



REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Spoločnosť PPC TEAM plus, s.r.o., IČO: 35 700 262, so sídlom Einsteinova 13, 851 01 Bratislava registrovaná Mestským súdom Bratislava III, odd. Sro, vložka číslo 11908/B (ďalej len „PPC TEAM“) vydáva tento reklamačný poriadok za účelom riadneho informovania zákazníka (ďalej len „zákazník“ alebo „kupujúci“) 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. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa o zmene a doplnení niektorých zákonov (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 podnikateľ 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 výrobné vady, ktoré má predané vozidlo alebo originálny diel a originálne príslušenstvo (ďalej aj ako „Tovar“) alebo za vady, ktoré má poskytnutá služba po prevzatí zákazníkom (ďalej aj ako „Servisné prehliadky“) v záručnej dobe.
- 2.2. PPC TEAM pri použitom tovare 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 antikorošnej ochrany, ktoré neboli bezprostredne po ich zistení uplatnené, čo malo za následok vznik korózie a prehrdzavenie materiálu
- poškodenia prehrdzavením spôsobené poškodením antikorošnej 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).

2.6. Zodpovednosť PPC TEAM za vady je tiež vylúčená v prípadoch ustanovených v kúpnej zmluve k vozidlu a v jej všeobecných obchodných podmienkach (VOP), v záručnej knižke k motorovému vozidlu, ako aj v prípade ak sa preukáže, že za vadu nezodpovedá PPC TEAM alebo v prípade, ak predpoklad zodpovednosti PPC TEAM za vady je nezlučiteľný s povahou motorového vozidla alebo s povahou vady.

3. Reklamácia tovaru a služieb

3.1. Zákazník má právo vytknúť vady zistené na ním zakúpenom tovare alebo na jemu poskytnutej službe.

3.2. 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)

3.3. 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.



- 3.4. Ak zákazník nevytkne vadu tovaru do uplynutia záručnej doby, jeho právo zaniká.
- 3.5. Na reklamáciu tovaru, ktorá bola uskutočnená až po uplynutí záručnej doby PPC TEAM neprihliada.

4. Záručná doba

- 4.1. Spotrebiteľskou zárukou sa výrobca alebo PPC TEAM (obchodník) zaväzuje priznať spotrebiteľovi niektoré nároky z väd nad rozsah práv vyplývajúcich zo zákonnej zodpovednosti za vady. Podmienky, rozsah a spôsob uplatnenia spotrebiteľskej záruky sú obsiahnuté v záručnej knižke k motorovému vozidlu.
- 4.2. Záručná doba pre spotrebiteľa na nový tovar (nepoužitý) je 24 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru, ak nie je v záručnej knižke k motorovému vozidlu uvedená iná doba.
- 4.3. 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.
- 4.4. Osobitná záručná doba pre spotrebiteľa v trvaní 12 mesiacov platí pri predaji použitého tovaru, použitých dieloch/ súčiastkach, pokiaľ spoločnosť PPC TEAM neustanoví dlhšiu záručnú dobu. V prípade ak ide o jazdené motorové vozidlo, pri ktorom ale ešte plynie záručná doba vyplývajúca z jeho predaja ako nového vozidla, neskočí záruka na toto jazdené vozidlo skôr ako uplynie pôvodná záručná doba vzťahujúca sa k vozidlu ako novému.
- 4.5. Podrobná úprava záručnej doby a nárokov z nej plynúcich je upravená v záručnej knižke k motorovému vozidlu. V prípade rozdielov medzi úpravou v týchto záručných podmienkach a záručnou knižkou platí úprava obsiahnutá v záručnej knižke.
- 4.6. PPC TEAM zodpovedá aj za vadu, ktorá bola spôsobená nesprávnou montážou alebo inštaláciou veci, ak:
- montáž alebo inštalácia bola súčasťou kúpnej zmluvy a bola vykonaná PPC TEAM alebo na jeho zodpovednosť;
 - montáž alebo inštaláciu, ktorú mal vykonať kupujúci, vykonal nesprávne v dôsledku nedostatkov návodu na montáž alebo inštaláciu, ktorý mu poskytol PPC TEAM.

5. Postup pri uplatnení zodpovednosti za vadu tovaru

- 5.1. Kupujúci je povinný vytknúť vadu do dvoch (2) mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia príslušnej záručnej doby uvedenej v záručnej knižke, ak ide o vadu, na ktorú sa záručná doba vzťahuje.
- 5.2. Kupujúci je oprávnený vadu vytknúť v ktorejkoľvek prevádzkarni PPC TEAM počas otváracích hodín, v rozsahu a spôsobom ako je uvedené v záručnej knižke k motorovému vozidlu. 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 reklamácií a/alebo zákazkového listu, predložením vadného tovaru a doložením všetkých príslušných dokladov.
- 5.3. Zákazník je povinný pri reklamácií tovaru predložiť vadný tovar a doložiť doklady, ktoré osvedčujú oprávnenosť záručnej reklamácie, najmä doklad o zakúpení, dodací list, faktúru alebo iný hodnoverný doklad, záručnú knižku a/alebo iné servisné záznamy a doklady k motorovému vozidlu pre účely posúdenia a vyhodnotenia vytýkanej vady, ako aj existencie zodpovednosti PPC TEAM za vytýkanú vadu. Taktiež je potrebné predložiť doklady o prípadných predchádzajúcich opravách (protokol o servisnom zásahu) v prípade opakovanej reklamácie.



