

Reklamačný poriadok Garabík Štefan-SGAR-SERVIS

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 Garabík Štefan-SGAR-SERVIS so sídlom a prevádzkou na adrese Čakajovce 11, Čakajovce 95143 (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“) alebo využívajúcich služby vykonávaných spoločnosťou. Reklamačný poriadok informuje o podmienkach, mieste a spôsobe uplatnenia práv kupujúceho plynúcich zo zodpovednosti predávajúceho za chyby tovaru alebo poskytnutej služby.

I. Úvod

1. Účel Reklamačného poriadku

Cieľom tohto Reklamačného poriadku je poskytnúť zákazníkovi spoločnosti SGAR-SERVIS jasné a stručné informácie týkajúce sa procesu uplatnenia reklamácie na tovar a služby, ktoré boli zakúpené od predávajúceho. Poriadok vysvetľuje, ako postupovať v prípade, ak zákazník identifikuje vadu na tovare alebo nie je spokojný s kvalitou poskytnutých služieb. Zahrnuté sú informácie o právach zákazníka, povinnostiach predávajúceho, ako aj o špecifických krokoch potrebných pre rýchle a efektívne vybavenie reklamácie. Tento dokument slúži ako základ pre transparentné a férové obchodné vzťahy medzi predávajúcim a jeho zákazníkmi.

2. Definícia základných pojmov

Autorizované pracovisko: pracovisko disponujúce oficiálnym povolením oprávnenej inštitúcie na odborný výkon diagnostikovania a opráv konkrétnych konštrukčných systémov alebo jeho častí

Repasovaný diel: použitý diel opravený autorizovaným postupom výrobcu, u ktorého boli opotrebované, poškodené alebo nefunkčné súčiastky nahradené novými s vykonaním všetkých potrebných technických opatrení vedúcich k predĺženiu jeho technického života.

Spotrebné náhradné diely: diel výrobcom predurčený na pravidelnú výmenu v predpísaných intervaloch alebo diely uplatňujúce sa pri spájaní alebo utesňovaní konštrukčných častí, ktorých cena často predstavuje len zlomok ceny spájaných alebo utesňovaných konštrukčných dielov.

Zákazník: Fyzická alebo právnická osoba, ktorá zakúpila tovar alebo službu od predávajúceho.

Predávajúci : Spoločnosť poskytujúca tovar a služby zákazníkovi, v tomto prípade Garabík Štefan-SGAR-SERVIS.

Tovar: Všetky produkty ponúkané na predaj predávajúcim.

Služba: Práce alebo činnosti vykonávané predávajúcim na základe jeho oprávnenia.

Reklamácia: Požiadavka zákazníka na odstránenie chýb alebo výmeny tovaru, vrátenie kúpnej ceny, alebo znovu poskytnutie služby v prípade, ak tovar alebo služba nespĺňa podmienky zmluvy alebo obvyklé kvalitatívne štandardy.

Záručná doba: Časový úsek, počas ktorého má zákazník právo uplatniť reklamáciu na tovar alebo službu v súlade s právnymi predpismi a podmienkami stanovenými predávajúcim.

II. Všeobecné ustanovenia

1. Rozsah platnosti

Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetok tovar a služby predávané alebo poskytované predávajúcim. Platí pre fyzické aj právnické osoby, ktoré uzavreli kúpnu zmluvu alebo zmluvu o poskytnutí služieb s predávajúcim. Poriadok určuje postup pri uplatňovaní reklamácie.

2. Základné povinnosti predávajúceho

Predávajúci sa zaväzuje:

Poskytnúť zákazníkovi kompletné informácie o tovare alebo službe pred ich zakúpením, vrátane informácií o cene, spôsobe použitia, údržby a možných obmedzeniach.

Dodávať tovar alebo poskytovať služby, ktoré spĺňajú dohodnuté požiadavky a štandardy kvality.

Informovať zákazníka o záručných podmienkach a o tom, ako postupovať pri uplatnení reklamácie.

Riadne a bez zbytočného odkladu vybaviť všetky oprávnené reklamácie v súlade s týmto poriadkom a platnými právnymi predpismi.

Zabezpečiť, aby všetky informácie poskytované zákazníkovi boli pravdivé, presné a úplné.

