



REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Spoločnosť PPC TEAM plus, s.r.o., IČO 35700262, so sídlom Einsteinova 13, 851 01 Bratislava registrovaná Okresným súdom Bratislava I., odd. Sro, vložka číslo 11908/B (ďalej len „PPC TEAM“) vydáva tento reklamačný poriadok za účelom riadneho informovania zákazníka (ďalej len „zákazník“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“) a o vykonávaní záručných opráv.
- 1.2. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č.250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa o zmene zákona Slovenskej národnej rady č.372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“) a § 616 až 627 Občianskeho zákonníka v spojení s § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka, ako aj Nariadením EP a Rady (EÚ) č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „Nariadenie GDPR“).
- 1.3. PPC TEAM v závislosti od právnej formy zákazníka postupuje pri reklamáciách nasledovne :
 - v prípade zákazníka spotrebiteľa v zmysle § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka v platnom znení (ďalej len „Občiansky zákonník“) sa postupuje v súlade s ustanoveniami Občianskeho zákonníka, Zákona o ochrane spotrebiteľa a týmto reklamačným poriadkom,
 - v prípade zákazníka podnikateľa alebo právnická osoba sa postupuje v súlade s kúpnu zmluvou alebo zmluvou o dielo a ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“).

2. Zodpovednosť za vady

- 2.1. PPC TEAM zodpovedá za vady, ktoré má predané vozidlo alebo originálny diel a originálne príslušenstvo (ďalej ako Tovar) alebo za vady, ktoré má poskytnutá služba po prevzatí zákazníkom (ďalej ako Servisné prehliadky) v záručnej dobe.
- 2.2. PPC TEAM pri použití tovaru nezodpovedá za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebením. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- 2.3. PPC TEAM nezodpovedá za vady ktoré vznikli zavinením zákazníka a to najmä za :
 - vady, ktoré príčinne súvisia s opravou alebo prevádzkovým udržiavaním v inom ako autorizovanom servise TOYOTA , LEXUS ,
 - poškodenia vzniknuté vonkajšími mechanickými alebo chemickými vplyvmi a poškodením a ďalej nedbalosťou zákazníka
 - poškodenie a vady spôsobené násilným prekonaním uzamykacích dielcov a zabezpečovacích systémov vozidla alebo vzniknuté v súvislosti s ním
 - poškodenie spôsobené haváriou, dopravnou nehodou alebo nárazom, živelnou pohromou (krupobitie, zaplavenie vozidla a pod.)
 - prirodzené prevádzkové opotrebenie, na vady spôsobené neodborným zaobchádzaním, nedostatočnou údržbou alebo nepovolenými úpravami (napríklad dodatočná montáž alebo zástavba, neschválených dielcov, zariadení resp. príslušenstva a pod.)



- vady spôsobené používaním vozidla v podmienkach, ktoré nezodpovedajú podmienkam stanoveným výrobcou (napríklad preťaženie vozidla – aj krátkodobé, športová a výcviková činnosť a pod.)
- vady vzniknuté nerešpektovaním pokynov v návode na obsluhu a servisnej knižke
- na poškodenie laku spôsobené vonkajším mechanickým vplyvom (poškrabanie, vrypy a pod.)
- poškodenie laku spôsobené chemickým vplyvom (priemyselné spady, vtáčí trus, stromové živice, iné chemické látky – žieraviny a pod.)
- vady laku spôsobené nesprávnou údržbou a ošetrovaním laku (použitie agresívnej autokozmetiky, nevhodných čističov, leštidiel a pod.)
- vady antikoróznej ochrany, ktoré neboli bezprostredne po ich zistení uplatnené, čo malo za následok vznik korózie a prehrdzavenie materiálu
- poškodenia prehrdzavením spôsobené poškodením antikoróznej ochrany, ktoré neboli bezprostredne po ich zistení uplatnené, 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 zákazník, ako napríklad:
 - (i) bežnú údržbu, nastavenie a pravidelné kontroly, súčasti bežnej prevádzkovej spotreby ako je olejový, vzduchový a palivový filter a pod.
 - (ii) výmenu dielcov, ktoré podliehajú bežnému prevádzkovému opotrebeniu vyplývajúcemu z ich používania a z počtu najazdených kilometrov (napr. pneumatiky, sviečky, stieracie lišty, brzdové obloženie a kotúče, tlmiče, spojka, žiarovky a pod.)

