Reklamačný poriadok

Predávajúci:	**DOVE s.r.o.**
Sídlo:	Motocentrum 3052, Poprad - Východ
Zastúpená :	**p. Peter Jurko**
IČO:	36465224
IČ DPH:	SK 2020018616
Zapísanie v Obchodnom registri SR:	OS Poprad, odd. S.r.o., vložka 12029/P

Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky a spôsob reklamácie, vrátane informácie, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv. Týka sa tovaru a služieb, ktoré predávajúci predal kupujúcim, ktorí majú postavenie spotrebiteľa. Pri reklamáciách sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom, za dodržania zákonných ustanovení a práv spotrebiteľov vychádzajúcich zo zákona č. 40/1964 Zb., č. 107/2024 Z.z. s prípadným použitím zákona č. 513/1991 Z.z..

Podmienky záručných opráv

I. Všeobecné vymedzenie záruky

Pre produkty a služby poskytované autorizovaným servisom je stanovený nasledujúci rozsah záruk:

1. **2 roky** záruky na prevádzku bez závad (základná záruka)
   - **a.** pre nové vozidlá
   - **b.** pre nové originálne dielce
   - **c.** pre nové originálne príslušenstvo
2. **3 roky** na existenciu vád laku vozidiel (2 roky základnej záruky + 1 rok predĺženej záruky za ďalej stanovených zvláštnych podmienok – viď. kapitola II. bod 4. tohto poriadku)
3. **10 rokov alebo 12 rokov** na neprehrdzavenie karosérie podľa modelov
4. **3 mesiace** na opravu a úpravu veci, ak nie je dojednané alebo osobitnými predpismi ustanovené inak.

Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim.

II. Nové vozidlá

1. Základná záruka sa poskytuje pri súčasnom a nepretržitom plnení nasledujúcich podmienok:

- pri používaní vozidla sú plnené pokyny a rešpektované odporúčania uvedené v palubnej literatúre alebo softvérovom vybavení vozidla v súlade s technickými podmienkami výrobcu
- sú odborne prevedené všetky servisné prehliadky podľa rozsahu a intervalov predpísaných výrobcom výhradne u autorizovaných servisov. Aktuálny zoznam úkonov je možné získať u autorizovaných servisov.
- závady, ktoré boli zistené pri pravidelných servisných prehliadkach, nechá pritom kupujúci odstrániť v najkratšom možnom čase
- pri opravách v záruke sú použité výhradne originálne dielce
- pokiaľ budú servisné prehliadky a opravy vykonávané v opravovniach mimo autorizovanej servisnej siete 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 antikoróznom 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 závady záruka poskytovaná predávajúcim.

2. Základná záruka sa nevzťahuje:

- na závady, ktoré súvisia so skutočnosťou, že vozidlo bolo opravované alebo prevádzkovo udržiavané iným, ako autorizovaným servisom
- na poškodenia vzniknuté vonkajšími mechanickými alebo chemickými vplyvmi a poškodením a ďalej nedbalosťou užívateľa
- na poškodenie a závady spôsobené násilným prekonaním uzamykacích dielcov a zabezpečovacích systémov vozidla alebo vzniknuté v súvislosti s ním
- na poškodenie spôsobené haváriou, dopravnou nehodou alebo nárazom, živelnou pohromou (krupobitie, zaplavenie vozidla a pod.)
- na prirodzené prevádzkové opotrebenie, na závady spôsobené neodborným zaobchádzaním, nedostatočnou údržbou alebo nepovolenými úpravami (napríklad dodatočná montáž alebo zástavba výrobcom neschválených dielcov, zariadení, resp. príslušenstva a pod.)
- na vady spôsobené používaním vozidla v podmienkach, ktoré nezodpovedajú podmienkam stanoveným výrobcom (napríklad preťaženie vozidla – aj krátkodobé, športová a výcviková činnosť a pod.)
- na vady vzniknuté nerešpektovaním pokynov v Návode na obsluhu a Servisnej knižke
- na poškodenie laku spôsobené vonkajším mechanickým vplyvom (poškrabanie, vrypy a pod.)