3. Základné práva kupujúceho

Zákazník má právo:

Dostať presné a úplné informácie o ponúkanom tovare alebo službách pred uzavretím kúpnej zmluvy.

Očakávať, že zakúpený tovar alebo služba bude mať dohodnutú alebo obvyklú kvalitu a bude vhodný na účely, pre ktoré sa tovar alebo služba tohto druhu obvykle používa.

Uplatniť reklamáciu na tovar alebo službu, ktorá nezodpovedá dohodnutým alebo obvyklým štandardom, v súlade s týmto reklamačným poriadkom a platnými právnymi normami.

Byť informovaný o postupe vybavenia reklamácie vrátane predpokladaného termínu vyriešenia.

III. Záručné podmienky

Reklamácia zakúpených náhradných dielov bez ich montáže predávajúcim

Záručné doby na tovar začínajú plynúť od okamihu jeho prevzatia a zaplatenia plnej úhrady ceny tovaru.

Predávajúci zodpovedá za to, že tovar spĺňa technické podmienky, je funkčný v rozsahu definovanom výrobcom a neobsahuje chyby konštrukčnej, materiálovej alebo výrobnjej povahy.

Reklamáciu je nevyhnutné uplatniť bez zbytočného odkladu, ihneď ako sa porucha dielu objaví. Ak nie je vo pred dohodnuté inak tovar sa doručí osobne. O podanej reklamácií predávajúci vyhotoví písomný záznam.

Dňom uplatnenia reklamácie je deň:

- a) kedy boli v mieste prevádzky predávajúceho osobne uplatnené práva zo zodpovednosti za chyby tovaru preukázané prinesenou chybnou vecou spolu so všetkými požadovanými dokladmi.
- b) kedy bol v mieste prevádzky spoločnosti predávajúcim prevzatý reklamovaný tovar alebo služba za účelom uplatnenia práva kupujúceho.

V prípade, že kupujúci doručí reklamovaný tovar bez všetkých potrebných dokladov je dňom začatia reklamácie deň, kedy zákazník predloží aj chýbajúce doklady.

Funkčné nedostatky tovaru znemožňujúce jeho používanie, ktoré mal predaný tovar pri prevzatí kupujúcim je možné predávajúcemu uplatniť v záručnej dobe 24 mesiacov pri predaji nových dielov, respektíve 12 mesiacov pri predaji repasovaných dielov ak nie je dohodnuté inak alebo výrobca predmetného dielu nestanovuje dlhšiu záručnú dobu.

Reklamačné konanie môže byť začaté ak zákazník predloží kompletný reklamovaný tovar v zostave ako mu bol predaný, teda aj s ochrannými prvkami zabraňujúcim vniknutiu nečistôt a nie iba jeho poškodenú časť, a preukáže sa príslušným dokladom dokazujúcim montáž dielu autorizovaným pracoviskom.

V opodstatnenom prípade reklamácie je možná len oprava reklamovaného tovaru prípadne jeho výmena za nový, resp. repasovaný diel.

Pri spotrebných náhradných dieloch, ktorých technická povaha a špecifické prevádzkové určenie často znemožňujú v prípade poruchy dodať na reklamáciu tovar v pôvodne zakúpenom stave, je nevyhnutné dodať spoločnosti minimálne tie časti reklamovaného tovaru, z ktorých je ešte možné objektívne stanoviť príčiny vzniku poruchy. Inak spoločnosť odmietne reklamáciu ako bezpredmetnú.

Montáž dielu, u ktorého výrobca vyžaduje odbornú montáž, nastavenie a/alebo kontrolu autorizovaným pracoviskom, realizovaná iným ako požadovaným pracoviskom, je dôvodom na zrušenie záruky.

Akýkoľvek zásah do výrobku počas záručnej doby, ktorý výrobca nepripúšťa, je dôvodom na zrušenie záruky.

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

Reklamovaný tovar musí byť zdravotne nezávadný a zbavený nečistôt spôsobom, ktorý nezmarí možnosť objektívneho posúdenia príčin poruchy. V prípadoch kedy je tovar doručený v znečistenom stave znemožňujúcim vykonať objektívnu analýzu príčin vedúcich k poruche, spoločnosť vyzve zákazníka, aby reklamovaný tovar zbavil nečistôt. Ak zákazník výzvu neakceptuje, bude mu reklamácia zamietnutá. Uvedené skutočnosti budú zaznamenané na reklamačnom protokole, ktorého kópiu obdrží aj zákazník.

