

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

upravuje práva a povinnosti firmy Jaroslav Gubáni – Mobiltechna, Veľký Krtíš a jej zákazníkov v oblasti reklamácií chýb tovaru vychádzajúc z Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka a Zákona o ochrane spotrebiteľa.

## ČI. I PRÁVO SPOTREBITEĽA NA REKLAMÁCIU

Ak sa vyskytne na zakúpenom tovare výrobná chyba, má spotrebiteľ právo túto chybu reklamovať. Reklamáciu vybavíme v najkratšom možnom čase, vybavenie reklamácie pri fyzických osobách – nepodnikatelia nesmie trvať dlhšie ako 30 dní od prevzatia reklamovaného tovaru a vystavenia dokladu o reklamacii - reklamácia sa riadi podľa reklamačného poriadku v súlade s Občianskym zákonníkom. Pri fyzických osobách – podnikatelia a právnické osoby sa reklamácia riadi podľa Obchodného zákonníka a doba na vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní od prevzatia reklamovaného tovaru a vystavenia dokladu o reklamacii. Pri kúpe výrobku na ďalšiu obchodnú činnosť (ďalší predaj) sa firma Jaroslav Gubáni – Mobiltechna, Veľký Krtíš zaväzuje odberateľovi pri včasnom doručení (do 7 dní od začatia plynutia 30 dňovej lehoty), alebo nahlásení do servisného strediska, vybaviť reklamáciu v takom termíne, aby nebola prekročená maximálna doba na vybavenie konečného zákazníka.

Kupujúci je povinný prehliadnúť tovar bezprostredne po jeho prevzatí. Ak je zistené mechanické poškodenie výrobku, alebo jeho obalu, je kupujúci povinný skontrolovať stav tovaru a v prípade poškodenia upozorniť predávajúceho a vyhotoviť s ním záznam o nezrovnalostiach. Na základe vyhotoveného záznamu bude zákazníkovi po uzavretí škodnej udalosti poskytnutá primeraná zľava alebo dodaný nový tovar.

Reklamácie mechanického poškodenia výrobku, ktoré neboli zjavné pri prevzatí tovaru, je nutné uplatniť okamžite po prejavení závady. Neskoršie reklamácie mechanického poškodenia výrobku už nie je možné uznať. Pred prvým použitím je kupujúci povinný preštudovať si záručné podmienky vrátane slovenského/českého návodu na obsluhu a následne sa týmito informáciami dôsledne riadiť.

Zákazník je povinný pri prevzatí výrobku skontrolovať kompletnosť balenia. Pri doručení

kuriérom musí kupujúci spísať reklamačný protokol na mieste o nekompletnosti balenia. Pri osobnom odbere je kupujúci povinný skontrolovať si obsah balenia okamžite, dodatočné reklamácie nebudú akceptované.

V prípade, že tovar pri prevzatí kupujúcim nie je v zhode s kúpnu zmluvou (tzv. rozpor s kúpnu zmluvou), má kupujúci právo na to, aby predávajúci bezplatne a bez zbytočného odkladu vec uviedol do stavu zodpovedajúceho kúpnej zmluve, a to podľa požiadaviek kupujúceho buď výmenou tovaru, alebo jeho opravou. Ak taký postup nie je možný, môže kupujúci požadovať primeranú zľavu z ceny tovaru alebo od zmluvy odstúpiť. To neplatí, ak kupujúci pred prevzatím tovaru o rozpore s kúpnu zmluvou vedel alebo rozpor s kúpnu zmluvou sám spôsobil. Rozpor s kúpnu zmluvou, ktorý sa prejaví v priebehu šiestich mesiacov odo dňa prevzatia tovaru, sa považuje za rozpor existujúci už pri jeho prevzatí, ak to neodporuje povaha tovaru alebo ak sa nedokáže opak.

V prípade rozporu tovaru so zmluvou má spotrebiteľ nárok na tzv. zjednanie nápravy, a to:

-

bezplatným uvedením spotrebného tovaru do stavu odpovedajúceho zmluve prostredníctvom opravy,

-

primeraným znížením kúpnej ceny,

-

náhradným dodaním tovaru,

-

odstúpením od zmluvy.

