



## REKLAMAČNÝ PORIADOK

EMT Slovakia s.r.o. , Bratislavská 2234 , 91105 TRENČÍN

### Článok 1

Zodpovednosť spoločnosti za vady predanej veci.

Predávaný tovar musí mať požadovanú kvalitu, množstvo, technické parametre a musí byť bez väd, najmä musí zodpovedať záväzným technickým normám a obal, v ktorom je tovar uložený nesmie byť poškodený. Za vady, ktoré má predávaný tovar už pri prevzatí kupujúcim, v plnej miere zodpovedá predávajúci. Pri montáži tovaru je kupujúci povinný sa riadiť pokynmi uvádzanými výrobcou automobilu.

### Článok 2

Lehoty na uplatnenie reklamácie

Záručná doba je 12 mesiacov okrem prípadov , keď dodávateľ dielov pre EMT poskytuje kratšiu Záručnú dobu . Jedná sa hlavne o Originálne náhradné diely (OE).

Záručná doba začína plynúť dňom dodania tovaru kupujúcemu. Ak zakúpený tovar má byť uvedený do prevádzky iným podnikateľom než predávajúcim, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia do prevádzky, najneskôr do troch týždňov od prevzatia tovaru.

Reklamáciu je povinný kupujúci uplatniť ihneď, ako sa vada na tovare prejaví.

K reklamačnému konaniu je potrebné predložiť:

reklamovaný tovar (riadne očistený a zbavený nebezpečných látok a v primeranom obale)

dôkladne vyplnený „Reklamačný list“ vydaný spoločnosťou EMT Slovakia s.r.o. s vyjadrením odborného servisu, ktorý realizoval montáž ( demontáž, príp. posúdenie )

doklad o zakúpení tovaru ( Faktúra, doklad z RP)

V prípade nedodržania uvedených podmienok nebude reklamovaný tovar prevzatý k Reklamačnému konaniu. Právo zo zodpovednosti za vady vecí pre ktoré platí záručná doba zanikne, ak sa v záručnej dobe neuplatnilo.

### Článok 3

Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

Kupujúci uplatňuje reklamáciu v predajni, v ktorej tovar zakúpil. Poverený pracovník spoločnosti EMT Slovakia s.r.o. prevezme reklamovaný tovar s vyplneným Reklamačným protokolom a odovzdá kupujúcemu potvrdenú kópiu tohto Reklamačného protokolu.

Rozhodnutie o postupe riešenia reklamácie predstavuje nasledovné vyjadrenie povereného pracovníka :

1. rozhodnutie o zamietnutí reklamácie.

2. rozhodnutie, že vadný výrobok bude vymenený za bezvadný, budú vrátené kupujúcemu peniaze, alebo bude poskytnutá kupujúcemu zľava.

3. rozhodnutie, že vadný tovar bude dodaný výrobcovi ( oprávnenému servisu ) na odborné posúdenie.

Po ukončení reklamačného konania je kupujúci písomnou formou oboznámený s jeho záverom.

### Článok 4

Odstrániteľné závady

Za odstrániteľné vady sa považujú také vady odstránením, ktorých neutrpí kvalita a úžitkové vlastnosti výrobku.

Ak ide o vadu, ktorú je možné odstrániť kupujúci má nárok :

1. podľa §622 na odstránenie vady.

2. podľa §622 na výmenu vecí alebo, ak sa vada týka len súčasti veci, má nárok na výmenu vadnej súčasti, ak tým predávajúcemu nevznikli neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

3. podľa §623 na odstúpenie od zmluvy, ak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd, veci riadne používať.

### Článok 5

Neodstrániteľné závady

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby bolo možné tovar riadne používať ako tovar bez vady, má kupujúci právo :



1. na výmenu tovaru
2. na odstúpenie od kúpnej zmluvy

### Článok 6

Právo kupujúceho na poskytnutie zľavy

Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci. Pri poskytnutí zľavy z kúpnej ceny sa prihliadne na charakter vady a ako sa prejavuje vada pri používaní veci, stupeň a spôsob opotrebovania danej veci, dĺžku užívania a možnosti jej ďalšieho užívania.

### Článok 7

Poškodenie tovaru pri predaji

Pri predaji dochádza k prechodu vlastníctva zaplatením ceny za vybraný tovar. Ak kupujúci svojim zavinením poškodí alebo zničí vybraný tovar ešte pred prechodom do vlastníckeho práva, zodpovedá za spôsobenú škodu.

### Článok 8

Náklady spojené s reklamačným konaním

V prípade posudzovania reklamovaného tovaru výrobcom hradí náklady spojené s reklamačným konaním:

1. EMT Slovakia s.r.o. v prípade, že reklamácia bola oprávnená a posúdená výrobcom kladne.
2. Žiadateľ o reklamačné konanie v prípade, že reklamácia nebola oprávnená a výrobca rozhodol, že vada bola zapríčinená nesprávnym používaním resp. nesprávnou montážou.

### Článok 9

Prechodné ustanovenia

Práva zodpovednosti za vady, pri ktorých záručná doba začala plynúť pred dňom nadobudnutia účinnosti tohto zákona, sa posudzujú podľa doterajších platných predpisov.

### Článok 10

#### Alternatívne riešenie sporov

Kupujúci – spotrebiteľ – má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na [emt@emt.sk](mailto:emt@emt.sk)), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z.

Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm).

Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 €. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 € s DPH.

### Článok 10

Platnosť reklamačného poriadku

Tento reklamačný poriadok vydaný spoločnosťou EMT Slovakia s.r.o., nadobúda účinnosť dňom 1.1.2018