Na žiadosť kupujúceho vydá spoločnosť zákazníkovi záručný list, pokiaľ to charakter výrobku umožňuje (napr. ak je výrobok vybavený nezmazateľným sériovým číslom výrobcu alebo produktovým číslom).

Ak ide o neodstrániteľnú poruchu tovaru spôsobenú výrobcom, ktorá bráni riadnemu užívaniu tovaru, má právo kupujúci žiadať výmenu tovaru alebo od kúpnej zmluvy odstúpiť, prípadne na zľavu z ceny tovaru. O spôsobe vybavenia reklamácie sa predávajúci dohodne so zákazníkom.

Rozhodnutie o reklamácií v prípade výrobku, ktorý nepodlieha potrebe otestovania predávajúci vydá ihneď, pokiaľ mu to okamžité prevádzkové podmienky umožnia. V zložitých prípadoch do 30 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 vyrozumie.

Reklamácia sa považuje za vybavenú, resp. ukončenú odovzdaním opraveného výrobku zákazníkovi, výmenou reklamovaného výrobku za nový alebo repasovaný, zamietnutím reklamácie prípadne vrátením peňazí pri odstúpení od zmluvy.

V prípade neoprávnenej reklamácie je kupujúci povinný uhradiť predávajúcemu všetky účelne vynaložené náklady súvisiace s objektívnym posúdením oprávnenosti reklamácií v zmysle platného cenníka predávajúceho minimálne však vo výške 15 eur. Ak je reklamácia oprávnená, hradí účelne vynaložené náklady spojené s uplatňovaním práv zo zodpovednosti za chyby tovaru predávajúci.

V prípade, ak sa počas záručnej doby opätovne vyskytne rovnaká porucha na tovare, ktorá už bola v rámci reklamácie v záručnej dobe opravená, má kupujúci nárok na bezplatnú výmenu tovaru alebo právo odstúpiť od zmluvy.

Na tovar, na ktorý boli – po vzájomnej dohode s kupujúcim – poskytnuté zákazníkovi mimoriadne zvýhodnené obchodné podmienky z dôvodu poškodenia tovaru – nie je možné po jeho zakúpení uplatniť reklamáciu na predmetné poškodenie alebo inú poruchu funkčnosti tovaru neskôr vyvolanú predmetným poškodením. Predávajúci nezodpovedá za chyby tovaru, o ktorých kupujúci vedel, alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti, za ktorých sa zmluva uzavrela, musel vedieť.

Spoločnosť nezodpovedá za možné škody spôsobené osobám, zvieratám alebo veciam, ktoré sú priamym dôsledkom nedodržania doporučení výrobcu uvedených v návode na použitie,

informačnej etikete tovaru, v príslušných manuáloch alebo inej technickej dokumentácii výrobcu poskytovanej odborným servisným pracoviskám.

Predávajúci po zadovážení relevantných informácií môže reklamáciu zákazníkovi písomne odmietnuť s uvedením dôvodov prečo sa tak rozhodol.

Reklamáciu tovaru Predávajúci odmietne ak bolo zistené, že došlo k poškodeniu tovaru vinou zákazníka, napríklad:

- využitím služby neodborného servisu za účelom montáže tovaru v rozpore s požiadavkou výrobcu tovaru o potrebe jeho montáže autorizovaným servisom.
- Nesprávnou údržbou, zanedbaním, zaobchádzaním alebo nedodržiavaním predpísaných intervalov servisných prác a údržby,
- Svojpomocnou montážou dielu zákazníkom napriek nariadeniu výrobcu o potrebe vykonania jeho montáže alebo nastavenia v odborne kvalifikovanej dielni, respektíve autorizovaným pracoviskom, zásahom do konštrukcie, materiálu, nastavenia alebo výbavy, ktorý mal vplyv na správnu funkčnosť dielu, použitím nesprávnych alebo kontaminovaných prevádzkových náplní,
- využívaním výrobku v rozpore s jeho povahou a určením, nadmerným zaťažením výrobku,
- nesprávnym skladovaním, ktorého dôsledku došlo napr. zoxidovaniu výrobku, nesprávnym zábehom nových alebo repasovaných dielov, používaním nevhodných náhradných dielov, používaním tovaru kupujúcim aj po zistení poruchy.

