

REKLAMAČNÝ PORIADOK

predávajúceho spoločnosti AT a.s., so sídlom Dlhá 84, 010 09 Žilina, IČO: 36 386 766, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, v Odd.: Sa, VI.č.: 10197/L (ďalej len „obchodník“)

I

Úvodné ustanovenia

I.1 Týmto reklamačným poriadkom spoločnosť AT a.s., ako obchodník (§ 52 ods. 3 OZ) informuje stručne svojich zákazníkov – spotrebiteľov, teda fyzické osoby nekonajúce v rámci podnikania (§ 52 ods. 4 OZ) o podmienkach, právach a povinnostiach v súvislosti s uplatňovaním zodpovednosti za vady vecí = vozidla (tzv. reklamácia) vyplývajúcej zo spotrebiteľskej kúpnej zmluvy (§ 612 OZ). Presné podmienky stanovuje Občiansky zákonník č. 40/1964 Z.z. (najmä § 612 a nasl.), ktoré je spotrebiteľ povinný poznať (neznalosť zákona neospravedlňuje) (v texte len ako OZ).

I.2 Tento reklamačný poriadok tvorí v zmysle Všeobecných obchodných podmienok (VOP) predaja motorových vozidiel značky Toyota a Lexus neoddeliteľnú súčasť spotrebiteľskej kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je predaj vecí (II.1) spotrebiteľovi.

II

Zodpovednosť za vady, základné pojmy, záruka, záručná doba

II.1 Vec

Vecou sa rozumie osobné motorové vozidlo predané obchodníkom spotrebiteľovi, vrátane digitálnych prvkov, ak ich obsahuje.

II.2 Vada

Vec má vadu, ak nie je v súlade s požiadavkami § 615 OZ alebo ak jej používanie znemožňuje alebo obmedzuje práva tretej osoby vrátane práv duševného vlastníctva.

II.3 Zodpovednosť za vady

Nová vec - obchodník zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaná vec v čase jej dodania, a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania veci (tzn. v záručnej dobe). Ak nová vec obsahuje digitálny obsah a služby (§ 119a OZ), považuje sa vec za vec s digitálnymi prvkami, kde z hľadiska zodpovednosti za vady platí (§ 619 ods. 2 OZ), že v prípade, ak sa má digitálny obsah dodávať alebo digitálna služba poskytovať s vecou nepretržite počas dohodnutej doby, obchodník zodpovedá za každú vadu digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ktorá sa vyskytne alebo prejaví počas celej dohodnutej doby, najmenej však počas dvoch rokov od dodania veci s digitálnymi prvkami.

Použitá vec (ojazdené vozidlo) - obchodník zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do jedného roka od dodania veci (tzn. v záručnej dobe).

II.4 Záručná doba

II.4.1 Záručná doba je:

- v zmysle ust. §-u 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka 2 roky od dodania veci, ak ide o predaj novej veci, vrátane vecí s digitálnymi prvkami,
- v zmysle ust. §-u 619 ods. 3 Občianskeho zákonníka a určenia obchodníka 1 rok od dodania veci, ak ide o predaj použitej veci (ojazdeného vozidla).

II.4.2 Vyhlásením v záručnom liste (záručnej knižke) vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže obchodník alebo výrobca vozidla (poskytovateľ záruky) poskytnúť kupujúcemu záruku presahujúcu rozsah uvedených záruk podľa OZ a tohto Reklamačného poriadku. V záručnom liste (záručnej knižke) ako súčasť kúpnej zmluvy sa upravujú podmienky a rozsah takejto záruky, ktorými je povinný spotrebiteľ sa riadiť (§ 502 ods. 3 OZ). Takáto záruka nad zákonný rozsah je spotrebiteľskou zárukou na životnosť veci (§ 626 ods. 2 OZ), pričom Kupujúci má právo na odstránenie vady, ak výrobca neposkytol v spotrebiteľskej záruke (záručnej knižke) na životnosť veci výhodnejšie podmienky.

II.4.3 Záručné doby začínajú plynúť vždy od dodania veci. Dodanie veci je definované v § 613 OZ, pričom ide najmä o prevzatie veci spotrebiteľom.

II. 4.4 Do záručnej doby sa doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady (reklamácie) až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, nepočíta. Ak dôjde k vybaveniu reklamácie výmenou zakúpenej veci (ako celku), začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci.

II.5 Nezodpovednosť obchodníka za vady a vylúčenie zo záruky (odmietnutie zodpovednosti)

II. 5.1 Obchodník nezodpovedá za vady, ktoré nemožno považovať za vady (výrobné vady), teda najmä v prípadoch, kedy

- ide o vadu, na ktorú sa nikdy nevzťahuje napr. bežné opotrebenie súčastí/dielov, úbytok kvapalín a pod.,

- ide o vadu, ktorá bola spôsobená vonkajšími vplyvmi či samotným kupujúcim (napr. užívanie a použitie vozidla v rozpore s účelom a spôsobom stanoveným výrobcom, vandalizmus, živelné pohromy, zanedbanie povinnej starostlivosti, nedodržanie postupu opravy, neodborná manipulácia, neoprávnený a neodborný zásah do vozidla a pod.).

II. 5.2 Bližšie vysvetlenie situácií podľa II.5.1 obsahujú aj Všeobecné obchodné podmienky (VOP) predaja motorových vozidiel značky Toyota/Lexus a Záručná knižka vozidla, ktoré bližšie popisujú situácie, na ktoré sa záruka nevzťahuje alebo kedy je zodpovednosť obchodníka vylúčená.

III

Čas, miesto uplatnenia a spôsob vybavenia zodpovednosti za vady (reklamácie)

III.1 Čas uplatnenia zodpovednosti za vady

Spotrebiteľ je povinný vytknúť vadu včas, a to počas plynutia záručnej doby (II. 4).