## ČI. II POSTUP PRI UPLATNENÍ REKLAMÁCIE

Reklamáciu je možné uplatniť len s riadne vyplneným a potvrdeným záručným listom a dokladom o kúpe tovaru (faktúra / doklad z elektronickej registračnej pokladne / príjmový pokladničný doklad).

Reklamujúci je povinný v najkratšej možnej dobe po zistení závady kontaktovať servisné oddelenie spoločnosti na číslach uvedených v záručnom liste prípadne na čísle +421/474831593 za účelom dohodnutia ďalšieho postupu pri riešení reklamácie. V prípade naliehavého prípadu telefonicky na telefónom čísle +421/474831593 v pracovných hodinách od 8:00 do 16:00, mimo týchto hodín na záznamníku zanechať spätný kontakt a stručný popis problému. Následné pokračovať podľa pokynov servisného strediska. Pri nedodržaní tohto postupu, nie je možné žiadať náhradu nákladov spojených s reklamáciou. Firma následne pošle postup reklamácie aj písomnou formou a to poštou na adresu kupujúceho, alebo mailom na e-mailovú adresu kupujúceho.

Reklamáciu je možné uplatniť si osobne na adrese našej prevádzky Banícka 810, Veľký Krtíš v čase otváracích hodín.

### **ČI. III ZÁRUČNÉ PODMIENKY**

1.

Pri posúdení Vašej záručnej reklamácie budeme brať do úvahy najmä nasledujúce faktory:

-

Na vozidle bola vykonaná pravidelná údržba v súlade so štandardami a špecifikáciami výrobcu tovaru a práce boli vykonané autorizovaným servisom.

-

Vozidlo musí byť skontrolované autorizovaným servisom každých 12 mesiacov, aby bola zachovaná platnosť záruky. Majiteľ vozidla je zodpovedný za vykonávanie opráv, ktoré sú nutné pre zachovanie platnosti záruk.

-

Poruchy, ktoré vznikli priamo alebo nepriamo vďaka nedostatočne kvalifikovane vykonanej oprave alebo údržbe, vykonané nezávislou opravovňou.

-

Starostlivosť, vykonávaná majiteľom v rámci pravidelných kontrol vozidla.

-

Akékoľvek nepovolené úpravy a zmeny na vozidle.

-

Poruchy, ktoré vznikli z dôvodu použitia súčastí, ktoré nespĺňajú štandardy a špecifikácie originálnych súčastí, príslušenstva a mazív.

-

Poruchy, ktoré vznikli z dôvodu zanedbania, hrubého zaobchádzania alebo používania v rozpore s pravidlami vedenými v príručke pre užívateľa alebo prekročením limitov a špecifikácií (maximálne zaťaženie, prepravná kapacita osôb atď.).

-

Poruchy, ktoré vznikli použitím brúsnych alebo agresívnych čistiacich prostriedkov na vozidle / tovare.

-

Poruchy, ktoré vznikli z dôvodu preťažovania, zanedbania, hrubého zaobchádzania alebo pri riadení nekvalifikovanou alebo neskúsenou osobou, prípadne bolo vozidlo / náhradný diel použité pre súťažné účely, ako sú napríklad cestné závody alebo rallye.

-

Poruchy, ktoré vznikli prírodnými pohromami, požiarom, vykradnutím alebo druhotnými poškodeniami spôsobenými niektorou z týchto udalostí.

-

Sekundárne poruchy, ktoré vznikli pôsobením prostredia, ktoré je neovplyvniteľné (napr. priemyslový, domový alebo atmosférický odpad, chemikálie, trus vtákov, morská voda, soľ alebo iné korozívne prvky).

-

Poruchy, ktoré vznikli ako dôsledok starnutia (prirodzená strata lesku lakovaných súčastí, chrómovaných súčastí, odlupovanie a iné vady).

