

# REKLAMAČNÉ A ZÁRUČNÉ PODMIENKY

spoločnosti **JP-AUTO, s.r.o.**

so sídlom Matúškovo 913 , Slovenská republika, IČO: 36759007,  
zápis v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, Vložka č.: 47381/N  
(ďalej len „**Spoločnosť**“)

## PRVÁ ČASŤ

### Úvodné ustanovenia

1. Tieto Reklamačné a záručné podmienky Spoločnosti (ďalej len „**RZP**“) upravujú práva a povinnosti dotknutých osôb súvisiacich so spôsobom a podmienkami uplatnenia reklamačných nárokov klientov/zákazníkov Spoločnosti (ďalej len „**Zákazník/ci**“) vyplývajúcich z väd nového motorového vozidla / ojazdeného motorového vozidla a/alebo zo záruky nového motorového vozidla / ojazdeného motorového vozidla a/alebo jeho príslušenstva a spôsob a podmienky ich vybavenia zo strany Spoločnosti.
2. Tieto RZP ďalej upravujú podmienky, časový a vecný rozsah, systém a výnimky z poskytovanej záruky nového motorového vozidla a/alebo jeho príslušenstva.

## DRUHÁ ČASŤ

### Reklamačné podmienky

#### Článok I.

#### Uplatnenie Reklamácie

1. Zákazník je povinný uplatniť si reklamačné právo zo zodpovednosti za vady a zo záruky (ďalej len „**Reklamácia**“) bez zbytočného odkladu po tom, ako vady zistil alebo mohol zistiť pri vynaložení potrebnej odbornej starostlivosti, v opačnom prípade jeho nároky z dotknutého práva zanikajú a Spoločnosť nezodpovedá ani za zhoršenie alebo nové vady, ktoré vzniknú v dôsledku prvotne zistených alebo zistiteľných väd v dobe od ich zistenia, resp. možnosti zistenia až po ich oznámenie Spoločnosti.
2. Pri uplatnení práva na Reklamáciu opravou motorového vozidla sa Zákazník preukáže osvedčením o registrácii motorového vozidla, Servisnou knižkou, Záručným listom a dokladom o svojom právnom pomere k motorovému vozidlu (napríklad kúpna zmluva, faktúra, lízingová zmluva) v ktoromkoľvek autorizovanom servise oprávnenom výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „**Určená osoba**“). V prípade, že motorové vozidlo k Určenej osobe 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 z väd motorového vozidla a zo záruky. Iné práva zo zodpovednosti za vady ako na opravu vozidla sa uplatňujú v prevádzkarni Spoločnosti.
3. Vady sa uplatňujú označením chybnnej vlastnosti alebo funkcie alebo popísaním prejavu vady. Zákazník bezodkladne predloží motorové vozidlo Určenej osobe, resp. Spoločnosti na obhliadnutie, preverenie skutkového stavu a detekciu reklamovaných väd. Určená osoba, resp. Spoločnosť, je povinná vydať Zákazníkovi potvrdenie o uplatnení práva zo zodpovednosti za vadu, ako aj doklad o jeho vybavení. Potvrdenie o uplatnení práv zo zodpovednosti za vady neznamena bez ďalšieho uznanie reklamovaných alebo iných väd.
4. Práva zo zodpovednosti za vady veci alebo služby, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnia v záručnej dobe.
5. Spoločnosť je povinná prijať Reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni, v ktorej je prijatie Reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo na určenom mieste; to neplatí, ak má opravu vykonať Určená osoba podľa bodu 2 článku I. týchto RZP. Určená osoba môže Reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného výrobku, inak Reklamáciu postúpi Spoločnosti na vybavenie.

6. RZP musí byť umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom Zákazníkovi/spotrebiteľovi.
7. V prevádzkarni Spoločnosti alebo u Určenej osoby musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.
8. Zákazník je povinný uplatniť si Reklamáciu u Spoločnosti písomne.
9. V prípade, ak si Zákazník Reklamáciu neuplatní spôsobom podľa predchádzajúcich bodov RZP, objektívne tak znemožní Spoločnosti posúdenie a vybavenie jeho Reklamácie, v dôsledku čoho Spoločnosť nezodpovedá za následne vzniknuté škody a dodatočné náklady Zákazníka a rovnako aj nezodpovedá za nevybavenie Reklamácie Zákazníka riadne a včas. V takomto prípade je tiež Spoločnosť oprávnená Reklamáciu Zákazníka zamietnuť.

