvnými dokumentmi a právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 7.5 Kupujúci, ktorý je fyzickou osobou, ako dotknutá osoba berie na vedomie, že jeho osobné údaje, ktoré poskytuje Predávajúcemu pri uplatňovaní reklamácie, Predávajúci ako prevádzkovateľ osobných údajov spracúva v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov z 29. novembra 2017 t. j. spracúvanie je nevyhnutné na plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je Kupujúci ako dotknutá osoba. Oznámenie o spracovaní osobných údajov je dostupné na webovom sídle: www.qalt.sk
- 7.6 Kupujúci zodpovedá za správnosť poskytnutých osobných údajov.
- 7.7 Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 01.01.2022

V Košiciach dňa 31.12.2021



Miroslav Grumich
konateľ
QALT s.r.o.