-

Korózia, ktorá je dôsledkom úplného alebo čiastočného potopenia vozidla / náhradného dielu do vody.

-

Korózia povrchu, ktorá je dôsledkom mechanického poškodenia spôsobeného úderom odlietavajúcich úlomkov kameňov alebo odretím, ktoré je neovplyvniteľné.

1.

Záruka sa nevzťahuje na normálny servis, ani na servisné položky, ako sú olej, zapalovacie sviečky, filtre atď. Podobne aj na položky, ktoré sa bežne opotrebovávajú používaním vozidla pre stanovený účel (ako sú lamely spojky, trecie plochy brzd, lišty stieračov, pneumatiky, žiarovky, poistky atď.) sa záruka nevzťahuje, ak nemajú výrobnú chybu. Akékoľvek vozidlo s počítadlom najazdených kilometrov, ktoré bolo pozmenené, tak že nie je možné určiť skutočný počet najazdených kilometrov.

2.

Iné vedľajšie výdaje súvisiace s reklamáciou, ktoré nie sú špecifikované pri predaji nebudú hradené. Napríklad:

-

Výdaje za odťah, komunikáciu, ubytovanie, stravu a iné položky vzniknuté v súvislosti s poruchou.

-

Výdaje spojené so zranením alebo poškodením majetku v dôsledku nehody.

-

Kompenzácia za stratený čas, ušlý zisk alebo prenájom náhradného prostriedku po dobu opravy.

1.

Firma Jaroslav Gubáni - Mobiltechna si vyhradzuje právo rozhodnúť o spôsobe a rozsahu opravy.

2.

Všetky súčasti, demontované počas záručnej opravy sa stávajú majetkom firmy Jaroslav Gubáni - Mobiltechna.

3.

Všetky súčasti vymenené počas záruky sú kryté zostávajúcou dobou záruky.

4.

Záruka sa nevzťahuje na popraskané, vylúpnuté alebo poškriabané sklo okna, ak taká chyba nie je spôsobená chybou materiálu alebo výrobnou chybou.

### **Pri predaji vozidiel (skútrov) sú povinnosti majiteľa vozidla nasledujúce:**

Zaistiť, aby vozidlo bolo udržiavané a kontrolované v súlade s pokynmi obsiahnutými v príručke užívateľa. Je Vašou zodpovednosťou uchovávať všetky záznamy, ktoré sú potrebné pre

preukázanie, že také kontroly a údržby boli vykonané, a na požiadanie umožniť ich kontrolu autorizovaným servisom. Ihneď oznámiť autorizovanému servisu akúkoľvek poruchu na vozidle, ktorá môže mať za následok záručnú reklamáciu. Pri každej návšteve servisu predložte záručný list / servisnú kartu.

### **Pri predaji vozidiel (skútrov) sú povinnosti servisu nasledujúce:**

Vyplniť záručný list v servisnej knižke, zaregistrovať vozidlo pre záruku a informovať zákazníka o zárukách. Vysvetliť majiteľovi jeho zodpovednosť s ohľadom na údržbu a pravidelný servis vozidla. Zaisťiť, aby akákoľvek oprava alebo údržba vozidla, či v záručnej alebo pozáručnej dobe, bola vykonaná podľa štandardov špecifikovaných výrobcom vozidla. Vykonať zadarmo opravy chýb vozidla, na ktoré sa vzťahuje záruka.

### **Pri opravách vozidiel platí:**

Dodávateľ poskytuje na ním vykonanú opravu alebo údržbu záruku po dobu 6 mesiacov, ak nie je uvedené inak. Na originálne diely a príslušenstvo pre osobné motorové vozidlá je záručná lehota 24 mesiacov. Pre namontované diely platia, v prípade, že sú pre objednávateľa výhodnejšie, záručné lehoty dodávaného výrobku.

Záručná doba začína plynúť dňom, kedy objednávateľ prevzal, alebo mal prevziať predmet opravy alebo údržby.