- na poškodenie laku spôsobené chemickým vplyvom (priemyselné spady, vtáčí trus, stromové živice, iné chemické látky – žieraviny a pod.)
- na poškodenie laku spôsobené nesprávnou údržbou a ošetrovaním laku (použitie agresívnej autokozmetiky, nevhodných čističov, leštenie k a pod.)
- na vady prehrdzavenia, ktoré neboli bezprostredne po ich zistení uplatnené u autorizovaných servisov, čo malo za následok vznik korózie a prehrdzavenie materiálu
- na vady prehrdzavenia spôsobené poškodením antikoróznej ochrany, ktoré neboli bezprostredne po ich zistení uplatnené u autorizovaných servisov, čo malo za následok vznik korózie a prehrdzavenie materiálu.

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

3. Kupujúci má právo na bezplatné, včasné a riadne odstránenie vady, ktorá sa prejaví v základnej záručnej dobe.

4. V rámci predĺženej jednoročnej záruky na neexistenciu vád laku, ktorá nadväzuje na dvojročnú základnú záruku, má kupujúci právo na bezplatnú opravu laku potrebnú na odstránenie vady podľa predpisov výrobcu.

Táto predĺžená záruka platí, pokiaľ boli splnené podmienky uvedené v bode 1. tejto kapitoly a nevzťahuje sa na vady uvedené v bode 2. tejto kapitoly.

5. V rámci predĺženej záruky na neprehrdzavenie karosérie, ktorá nadväzuje na dvojročnú základnú záruku, má kupujúci právo na bezplatnú opravu alebo výmenu dielcov, ktoré autorizovaný servis uznal za vadné a u ktorých došlo k perforácii spôsobenej koróziou.

Táto predĺžená záruka platí, pokiaľ boli splnené podmienky uvedené v bode 1. tejto kapitoly a nevzťahuje sa na vady uvedené v bode 2. tejto kapitoly.

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.).

III. Originálne dielce a originálne príslušenstvo

Záruka sa poskytuje pri súčasnom a nepretržitom plnení nasledujúcich podmienok:

- boli dodržané montážne postupy a všetky odporúčania dané výrobcom v prípade, že kupujúci originálny dielec montoval do vozidla sám alebo tieto práce nechal vykonať inou osobou, ako autorizovaným servisom
- boli dodržané montážne postupy a všetky odporúčania dané výrobcom originálneho príslušenstva v prípade, že kupujúci originálne príslušenstvo sám montoval alebo použil do vozidla alebo na vozidlo alebo tieto práce nechal vykonať inou osobou ako autorizovaným servisom
- pri užívaní originálneho dielca a originálneho príslušenstva boli plnené pokyny a rešpektované odporúčania uvedené v montážnom návode, užívateľskom návode, palubnej literatúre a príbalovej informácii
- reklamáciu náhradného dielu je možné uplatniť len v namontovanom stave, aby bolo možné posúdiť správnosť montáže, prípadne vykonať diagnostiku a skontrolovať funkčnosť náhradného dielu to znamená :
    - vozidlo pristaviť do autorizovaného systému a to aj v prípade, že je vozidlo nepojazdné
    - predložiť doklad o nadobudnutí reklamovaného náhradného diela
- rešpektovaním tohto **Reklamačného poriadku** spoločnosti DOVE, s.r.o., ktorý má kupujúci k dispozícii vo zverejnenej forme v priestoroch recepcie, alebo v prípade písomnej požiadavky, zaslaním Reklamačného poriadku e-mailom.

Záruka sa pritom nevzťahuje najmä na opotrebenie originálneho dielca alebo originálneho príslušenstva spôsobené ich obvyklým používaním, na opotrebenia vzniknuté v dôsledku extrémneho zaťaženia, na vady spôsobené neodbornou montážou, chybným používaním a mechanickým poškodením.

Záruka sa ďalej nevzťahuje na prípadné ďalšie poškodenia spôsobené použitím neoriginálnych náhradných dielov.

Kupujúci má právo na bezplatné, včasné a riadne odstránenie vady, ktorá sa prejaví v základnej záručnej dobe.

Na niektoré vybrané originálne dielce je poskytnutá predĺžená záruka.