2.4. Nárok na záručnú opravu zaniká aj v prípadoch keď:

- zákazník nepredloží doklady potrebné k overeniu záruky (Kúpna zmluva, servisná knižka, protokol o servisnom zásahu a pod.)
- skončila u reklamovaného výrobku záručná doba

2.5. PPC TEAM nenesie žiadnu zodpovednosť za poškodenie alebo stratu údajov a programového vybavenia ako aj za vady spôsobené programovým kódom (napr. počítačovým vírusom).

3. Reklamácia tovaru a služieb

- 3.1. Zákazník má právo vytknúť vady tovaru zistenej na ním zakúpenom tovare alebo na jemu poskytnutej službe.
- 3.2. Zákazník je povinný uplatniť si právo na opravu ihneď bez zbytočného odkladu po prejavení sa vady v servisnom stredisku PPC TEAM.
- 3.3. Pri uplatnení práva na odstránenie vady tovaru sa zákazník preukáže :
 - osvedčením o registrácii,
 - servisnou knižkou,
 - záručným listom
 - dokladom o svojom právnom pomere k tovaru (napríklad kúpna zmluva, faktúra, lízingová zmluva)
- 3.4. 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.
- 3.5. Ak zákazník nevytkne vadu tovaru do uplynutia záručnej doby, jeho právo zaniká.



- 3.6. Na reklamáciu tovaru, ktorá bola uskutočnená až po uplynutí záručnej doby PPC TEAM neprihliada.
- 3.7. PPC TEAM je povinný pri uplatnení reklamácie vydať potvrdenie - reklamačný protokol, ktorý obsahuje najmä kto, kedy a kde uplatnil reklamáciu a, jej popis.

4. Záručná doba

- 4.1. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru zákazníkom. Pre výrobky, ktoré vyžadujú inštaláciu odborníkom, resp. odborným servisom začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia vecí do prevádzky. Aby mohla byť inštalácia vykonaná pri odovzdaní tovaru zákazníkovi zákazník musí poskytnúť potrebnú súčinnosť na vykonanie inštalácie.
- 4.2. Záručná doba pre spotrebiteľa na nový tovar (nepoužitý) je 24 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru, pokiaľ PPC TEAM neustanoví dlhšiu záručnú dobu.
- 4.3. Záručná doba pre spotrebiteľa v trvaní 24 mesiacov platí aj pri zhotovení veci na zákazku (na základe zmluvy o dielo alebo objednávky na práce), pokiaľ spoločnosť PPC TEAM neustanoví dlhšiu záručnú dobu.
- 4.4. Záručná doba pre spotrebiteľa v trvaní 3 mesiace platí na práce pri oprave a úprave veci (ak je pri oprave alebo úprave dodaná napr. nová súčiastka, tak potom sa na ňu vzťahuje 24-mesačná záručná doba), pokiaľ spoločnosť PPC TEAM neustanoví dlhšiu záručnú dobu.
- 4.5. Osobitná záručná doba pre spotrebiteľa v trvaní 12 mesiacov platí pri predaji použitého tovaru, dieloch/ súčiastkach, pokiaľ spoločnosť PPC TEAM neustanoví dlhšiu záručnú dobu.
- 4.6. Ak pri reklamacii dôjde k výmene tovaru, záručná doba začína plynúť znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

5. Postup pri uplatnení zodpovednosti za vadu tovaru

- 5.1. Zákazník je oprávnený uplatniť zodpovednosť za vadu tovaru v servisných strediskách PPC TEAM na Eisteinovej ul.č.13, Bratislava . Z podania Reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva, akej služby / zmluvy sa týka a čo je predmetom jej obsahu. Reklamácia je uplatnená dňom úplného a riadneho spísania protokolu o reklamacii a doložením všetkých príslušných dokladov.
- 5.2. Zákazník je povinný pri reklamacii tovaru predložiť vadný tovar a doložiť doklady, ktoré osvedčujú oprávnenosť záručnej reklamácie, najmä doklad o zakúpení, dodací list, faktúru alebo iný hodnoverný doklad. Taktiež je potrebné predložiť doklady o prípadných predchádzajúcich opravách (protokol o servisnom zásahu) v prípade opakovanej reklamácie.
- 5.3. Ak zákazník spolu s tovarom nepredloží doklad podľa bodu 5.2., PPC TEAM je oprávnený spísať protokol o reklamacii, avšak reklamačné konanie nezačne, kým nebudú splnené formálne náležitosti reklamácie.
- 5.4. Ak zákazník neodstráni formálne nedostatky podľa bodu 5.3. do 10pracovných dní PPC TEAM reklamačné konanie zastaví.
- 5.5. Reklamáciu prijíma zamestnanec PPC TEAM, ktorý je určený na prijímanie reklamácií zákazníkov (ďalej len „zodpovedná osoba“). Pri uplatnení reklamácie zodpovedná osoba je povinná spísať protokol o reklamacii, pričom jedno vyhotovenie protokolu o reklamacii PPC TEAM vydá zákazníkovi.