Ak sa vyskytnú vady, na ktoré sa vzťahuje záruka, objednávateľovi vzniká nárok na bezplatnú opravu alebo odstránenie väd diela v primeranej lehote ak ide o vady odstraniteľné, primeranú zľavu z ceny ak ide o vadu odstraniteľnú ak dodávateľ neodstráni vadu v primeranej lehote, alebo zrušenie zmluvy, ak ide o neodstraniteľnú vadu, alebo ak dodávateľ neodstráni vadu v primeranej lehote.

## **ČI. IV ZÁRUČNÁ DOBA**

Jaroslav Gubáni - Mobiltechna zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim (podľa §619 Obč. zák.) a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru počas záručnej doby. Záručná doba je 24 mesiacov (podľa §620 Obč. zák.) a začína plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim (podľa §621 Obč. zák.). Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov. Jaroslav Gubáni – Mobiltechna však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (podľa §619 Obč. zák.). Pri použitých veciach (napr. predvádzací model) je záručná doba 12 mesiacov. Vyhlásením v záručnom liste

vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže Jaroslav Gubáni - Mobiltechna poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí v záručnom liste.

### **ČI. V ODSTRÁNITEĽNÉ VADY**

Ak sa na tovare vyskytne odstrániteľná chyba, za ktorú nesie zodpovednosť výrobca, prípadne predajca (nevzťahuje sa na vybitie akumulátora), odstráni túto chybu na vlastné náklady v lehote do 30 dní od prevzatia reklamácie.

Ak odstrániteľná chyba vznikla bez zavinenia predajcu alebo výrobcu (napr. vybitie akumulátora), oznámi predajca túto skutočnosť odberateľovi a môže mu ponúknuť odstránenie chyby (nabitie akumulátora) na náklady spotrebiteľa. Pre takéto odstránenie sa vyžaduje súhlas spotrebiteľa. Ak sa objaví počas záručnej doby 3-krát tá istá závada, alebo 4-krát rôzna závada a bude sa jednať vždy o výrobnú vadu výrobku (potrebné dokladovať všetkými vyjadreniami servisu), má zákazník právo na výmenu za nový výrobok. Pokiaľ tovar nebude možné vymeniť za rovnaký výrobok, bude zákazníkovi poskytnutá alternatíva v rovnakej kvalitatívnej a cenovej úrovni, ako keď reklamovaný výrobok kúpoval, alebo mu bude vrátená celá suma.

### **ČI. VI NEODSTRÁNITEĽNÉ VADY**

Ak ide o výrobnú chybu, ktorá sa nedá odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa výrobok mohol riadne používať, môže spotrebiteľ požadovať:

- výmenu výrobku za bezchybný,
- zrušenie kúpnej zmluvy a vrátenie kúpnej ceny.

Za neodstrániteľné chyby sa považuje tiež opakujúca sa chyba, alebo nevybavenie reklamácie v lehote 30 dní odo dňa prevzatia.

### **ČI. VII VŠEOBECNÉ USTANOVENIE**



- Záruka zaniká pri nedodržaní predpisu pre skladovanie, uvedenie do činnosti, prevádzkovanie a ošetrovanie tovaru a pri mechanickom poškodení výrobku (havárie ...).
- Záruka sa nevzťahuje na chyby akumulátora spôsobené chybným elektrickým zariadením vozidla a výrobcom nedoporučeným spôsobom použitia. Nemôže sa reklamovať akumulátor vybitý, dlhodobo nepoužívaný alebo po uplynutí záručnej doby.
- Pri nesplnení podmienok uvedených v reklamačnom poriadku nárok na reklamáciu zaniká.
- Pokiaľ sa v servisnom stredisku zistí mechanické poškodenie, alebo iné poškodenie, na ktoré sa nevzťahuje záruka, Jaroslav Gubáni – Mobiltechna si môže uplatniť u zákazníka úhradu za nabíjanie, diagnostiku, prípadne iné náklady spojené s vybavovaním reklamácie.

Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1. januára 2009.

Vo Veľkom Krtíši, 1. Januára 2009

Jaroslav Gubáni, v. r.  
Majiteľ podniku Jaroslav Gubáni - Mobiltechna