## **Článok II. Vybavenie Reklamácie**

1. Spoločnosť prijme Reklamáciu uplatnenú si Zákazníkom písomným potvrdením o uplatnení Reklamácie.
2. Spoločnosť vybaví prijatú Reklamáciu v závislosti od statusu reklamujúceho Zákazníka, a to:

### 2.1 V prípade, ak má reklamujúci Zákazník status podnikateľa:

- a) Zákazník je oprávnený požadovať dodanie chýbajúceho tovaru, odstránenie väd tovaru alebo primeranú zľavu z ceny a v prípade, ak bola zmluva na plnenie porušená podstatným spôsobom, môže požadovať aj odstránenie väd dodaním náhradného tovaru za vadný tovar alebo odstúpiť od zmluvy.
- b) Právo voľby medzi spôsobmi vybavenia Reklamácie Zákazníkovi patrí, len ak ju oznámi poverenému pracovníkovi Spoločnosti, resp. Určenej osobe najneskôr pri uplatnení Reklamácie, čo bude potvrdené v písomnom potvrdení o uplatnení Reklamácie. Uplatnený požadovaný spôsob vybavenia Reklamácie nemôže Zákazník meniť bez súhlasu Spoločnosti. Ak sa však ukáže, že vady tovaru sú neopraviteľné alebo že s ich opravou by boli spojené neprimerané náklady, môže Zákazník požadovať dodanie náhradného predmetu, ak o to Spoločnosť požiada bez zbytočného odkladu po tom, čo mu Spoločnosť oznámila túto skutočnosť. Spoločnosť na základe jeho rozhodnutia, ktoré z práv si uplatňuje, vybaví Reklamáciu - ukončí reklamačné konanie odovzdaním opraveného tovaru, jeho výmenou, vrátením ceny, vyplatením primeranej zľavy z ceny, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím bez zbytočných prieťahov v Spoločnosťou určenej primeranej lehote. Ak Spoločnosť neodstráni vady Predmetu reklamácie ani v primeranej dodatočnej lehote alebo, ak oznámi pred jej uplynutím, že vady neodstráni, môže Zákazník odstúpiť od zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z ceny.
- c) Spoločnosť vystaví písomný doklad o vybavení Reklamácie a predloží/zašle ho Zákazníkovi.
- d) V prípade, ak Spoločnosť pri vybavovaní Reklamácie zistí, že dôvod Reklamácie vznikol spôsobom vylúčeným zo záručných opráv alebo sa reklamovaná vada skutočne neprejavila, alebo sa preukáže, že reklamovaná vada bola spôsobená konaním Zákazníka - poškodením Predmetu reklamácie nesprávnym používaním alebo nevhodnou manipuláciou a Zákazník napriek tomu, že o tejto skutočnosti vedel, alebo vedieť mohol, vadu reklamoval, je Zákazník povinný nahradiť Spoločnosti vzniknuté náklady spojené s vybavovaním Reklamácie.

### 2.2 V prípade, ak má reklamujúci Zákazník status nepodnikateľa/spotrebiteľa:

- a) Zákazník je oprávnený odstúpiť zmluvy alebo uplatniť si právo na výmenu veci, ak nemožno reklamovanú vadu odstrániť a ak nemožno pre ňu vec užívať dohodnutým spôsobom alebo riadne. Inak sa môže Zákazník domáhať primeranej zľavy z ceny, výmeny, alebo opravy alebo doplnenia toho, čo chýba.

- b) Zákazník je povinný rozhodnúť sa o spôsobe vybavenie jeho Reklamácie, ktorý od Spoločnosti požaduje, najneskôr pri uplatnení Reklamácie, čo bude potvrdené v písomnom potvrdení o uplatnení Reklamácie. Spoločnosť na základe jeho rozhodnutia, ktoré z práv si uplatňuje, určí spôsob vybavenia Reklamácie - odovzdaním opravenej veci, jej výmenou, vrátením ceny, vyplatením primeranej zľavy z ceny, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím bez zbytočných prietahov po uplatnení Reklamácie, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický zhodnotenie stavu veci alebo reklamovanej služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia Reklamácie Spoločnosť Reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch môže Reklamáciu vybaví aj neskôr; vybavenie Reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie Reklamácie má Zákazník právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu veci za novú.
- c) Ak Zákazník Reklamáciu veci uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže Spoločnosť vybaviť Reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od Zákazníka vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Ak Zákazník Reklamáciu veci uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a Spoločnosť ju zamietla, osoba, ktorá Reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení Reklamácie uviesť, komu môže Zákazník zaslať vec na odborné posúdenie. Ak je vec zaslaná na odborné posúdenie Určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Spoločnosť bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak Zákazník odborným posúdením preukáže zodpovednosť Spoločnosti za vadu, môže Reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Spoločnosť je povinná Zákazníkovi 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.
- d) Spoločnosť vystaví písomný doklad o vybavení Reklamácie do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie a predloží/zašle ho Zákazníkovi.