III.2 Čas uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady

Práva zo zodpovednosti za vady (napr. právo na opravu/výmenu veci, zľavu z kúpnej ceny či odstúpenie) môže uplatňovať iba vtedy, ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia záručnej doby (II. 4), inak mu tieto práva nepatria.

III.3 Miesto uplatnenia reklamácie

Miestom uplatnenia zodpovednosti za vadu (III.1) a práv zo zodpovednosti za vadu (III.2) je sídlo obchodníka v priestoroch predajne počas otváracích hodín.

III.4 Proces uplatňovania a riešenia zodpovednosti za vady

III.4.1 Kupujúci je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť doklad o kúpe veci u obchodníka, záručný list k veci (záručnú knižku), pristiaviť vec (umožniť posúdenie vady) a riadne popísať (vytknúť) vadu.

III.4.2 Obchodník je povinný vydať spotrebiteľovi bezodkladne po splnení podmienok III.4.1 písomné potvrdenie o vytknutí vady veci (reklamácii) a určiť primeranú lehotu na posúdenie vady a vybavenie reklamácie, ktorá môže byť najviac 30 dní. Dané možno obsiahnuť aj do zákazkového listu, ak z neho nepochybne vyplýva, že ide o potvrdenie o prijatí reklamácie. Primeraná lehota je určená obchodníkom vzhľadom na povahu veci, tvrdenú vadu, jej závažnosť, rozsah diagnostiky a kapacitné možnosti. Primeraná lehota môže byť aj dlhšia než 30 dní, ak je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý obchodník nemôže ovplyvniť (napr. dodanie náhradného dielu, výpadok v dodávkach a pod.).

III.4.3 V určenej primeranej lehote pod III.4.2 obchodník odborne preskúma spotrebiteľom vytknutú vadu (diagnostika) a následne oznámi spotrebiteľovi výsledok tohto posúdenia, teda spôsob vybavenia reklamácie, a to buď konštatovaním dôvodnosti alebo nedôvodnosti (zamietnutím). Ak obchodník odmietne zodpovednosť za vady (zamietnutie reklamácie) je povinný dôvody písomne oznámiť spotrebiteľovi.

III.5 Práva spotrebiteľa pri dôvodnej reklamácii (nároky)

III.5.1 Ak obchodník zistí, že pre vytýkanú vadu je daná jeho zodpovednosť (tzn. reklamácia je dôvodná) má spotrebiteľ (v rámci zákonnej záruky) právo

- primárne, na odstránenie vytýkanej vady jej opravou alebo výmenou vadnej (súčasti) (bod III.5.2)

- až sekundárne, na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť (bod III.5.3).

III.5.2 Odstránenie vytýkanej vady jej opravou alebo výmenou vadnej súčasti

Spotrebiteľ si nemôže zvoliť taký spôsob odstránenia, 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 kupujúcemu značné ťažkosti. Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti.

Predávajúci opraví alebo vymení v primeranej lehote vec (III. 4.2), a to bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý kupujúci vec požadoval.

Predávajúci dodá opravenú vec alebo náhradnú vec kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu kupujúci dodal vadnú vec, ak sa strany nedohodnú inak. Ak kupujúci neprevzme vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže predávajúci vec predať.

III.5.3 Primeraná zľava z kúpnej ceny a právo od kúpnej zmluvy odstúpiť

Ak obchodník v primeranej lehote vec

- a) neopravil ani nevymenil,
- b) vec neopravil ani nevymenil v súlade s § 623 ods. 7 a 9 OZ,
- c) odmietol odstrániť vadu podľa § 623 ods. 3 OZ,
- d) vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene predtým vadnej (časti) veci, alebo
- e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo
- f) obchodník vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho,

má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od zmluvy. Pri posudzovaní práva kupujúceho na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa písm. d) a e) sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od kupujúceho objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť predávajúceho odstrániť vadu. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez väd.

Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie predávajúci.

Kupujúci po odstúpení od zmluvy alebo jej časti vráti vec predávajúcemu na náklady predávajúceho. Predávajúci po odstúpení od zmluvy vráti kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci predávajúcemu alebo po preukázaní, že kupujúci zaslal vec predávajúcemu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.

Predávajúci vráti kúpnu cenu kupujúcemu alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri zaplatení kúpnej ceny, ak kupujúci výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša predávajúci.

III.6 Ukončenie procesu uplatnenia zodpovednosti za vady

Ukončením procesu zodpovednosti sa rozumie :

- pri nedôvodnosti reklamácie písomné oznámenie spotrebiteľovi o dôvodoch podľa ods. III.4.3,
- pri dôvodnosti reklamácie odovzdanie veci s odstránenou vadou (opravenej/vymenej časti), poskytnutie zľavy alebo vrátením zaplatenej časti kúpnej ceny.

III.7 V prípade, že spotrebiteľ už nemá vec v záruke, tak zákonnej, prípadne spotrebiteľskej záruke na životnosť veci, ak ju obchodník/výrobca poskytol, spotrebiteľ môže využiť servisné služby obchodníka (oprava a úprava veci) uzavretím zmluvy o oprave a úprave veci za dohodnutú odplatu (cenu). Takýto vzťah sa riadi príslušnými ustanoveniami OZ (najmä § 652 a nasl. OZ) a prípadné vady v dôsledku vykonaného servisu príslušným Reklamačným poriadkom (SERVIS VOZIDIEL), dostupným v sídle a na internetovej stránke obchodníka.

IV.

Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na právne vzťahy (kúpne zmluvy), ktoré vznikli od 31.07.2026 (§ 879aa OZ).

V Žiline dňa 31.07.2026

AT a.s.
Jozef Poláček
predseda predstavenstva