Predávajúci v takomto prípade nezodpovedá za žiadne iné škody, ktoré vzniknú kupujúcemu v dôsledku používania chybného tovaru ani za zhoršenie existujúcich porúch. v prípade kedy svojim pokusom o opravu poškodeného tovaru v záručnej dobe alebo zásahom tretej strany, znemožní objektívne posúdenie príčin vzniku poruchy, nebol tovar používaný a udržiavaný podľa návodu, resp. požiadaviek výrobcu, alebo v dôsledku nasledovných skutočností:

- nárok zo záruky bol uplatnený po uplynutí záručnej doby,
- tovar bol poškodený prírodnými živlami alebo inými vonkajšími vplyvmi (napr. požiarom, explóziou, elektrickým prepätím, vandalizmom, haváriou vozidla...)
- kupujúci odmietne predložiť spoločnosti reklamovaný diel za účelom posúdenia opodstatnenosti 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
- kupujúci odmietne predajcovi poskytnúť informácie, ktoré sú nevyhnutné pre objektívne posúdenie príčin vedúcich k reklamácií alebo zámerne poskytne pre tento účel nepravdivé informácie,
- tovar bol poškodený v dôsledku poruchy (zlyhania) iného systému

- Životnosť tovaru bola v dôsledku užívania prirodzene kratšia ako záručná doba, nakoľko tovar svojou povahou a určením patrí do skupiny spotrebných náhradných dielov, resp. spotrebného materiálu.
- tovar bol predaný po vzájomnej dohode medzi predávajúcim a kupujúcim s chybou, o ktorej kupujúci vedel alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti, za ktorých sa zmluva uzavrela, musel vedieť.

Pritom samotný tovar bol predaný kupujúcemu za zvýhodnených obchodných podmienok (napr. poskytnutím mimoriadnej zľavy z ceny tovaru alebo nižšej ceny za predmetný tovar).

IV. Dokumentácia potrebná pri uplatnení záruky

Pri uplatnení záruky je zákazník povinný predložiť:

- Doklad o kúpe tovaru alebo služby, ktorý slúži ako dôkaz o nákupe a zároveň určuje začiatok záručnej doby
- Záručný list, ak bol kupujúcemu poskytnutý pri kúpe tovaru
- Popis závady alebo problému, pre ktorý je tovar alebo služba reklamovaná
- Doklad dokazujúci montáž dielu autorizovaným pracoviskom

Predávajúci si vyhradzuje právo požiadať o informácie potrebné na účely posúdenia oprávnenosti reklamácie.

V. Špecifické podmienky pre jednotlivé služby

1. Antikorózna ochrana podvozku

Záručná doba na antikoróznú ochranu podvozku vozidla poskytnutú predávajúcim je stanovená na 5 rokov od dátumu aplikácie. Záruka pokrýva vady materiálu a aplikácie. Výnimkou sú poškodenia spôsobené mechanickým vplyvom alebo nesprávnou údržbou zo strany zákazníka.

2. Dezinfekcia ozónom

Dezinfekcia ozónom má záruku na účinnosť po dobu 30 dní od poskytnutia služby. Táto záruka zabezpečuje, že ak by sa v uvedenom čase objavili znovu problémy súvisiace s nepríjemným zápachom alebo baktériami, ktoré mala služba eliminovať, poskytne predávajúci službu znovu bezplatne. Výnimkou sú nové znečistenia alebo vplyvy, ktoré vznikli po poskytnutí služby.

3. Leštenie áut

Na službu leštenia áut sa vzťahuje záruka na kvalitu práce po dobu 6 mesiacov. Pokiaľ zákazník zistí, že povrch vozidla nie je spracovaný podľa štandardov kvality alebo sa objavia nejaké defekty na laku, ktoré sú priamo spôsobené službou leštenia, predávajúci zabezpečí nápravu v rámci záručnej doby.

4. Montáž ťažných zariadení

Montáž ťažných zariadení vykonaná predávajúcim je krytá zárukou na správnu inštaláciu po dobu 2 rokov. Záruka zahŕňa akúkoľvek chybu, ktorá by vznikla nesprávnou montážou. V prípade technického zlyhania alebo poškodenia zariadenia v dôsledku montáže, predávajúci zabezpečí opravu zariadenia.