### 3. Vec predávaná so zľavou:

Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú Spoločnosť zodpovedá, má Zákazník namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu. Ak je však poskytnutá zľava kvôli určitej vade tovaru, túto vadu potom nie je možné reklamovať.

4. V odôvodnených prípadoch si Spoločnosť vyhradzuje právo navrhnúť zmenu postupu vybavovania Reklamácie, o čom Zákazníka riadne upovedomí.
5. V prípade, ak sa motorové vozidlo nachádza v servisnej prevádzkarni Spoločnosti za účelom vybavenia Reklamácie a ak sa na tom Spoločnosť so Zákazníkom osobitne dohodnú, Spoločnosť poskytne Zákazníkovi náhradné motorové vozidlo na čas vybavenia Reklamácie. Za poskytnutie náhradného motorového vozidla je Zákazník povinný zaplatiť Spoločnosti cenu vo výške podľa aktuálneho cenníka poskytovaných náhradných motorových vozidiel Spoločnosti, pokiaľ sa Spoločnosť so Zákazníkom nedohodnú inak.
6. Spoločnosť si vyhradzuje právo nahradíť neopraviteľnú vec alebo jej časť predmetom podobným, s rovnakými technickými parametrami, prípadne vrátením ceny. Spoločnosť je oprávnená v prípade, že ten istý druh náhradného predmetu nie je k dispozícii, odovzdať Zákazníkovi náhradný predmet/plnenie, ktorý spĺňa obdobné parametre a technické riešenia predtým poskytnutého predmetu/plnenia. V prípade, ak neopraviteľná vec nie je na trhu dostupná, Reklamácia bude vybavená adekvátnou náhradou alebo vrátením ceny vo výške ceny adekvátnej náhrady stanovenej Spoločnosťou. V takom prípade je Spoločnosť oprávnená rozhodnúť o tom, či Reklamáciu vybaví adekvátnou náhradou alebo vrátením ceny.

## **TRETIA ČASŤ** **Záručné podmienky**

## **Článok I.**

### **Všeobecné vymedzenie záruky**

1. Na nový tovar (nové vozidlá, originálne diely a príslušenstvo) poskytuje Spoločnosť záruku, podľa ktorej po období 3 rokov alebo 100 000km zodpovedá Zákazníkovi za vecné a právne vady tovaru pri jeho prevzatí Zákazníkom, ktoré sa v tejto záruke prejavia ako rozpor s kúpnu zmluvou po prevzatí tovaru (ďalej len „**základná záruka**“). Pokiaľ ide o vecné vady, Spoločnosť zaručuje, že tovar má vlastnosti zodpovedajúce aktuálnemu stavu techniky a typu tovaru, vlastnosti so Zákazníkom dohodnuté, prípadne obvyklé.
2. Záručné lehoty začínajú plynúť odo dňa prevzatia vozidla / tovaru Zákazníkom, tzn. od prechodu nebezpečenstva škody na novom motorovom vozidle. Záruka sa nevzťahuje na opotrebovanie vozidla, originálneho dielu alebo originálneho príslušenstva spôsobené ich obvyklým používaním.
3. Spoločnosť neposkytuje na ojazdené vozidlá žiadnu osobitnú záruku nad rámec zákona (zodpovednosť za vady). Pre vylúčenie pochybností, Zákazníkovi sa pri ojazdených vozidlách záruka za akosť neposkytuje, ak nie je písomne dohodnuté, alebo Spoločnosťou jednostranne vyhlásené inak (zodpovednosť za akosť).