- 5.6. Ak ide o zrejmu vadu tovaru a na jej posudenie netreba osobitne vypracovat' posudok, PPC TEAM je povinný vadu tovaru podľa možnosti odstrániť bez zbytočného odkladu.
- 5.7. Ak pri reklamácií tovaru zákazníka (spotrebiteľa) treba osobitne posúdiť, lehota na jej vybavenie nemôže presiahnuť 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 5.8. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje iba k popisu závady uvedenej zákazníkom.
- 5.9. Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia (v prípade zamietnutia reklamácie) alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.
- 5.10. Zákazník (spotrebiteľ) je oprávnený žiadať ak ide o odstrániteľnú vadu tovaru, aby ju:
- PPC TEAM odstránil podľa možnosti bez zbytočného odkladu najneskôr však do uplynutia zákonom ustanovenej lehoty a na svoje náklady,
 - PPC TEAM vadný tovar vymenil, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru a závažnosť vady.
- 5.11. Rozhodnutie o spôsobe odstránenia vady je v právomoci PPC TEAM-u
- 5.12. Zákazník (spotrebiteľ) je oprávnený ak ide o opakujúce sa vady tovaru:
- žiadať aby PPC TEAM vymenil vadný tovar (časť tovaru) za bezvadný
 - odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak vadu nemožno odstrániť a táto vada bráni riadnemu užívaniu tovaru.
- 5.13. Zákazník (spotrebiteľ) je oprávnený ak ide o neodstrániteľnú vadu tovaru:
- žiadať aby PPC TEAM vymenil vadný tovar za bezvadný
 - odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak vadu síce možno odstrániť avšak táto vada bráni riadnemu užívaniu tovaru vzhľadom na vyskytnutie tej istej vady po jej aspoň dvoch predchádzajúcich záručných opravách alebo pre väčší počet väd, ktoré sa na tovare súčasne vyskytli, pričom každá z väd bráni riadnemu užívaniu veci.
- 5.14. Po vybavení reklamácie je zákazníkovi oznámené (telefonicky, faxom, emailom, písomne atď.), že si môže reklamáciu vyzdvihnúť. Pre účely komunikácie budú použité údaje uvedené zákazníkom pri uplatnení reklamácie. Použitie elektronickej komunikácie (SMS, mail) je považované za riadne informovanie zákazníka s dátumom zhodným s dátumom odoslania informácie elektronickým médiom.
- 5.15. V prípade, že si zákazník nevyzdvihne vybavenú reklamáciu do jedného mesiaca odo dňa oznámenia (odoslania oznámenia), má PPC TEAM nárok účtovať zákazníkovi za každý deň nasledujúci po tomto termíne skladné vo výške 15,00 €/deň.
- 5.16. Zákazník berie na vedomie, ak reklamovaný tovar neprevezme ani po opätovnej výzve a uplynie lehota 6 mesiacov od jej odoslania, vznikne predávajúcemu právo na nakladanie s reklamovaným tovarom (držať, užívať ho, nakladať s ním) vrátane jeho likvidácie.
- 5.17. Poskytnuté osobné údaje budú spracované v súlade s Nariadením GDPR a osobné údaje budú poskytované alebo sprístupňované iba v súlade so Nariadením GDPR prijímateľom, tretím stranám a sprostredkovateľom. Ďalšie podrobnosti o spracúvaní osobných údajov sú uvedené na webstránke <https://www.ppcteam.sk/>, <https://www.lexus.sk/>
- 5.18. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 01.01.2020