

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Predávajúci:

Obchodné meno: **Moris Slovakia s.r.o.**
Sídlo: Alejová 4, 040 11 Košice, SR
IČO: 36 214 574
IČ DPH: SK2020 048 921

Zapísaný v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel: Sro, vložka číslo: 13306/V.

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 spotrebiteľom. Pri reklamáciách sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom, za dodržiavania zákonných ustanovení a práv spotrebiteľov vychádzajúcich zo zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.

Podmienky záručných opráv

I. Všeobecné vymedzenie záruky

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

- 2 roky záruky na prevádzku bez závad (základná záruka):
 - Pre nové vozidlá
 - Pre nové originálne dielce
 - Pre nové originálne príslušenstvo
- 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.)
- 10 rokov alebo 12 rokov na neprehrdzavenie karosérie podľa modelov.
- 3 mesiace na opravu a úpravu vecí, ak nie je dojednaná alebo osobitnými predpismi ustanovené inak.

Záručné doby začínajú plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim.

I. Nové vozidlá

- Základná záruka sa poskytuje pri súčasnom a nepretržitom plnení nasledujúcich podmienok:
 - Pri používaní vozidla sú plnené pokyny a rešpektované odporúčania uvedené v palubnej literatúre 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;
 - Vady, ktoré boli zistené pri pravidelných servisných prehliadkach, nechá pritom kupujúci odstrániť v čo najkratšom 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 uplatňované bez zbytočného odkladu po zistení vady a kupujúci pritom k odstráneniu vady poskytne nevyhnutnú súčinnosť;
- 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 predávajúcim.

2. Základná záruka sa nevzťahuje:

- Na vady, ktoré súvisia so skutočnosťou, že vozidlo bolo opravované alebo prevádzkovo udržiavané iným, ako autorizovaných servisom;
- Na poškodenia vzniknuté vonkajšími mechanickými alebo chemickými vplyvmi a poškodením a ďalej nedbalosťou užívateľa;
- Na poškodenie a vady spôsobené násilným prekonávaním 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 vady spôsobené neodborným zaobchádzaním, nedostatočnou údržbou alebo nepovolenými úpravami (napr. dodatočná montáž alebo zástavba výrobcom neschválených dielcov, zariadení resp. príslušenstva a pod.);
- Na vady spôsobené používaním vozidla v podmienkach, ktoré nezodpovedajú podmienkam stanoveným výrobcom (napr. 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 (napr. poškrabanie, vrypy a pod) ;
- Na poškodenie laku spôsobené chemickým vplyvom (napr. priemyselné spady, vtáčí trus, stromové živice, iné chemické látky – žieraviny a pod.) ;
- Na poškodenie laku spôsobené nesprávnou údržbou a ošetrovaním laku (napr. použitie agresívnej autokozmetiky, nevhodných čističov, lešteniek 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 časti vozidla plne hradí kupujúci, a to najmä:

- 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, 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 väd 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 a výmenu dielcov, ktoré autorizovaný servis uznal za vadné, a u ktorých došlo k perforácií 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.).

II. 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 dielce 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.

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

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

Na niektoré vybrané originálne dielce j poskytnutá predĺžená záruka.

III. Spôsob uplatnenia vady / reklamácie

1. Reklamačné konanie bude začaté v prípade, že bude zistená vytknutá vada výrobku alebo služby v súlade s ust. § 2 písm. l) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.
2. Pri vytknutí vady / uplatnení práva na odstránenie vady sa kupujúci preukáže Osvedčením o registrácii vozidla, Servisnou knižkou, Záručným listom a dokladom o svojom právnom vzťahu k vozidlu (napr. kúpna zmluva, faktúra, leasingová zmluva) v ktoromkoľvek autorizovanom servise. V prípade, že vozidlo do servisu pristaví iná osoba, než ktorá je uvedená v týchto dokumentoch, je táto osoba povinná predložiť súčasne plnú moc, ktorá ju oprávňuje k uplatňovaniu práv a povinností vyplývajúcich zo záruky.
3. Iné práva zo zodpovednosti za vady ako na opravu vozidla sa uplatňujú u predávajúceho. Kupujúci sa preukáže osvedčením o registrácii vozidla, Servisnou knižkou, Záručným listom a dokladom o svojom právnom vzťahu k vozidlu (napr. kúpna

zmluva, faktúra, leasingová zmluva). V prípade, že vozidlo do servisu pristaví iná osoba, než ktorá je uvedená v týchto dokumentoch, je táto osoba povinná predložiť súčasne plnú moc, ktorá ju oprávňuje k uplatňovaniu práv a povinností vyplývajúcich zo záruky.