5. Plnenie klimatizácie

Plnenie klimatizácie má záručnú dobu 12 mesiacov na správnu funkčnosť a účinnosť systému po úkone plnenia. Táto záruka nezahŕňa prípady, kde došlo k úniku chladiva z dôvodu mechanického poškodenia alebo bežného opotrebovania systému klimatizácie po plnení. Napr. (porucha kompresora, prasknutie chladiča a pod.

6. Pneuservis

Služby pneuservisu vrátane výmeny, vyvažovania a opravy pneumatík, poskytnuté predávajúcim, sú zahrnuté pod zárukou kvality práce na obdobie 6 mesiacov.

7. Tepovanie a čistenie áut

Na tepovanie a čistenie áut sa vzťahuje záruka kvality služby 30 dní. V prípade neuspokojivého výsledku alebo ak sa po čistení objavia škvrny, ktoré mali byť odstránené, poskytne predávajúci opakované čistenie v dotknutých oblastiach bezplatne. Táto záruka neplatí pre nové škvrny alebo znečistenie, ktoré vznikli po poskytnutí služby.

Všetky tieto špecifické podmienky sú určené na zabezpečenie vysokej úrovne spokojnosti zákazníkov a na podporu kvality služieb a tovarov ponúkaných predávajúcim. Zákazníci by mali byť vždy oboznámení s týmito podmienkami pri nákupe tovaru alebo pri objednávaní služieb.

VI. Práva predávajúceho z neoprávnenej reklamácie

1. Náklady spojené s neoprávnenou reklamáciou

V prípade, že reklamácia je po preskúmaní zo strany predávajúceho klasifikovaná ako neoprávnená, môžu byť zákazníkovi účtované náklady spojené s vybavením tejto reklamácie. Predávajúci sa zaväzuje informovať zákazníka o možných nákladoch pred ich vznikom a v prípade potreby požiadať o súhlas so zrealizovaním činností, ktoré tieto náklady generujú.

Tieto náklady budú účtované len v prípade, ak bude jednoznačne dokázané, že vada tovaru alebo služby nie je dôsledkom chyby zo strany predávajúceho, ale vznikla nesprávnym používaním, zanedbávaním údržby zo strany zákazníka, alebo inými vonkajšími vplyvmi, ktoré nie sú predmetom záruky

2. Právo na preskúmanie rozhodnutia o reklamácií

Zákazník má právo, aby bol o výsledku vybavenia reklamácie informovaný v písomnej forme, vrátane odôvodnenia zamietnutia reklamácie, ak k takémuto rozhodnutiu došlo. V prípade nesúhlasu so zamietnutím reklamácie má zákazník právo požiadať o preskúmanie rozhodnutia. Predávajúci sa zaväzuje na takúto žiadosť reagovať, preskúmať pôvodné rozhodnutie a

poskytnúť podrobnejšie vysvetlenie alebo prehodnotiť výsledok reklamácie v súlade s dodatočne poskytnutými informáciami alebo dôkazmi.

VII. Záverečné ustanovenia

1. Zmeny v Reklamačnom poriadku

Reklamačný poriadok bol vypracovaný v zmysle Občianskeho zákonníka, Zákona o ochrane spotrebiteľa a Obchodného zákonníka a je vystavený v priestoroch prevádzky spoločnosti Garabík Štefan-SGAR-SERVIS.

Firma Garabík Štefan-SGAR-SERVIS si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

2. Účinnosť Reklamačného poriadku

Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 03.09.2021

VIII. Prílohy

1. Vzor reklamačného protokolu

- Reklamačný protokol je určený pre zjednodušenie a štandardizáciu procesu uplatňovania reklamácií. Obsahuje nasledujúce sekcie, ktoré zákazník vyplní:
- Osobné údaje zákazníka (meno, priezvisko, kontakt)
- Informácie o zakúpenom tovare alebo poskytnutej službe (názov tovaru/služby, dátum nákupu, sériové číslo v prípade tovaru)
- Popis vady alebo problému
- Požadované riešenie reklamácie
- Podpis a dátum

Adresa:

Garabík Štefan-SGAR-SERVIS

Čakajovce č. 11

95143 Čakajovce

Slovenská republika

Telefonické čísla pre reklamácie: +421 911 260 847

Emaily pre reklamácie: garabikstefan@gmail.com