IV. Spôsob reklamácie

Reklamačné konanie bude začaté v prípade, že bude zistená vada výrobku alebo služby.

Pri uplatnení práva na odstránenie vady vozidla sa kupujúci preukáže osvedčením o registrácii motorového vozidla, Servisnou knižkou, Záručným listom a dokladom o svojom právnom pomere k vozidlu (napríklad kúpna zmluva, faktúra, lízingová zmluva) v ktoromkoľvek autorizovanom servise. V prípade, že vozidlo do servisu 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 zo záruky.

Iné práva zo zodpovednosti za vady ako na opravu vozidla sa uplatňujú u predávajúceho. Kupujúci sa preukáže osvedčením o registrácii motorového vozidla, Servisnou knižkou, Záručným listom a dokladom o svojom právnom pomere k vozidlu (napríklad kúpna zmluva, faktúra, lízingová zmluva). V prípade, že tieto práva uplatňuje 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 zo záruky.

Práva zo zodpovednosti za vady originálneho dielca a originálneho príslušenstva sa uplatňujú v ktoromkoľvek autorizovanom servise. Kupujúci sa preukáže dokladom o nadobudnutí výrobku, napríklad kúpna zmluva, faktúra, záručný list a poskytne dáta o montáži (napr. zákazkový list servisu s uvedenými identifikačnými údajmi vozidla vrátane stavu kilometrov a dátumu montáže).

Uplatnenie si práva zo zodpovednosti za vady služby (napríklad reklamácia omylu v množstve, druhu, akosti, ceny a pod.) je možné len u predávajúceho. Kupujúci sa preukáže dokladom o nadobudnutí služby (napríklad faktúra alebo zmluva o vykonaní diela – zákazkový list).

Vady sa uplatňujú označením vadnej vlastnosti alebo funkcie alebo popísaním prejavu vady.

Práva zo zodpovednosti za vady veci alebo služby, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnia v záručnej dobe.

Predávajúci je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo na určenom mieste; to neplatí ak je na vykonanie opravy určená iná osoba. Reklamačný poriadok musí byť umiestený na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

V prevádzkarni musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo iná povinná osoba určená na opravu je povinný vydať potvrdenie o vytknutí vady a v ňom uviesť lehotu, v ktorej bude vada odstránená alebo bude odmietnutá zodpovednosť predávajúceho za vady. Oznámená lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, okrem prípadu, ak dlhšia lehota je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.

Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátum uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

Predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi za akúkoľvek vadu, ktorú má predaný tovar v čase jeho dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania tovaru. V prípade, že je kupujúcim podnikateľ, záručná doba na zakúpený tovar je jeden rok od dodania tovaru. Ak je predmetom kúpy použitý tovar, predávajúci zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaný tovar v čase jeho dodania a ktorá sa prejaví do jedného roka od dodania tovaru.

Predávajúci spĺňa všeobecné požiadavky na tovar tým, že je tovar najmä: a)vhodný na všetky účely, na ktoré sa tovar rovnakého druhu bežne používa s prihliadnutím najmä na právne predpisy, technické normy alebo na kódexy správania platné pre príslušné odvetvie, ak technické normy neboli vypracované, b)zodpovedá opisu a kvalite, ktoré obchodník deklaruje spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy, c)dodaný s príslušenstvom, obalom a návodmi vrátane návodu na montáž a inštaláciu, ktoré môže spotrebiteľ dôvodne očakávať a d)dodaný v množstve, kvalite a s vlastnosťami vrátane funkčnosti, kompatibility, bezpečnosti a schopnosti zachovať si pri bežnom používaní svoju funkčnosť a výkonnosť, aké sú bežné pre vec rovnakého druhu a aké môže spotrebiteľ dôvodne očakávať vzhľadom na povahu predanej veci a s prihliadnutím na akékoľvek verejné vyhlásenie obchodníka alebo inej osoby v rovnakom dodávateľskom reťazci vrátane výrobcu alebo v ich mene, a to najmä pri propagácii veci alebo na jej označení; za výrobcu sa považuje zhotoviteľ veci, dovozca veci na trh Európskej únie z tretej krajiny alebo iná osoba, ktorá sa označuje za výrobcu tým, že na vec umiestni svoje meno, ochrannú známku alebo iné rozlišujúce označenie. Predávajúci spĺňa dohodnuté požiadavky na tovar tým, že tovar najmä: a) zodpovedá opisu, druhu, množstvu a kvalite vymedzeným v kúpnej zmluve, b) je vhodný na konkrétny účel, s ktorým kupujúci oboznámil obchodníka najneskôr pri uzavretí zmluvy a s ktorým obchodník súhlasil, c) vyznačuje sa v zmluve vymedzenou schopnosťou plniť funkcie s ohľadom na svoj účel, d) vyznačuje sa ďalšími vlastnosťami vymedzenými v kúpnej zmluve, e) je dodaný so všetkým príslušenstvom vymedzeným v kúpnej zmluve, f) je dodaný s návodom na použitie vrátane návodu na montáž a inštaláciu, ako bolo vymedzené v kúpnej zmluve.