4. Práva zo zodpovednosti za vady originálneho dielca a originálneho príslušenstva sa uplatňujú v ktoromkoľvek autorizovanom servise. Kupujúci sa preukáže dokladom o nadobudnutí výrobku (napr. 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).
5. Uplatnenie si práva zo zodpovednosti za vady služby (napr. reklamácia omylu v množstve, druhu, akosti, ceny a pod.) je možná len u predávajúceho. Kupujúci sa preukáže dokladom o nadobudnutí služby (napr. faktúra, zmluva o vykonaní diela – zákazkový list).
6. Vady sa uplatňujú označením vadnej vlastnosti alebo funkcie alebo popísaním prejavu vady.
7. Práva zodpovednosti za vady veci alebo služby, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnia v záručnej dobe.
8. 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 umiestnený na viditeľnom mieste.
9. V prevádzkarni / predajni musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovaním reklamácie. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo iná povinná osoba určená na opravu, je povinná vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do troch (3) pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitejšie technické zhodnotenie stavu, je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v lehote najneskôr do tridsať (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
10. Lehota na vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako tridsať (30) dní, pokiaľ predĺženie tejto lehoty nezavinil kupujúci tým, že ani na výzvu predávajúceho nepredložil predávajúcemu, včas alebo riadnym spôsobom chýbajúce potrebné podklady alebo mu neposkytol ním odôvodnene vyžadované inú nevyhnutnú súčinnosť na vybavenie reklamácie.
11. Predávajúci je povinný, ak neuzná reklamáciu do troch (3) pracovných dní, výrobok zaslať na vlastné náklady na odborné posúdenie.
12. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do tridsať (30) dní od dátumu uplatnenia reklamácie.
13. Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie príslušnému orgánu dozoru na nahliadnutie. Evidencia o reklamáciách musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.
14. V prípade, že kupujúci žiada o odstránenie vady, na ktorú sa nevzťahuje záruka, vzťahujú sa na takto vzniknuté právne vzťahy ustanovenia zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.

15. Vytknutie vady spotrebiteľom:

Spotrebiteľ môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu, len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr však do uplynutia záručnej doby.

Spotrebiteľ môže vytknúť vadu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie vady možné vzhľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo na určenom mieste; to neplatí ak je na vykonanie opravy určená iná osoba. Spotrebiteľ má právo uplatniť vadu aj poštovou zásielkou alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla alebo miesta podnikania predávajúceho. V prípade uplatnenia vady poštovou zásielkou alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie lehoty na posúdenie vady predávajúcim plynú od dňa prevzatia alebo ak je to postačujúce, prehliadky vozidla, na predajni predávajúcim alebo ním poverenou osobou.

Predávajúci poskytne spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľom. Predávajúci v potvrdení o vytknutí vady uvedie odhadovanú lehotu, v ktorej vadu odstráni. Táto lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom (najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby), ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.

Ak predávajúci odmietol vytknutú vadu výrobku, dôvody odmietnutia písomne oznámi spotrebiteľovi. Ak spotrebiteľ znaleckým posudkom alebo odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže vadu vytknúť opakovane. V tomto prípade sa neuplatní lehota 2 mesiacov na uplatnenie vady. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť účelne vynaložené náklady, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady pokiaľ boli uplatnené v zmysle § 509 ods. 2 Občianskeho zákonníka. Právo na náhradu účelne vynaložených nákladov je spotrebiteľ povinný uplatniť u predávajúceho do dvoch mesiacov od dodania opravenej alebo náhradnej veci, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy. Znova uplatnenú vadu predávajúci nemôže odmietnuť.

V prípade, že ide o vadu, ktorá sa dá odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby bola vada bezplatne, riadne a včas odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

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 spotrebiteľovi 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.

Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.

Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak

a) predávajúci vec neopravil ani nevymenil,

- b) predávajúci vec neopravil ani nevymenil v súlade s príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka,
- c) predávajúci odmietol odstrániť vadu z dôvodu, že oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si s ohľadom na všetky okolnosti vyžadovali neprimerané náklady
- d) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy.

Spotrebiteľ má tiež právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak

- a) vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci, alebo
- b) predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre spotrebiteľa.

V tomto prípade sa však zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od spotrebiteľa objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť predávajúceho odstrániť vadu.

Spotrebiteľ právo podať predávajúcemu žiadosť o nápravu (zaslanú na adresu sídla alebo e-mailom), v prípade sporu z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady, alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil iné jeho práva. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo ak na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v platnom znení, prípadne sa môže so sťažnosťou obrátiť na príslušné štátne dozorné a kontrolné orgány. Kupujúci taktiež môže na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu riešenia sporov online, zriadenú Európskou Komisiou, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

16. Objednávku na nákup originálnych dielcov alebo originálneho príslušenstva nemožno zrušiť/stornovať, v dôsledku čoho uhradená zálohová platba je nevratná a kupujúci je povinný riadne a včas dodaný predmet objednávky prevziať, okrem prípadov vyplývajúcich zo zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky, a to najmä ak objednaný tovar nebol riadne a včas doručený v dohodnutej lehote.

Predávajúci je povinný vrátiť už uhradenú zálohovú platbu kupujúcemu len v prípade zrušenia objednávky zo strany kupujúceho v súlade s vyššie označenými zákonmi, a to v lehote 14 dní odo dňa zrušenia objednávky bankovým prevodom na účet, ktorý kupujúci predávajúcemu uvedenie pri zrušení objednávky, pokiaľ sa predávajúci a kupujúci nedohodnú o spôsobe vrátenia zálohy inak.

17. Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť objednávku alebo jej časť v týchto prípadoch:
- Tovar sa už nevyrába alebo nedodáva;
 - Výrazným spôsobom sa zmenila cena dodávateľa tovaru.
18. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť odo dňa 01.08.2024.