## **Článok II.**

### **Nové vozidlá**

1. Základná záruka sa poskytuje pri súčasnom a nepretržitom plnení nasledujúcich podmienok:
  - a) pri používaní vozidla sú plnené pokyny a rešpektované odporúčania uvedené v palubnej literatúre v súlade s technickými podmienkami výrobcu vozidla;
  - b) sú odborne prevedené všetky servisné prehliadky podľa rozsahu a intervalov predpísaných výrobcom vozidla výhradne u autorizovaných servisov. Aktuálny zoznam úkonov je možné získať u autorizovaných servisov pre konkrétnu značku vozidla na ich internetových stránkach;
  - c) vady, ktoré boli zistené pri pravidelných servisných prehliadkach, nechá pritom Zákazník odstrániť v najkratšom možnom čase;
  - d) pri opravách v záruke sú použité výhradne originálne diely výrobcov vozidiel;
  - e) pokiaľ budú servisné prehliadky a opravy vykonávané v opravovniach mimo autorizovanej servisnej siete výrobcov vozidiel 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 Spoločnosťou;
  - f) práva zo zodpovednosti za vady sú uplatnené bez zbytočného odkladu po zistení vady a Zákazník pritom k odstráneniu vady poskytne nevyhnutnú súčinnosť;
  - g) všetky opravy lakovaných dielcov karosérie a dielcov s antikoróznou ochranou sú vykonávané podľa výrobcom stanovenej technológie výhradne u autorizovaných servisov; pokiaľ však budú tieto opravy vykonávané v opravovniach mimo autorizovanej servisnej siete 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 vady záruka poskytovaná Spoločnosťou.
2. Základná záruka sa ďalej nevzťahuje:
  - a) na vady, ktoré príčinne súvisia s opravou alebo prevádzkovým udržiavaním v inom ako autorizovanom servise;
  - b) na poškodenia vzniknuté vonkajšími mechanickými alebo chemickými vplyvmi a poškodením a ďalej nedbalosťou používateľa;
  - c) na poškodenie a vady 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 vady spôsobené neodborným zaobchádzaním, nedostatočnou údržbou alebo nepovolenými úpravami (napríklad dodatočná montáž alebo zástavba výrobcom vozidla neschválených dielcov, zariadení resp. príslušenstva a pod.);

- f) na vady spôsobené používaním vozidla v podmienkach, ktoré nezodpovedajú podmienkam stanoveným výrobcou vozidla (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 vady laku spôsobené nesprávnou údržbou a ošetrovaním laku (použitie agresívnej autokozmetiky, nevhodných čističov, leštidiel a pod.);
  - k) na vady antikorošnej ochrany, ktoré neboli bezprostredne po ich zistení uplatnené u autorizovaných servisov, čo malo za následok vznik korózie a prehrdzavenie materiálu;
  - l) na poškodenia prehrdzavením spôsobené poškodením antikorošnej ochrany, ktoré neboli bezprostredne po ich zistení uplatnené u autorizovaných servisov, čo malo za následok vznik korózie a prehrdzavenie materiálu.
3. Náklady na pravidelné servisné prehliadky v súlade s odporúčaniami výrobcu vozidla, ako aj náklady vyplývajúce z bežného prevádzkového opotrebenia častí vozidla plne hradí Zákazník, ako napríklad:
- a) bežnú údržbu, nastavenie a pravidelné kontroly, súčasti bežnej prevádzkovej spotreby ako je olejový, vzduchový a palivový filter a pod.
  - b) výmenu dielcov, ktoré podliehajú bežnému prevádzkovému opotrebeniu vyplývajúcemu z ich používania a z počtu najazdených kilometrov (napr. pneumatiky, sviečky, stieracie lišty, brzdové obloženie a kotúče, tlmiče, spojka, žiarovky a pod.)
4. Zákazník má právo na bezplatné, včasné a riadne odstránenie vady, ktorá sa prejaví v základnej záručnej dobe.
5. V rámci záruky na neexistenciu väd laku, ktorá spadá do základnej záruky, má Zákazník právo na bezplatnú opravu laku potrebnú na odstránenie vady podľa predpisov výrobcu vozidla. Táto záruka platí, pokiaľ boli splnené podmienky uvedené v ods. 1 tohto článku RZP a nevzťahuje sa na vady uvedené v ods. 2 tohto článku RZP.
6. V rámci záruky na neprehrdzavenie karosérie, ktorá spadá do základnej záruky, má Zákazník právo na bezplatnú opravu alebo výmenu dielcov, ktoré autorizovaný servis uznal za vadné. Táto záruka platí, pokiaľ boli splnené podmienky uvedené v ods. 1 tohto článku RZP a nevzťahuje sa na vady uvedené v ods. 2 tohto článku RZP.

## **ŠTVRTÁ ČASŤ**

### **Záverečné ustanovenia**

1. Spoločnosť si vyhradzuje právo na zmenu a/alebo doplnenie RZP, pričom ním upravené znenie RZP sa stáva pre Zákazníkov záväzným okamihom ich zverejnenia v prevádzkarniach Spoločnosti a na internetovej stránke Spoločnosti [www.jpauto.sk](http://www.jpauto.sk).
2. Toto znenie RZP je účinné od 1.1.2021.