Predaný tovar má vady, ak nie je v súlade so všeobecnými požiadavkami a s dohodnutými požiadavkami. Predaný tovar má ďalej vady, ak jeho používanie znemožňujú alebo obmedzujú práva tretej osoby vrátane práv duševného vlastníctva. Tovar nemusí byť v súlade so všeobecnými požiadavkami, keď predávajúci pri uzavretí zmluvy výslovne oboznámil spotrebiteľa, že určitá vlastnosť tovaru nezodpovedá všeobecným požiadavkám, a spotrebiteľ s nesúladom výslovne a osobitne súhlasil.

Spotrebiteľ môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia doby zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru.

Spotrebiteľ má v rámci uplatnenia si nároku na odstránenie vady okrem iného právo najmä na: a) odstránenie vady tovaru opravou b) výmenu tovaru c) primeranú zľavu z kúpnej ceny d) odstúpenie od kúpnej zmluvy

Spotrebiteľ má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou tovaru alebo opravou tovaru. Spotrebiteľ si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil predávajúcemu neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil predávajúcemu značné ťažkosti. Predávajúci sa zaväzuje po tom, čo spotrebiteľ vytkol vadu opraviť alebo vymeniť vadný tovar v čo najkratšom čase, ktorý potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu tovaru s prihliadnutím na povahu tovaru a povahu a závažnosť vady. Predávajúci sa ďalej zaväzuje vadu opraviť alebo vadný tovar vymeniť bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí spotrebiteľovi s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý spotrebiteľ vec požadoval. Na účely opravy alebo výmeny spotrebiteľ odovzdá alebo sprístupní tovar predávajúcemu. Náklady prevzatia veci znáša predávajúci. Predávajúci dodá spotrebiteľovi opravený tovar na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu spotrebiteľ dodal vadný tovar, ak sa

strany nedohodnú inak. Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti vrátane okolností podľa druhej vety.

Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty ak: a) predávajúci tovar neopravil ani nevymenil, b) predávajúci tovar neopravil ani nevymenil v súlade s týmto reklamačným poriadkom a zákonom č. 40/1964 Zb., c) predávajúci odmietol odstrániť vadu podľa tohto reklamačného poriadku a zákona č. 40/1964 Zb., d) tovar má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene, e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo f) predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre spotrebiteľa. Pri posudzovaní práva spotrebiteľa na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa písmena d) a e) týchto obchodných podmienok sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota tovaru, povaha a závažnosť vady a možnosť od spotrebiteľa objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť predávajúceho vadu odstrániť. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak sa spotrebiteľ spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa spotrebiteľ spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie predávajúci.

Ak Predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi spotrebiteľovi. Ak spotrebiteľ znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu. Spotrebiteľ má voči predávajúcemu ďalej právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú zodpovedá predávajúci, a uplatnením práv zo zodpovednosti za vadu. Spotrebiteľ musí toto právo uplatniť u predávajúceho najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opraveného alebo náhradného tovaru, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy, inak právo zanikne.

V Poprade, dňa 08.05.2026