- 5.4. Ak zákazník pri reklamácií tovaru nepredloží vadný tovar a doklady podľa bodu 5.3., PPC TEAM je oprávnený spísať protokol o reklamácií a/alebo zákazkový list, avšak reklamačné konanie nezačne a vada sa nepovažuje za vytknutú, kým nebudú splnené formálne náležitosti reklamácie podľa bodu 5.3..
- 5.5. Ak zákazník neodstráni formálne nedostatky podľa bodu 5.3. do 10 pracovných dní PPC TEAM reklamačné konanie zastaví.
- 5.6. PPC TEAM je povinný poskytnúť kupujúcemu bezodkladne po vytknutí vady písomné potvrdenie o vytknutí vady (zákazkový list). V potvrdení o vytknutí vady PPC TEAM uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni. Lehota na odstránenie vady musí byť primeraná s prihliadnutím na povahu a závažnosť vady, predpokladaný čas jej diagnostiky a samotného odstránenia.
- 5.7. Pri reklamácií tovaru zákazníka (spotrebiteľa) je PPC TEAM povinný vadu odstrániť najneskôr do 30 dní odo dňa vytknutia vady. Lehota uvedená v predchádzajúcej vete môže byť dlhšia v prípade existencie objektívneho dôvodu na strane PPC TEAM, ktorý PPC TEAM nemôže ovplyvniť.
- 5.8. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje iba k popisu závady uvedenej zákazníkom.
- 5.9. Ak PPC TEAM po vytknutí vady kupujúcim a po preverení a diagnostike vytkanej vady zistí skutočnosť, ktoré majú vplyv na vznik jeho zodpovednosti za vady (napr. existencia dôvodu zakladajúceho výluku zo zodpovednosti za vady) zodpovednosť za vadu odmietne a písomne oznámi kupujúcemu dôvody odmietnutia zodpovednosti za vady (odmietnutia reklamácie).
- 5.10. V prípade odmietnutia zodpovednosti za vady PPC TEAM, môže kupujúci vadu vytknúť opakovane, ak znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou, autorizovanou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť PPC TEAM za vadu. V takom prípade PPC TEAM zodpovednosť za vadu nemôže odmietnuť.
- 5.11. V prípade, ak nastane situácia podľa predchádzajúceho bodu tohto článku, náklady kupujúceho spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom si kupujúci môže uplatniť u PPC TEAM najneskôr do dvoch (2) mesiacov od odstránenia vady PPC TEAM.
- 5.12. Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, písomná výzva na prevzatie plnenia (v prípade zamietnutia reklamácie) alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.
- 5.13. Ak PPC TEAM na základe posúdenia, preverenia a diagnostiky kupujúcim vytkanej vady uzná svoju zodpovednosť za túto vytkanú vadu (reklamáciu uzná) má kupujúci (spotrebiteľ):
- v prvom rade (primárne) právo na odstránenie vady bezplatne opravou alebo výmenou na náklady PPC TEAM s ohľadom na to ako je to možné bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu s ohľadom na povahu a účel, na ktorý kupujúci motorové vozidlo požadoval tak ako je uvedené ďalej;
 - až v ďalšom rade (sekundárne) v prípade existencie dôvodov ďalej uvedených v tomto článku právo na zľavu z kúpnej ceny a odstúpenie od kúpnej zmluvy.
- 5.14. Pri uplatnení primárneho nároku kupujúceho (spotrebiteľa) zo zodpovednosti za vady si spôsob odstránenia vady opravou alebo výmenou volí kupujúci. Kupujúci si však nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil PPC TEAM neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, a to najmä na hodnotu, ktorú by mal tovar bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti.



- 5.15. V prípade výmeny alebo opravy je PPC TEAM povinný vykonať odstránenie vady kupujúcim zvoleným spôsobom v lehote, ktorú uviedol v písomnom potvrdení o vytknutí vady (zákazkovom liste). Ak počas plynutia tejto lehoty nastane alebo sa vyskytne objektívny dôvod, ktorý PPC TEAM nemôže ovplyvniť (výpadok výroby/dodávok a/alebo nedostatok náhradných dielov, súčastok, motorových vozidiel a iné), a pre ktorý PPC TEAM nie je schopný vykonať opravu alebo výmenu v ním stanovenej lehote, je povinný o tom kupujúceho písomne informovať a uviesť novú primeranú lehotu, v ktorej opravu alebo výmenu vykoná.
- 5.16. PPC TEAM je oprávnený odmietnuť odstránenie vady opravou alebo výmenou ak:
- oprava ani výmena nie sú možné;
 - ak by si dané spôsoby odstránenia vady vyžadovali neprimerané náklady na strane PPC TEAM s ohľadom na všetky okolnosti danej veci, vrátane hodnoty, ktorú by motorové vozidlo malo bez vady, na závažnosť vady, ako aj skutočnosť, či by spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti.
- 5.17. Po vykonaní opravy/výmeny je kupujúci povinný prevziať si opravené/vymenené motorové vozidlo. PPC TEAM informuje (telefonicky, emailom, písomne atď.) kupujúceho o vykonaní opravy/výmeny a možnosti prevzatia motorového vozidla. 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. V prípade, že si zákazník nevyzdvihne opravené/vymenené motorové vozidlo do 3 pracovných dní odo dňa oznámenia (odoslania oznámenia), má PPC TEAM nárok účtovať zákazníkovi za každý deň nasledujúci po tomto termíne skladné vo výške 20,- €/deň.
- 5.18. Kupujúci je povinný prevziať si opravené/vymenené motorové vozidlo najneskôr v lehote šiestich (6) mesiacov odo dňa keď si ho mal prevziať. Kupujúci berie na vedomie, že ak si v lehote uvedenej v predchádzajúcej vete motorové vozidlo neprevezme, je PPC TEAM oprávnený motorové vozidlo predať. O tomto predaji vopred upovedomí kupujúceho a poskytne mu ešte primeranú dodatočnú lehotu na jeho prevzatie.
- 5.19. Kupujúci má právo (sekundárne) na uplatnenie primeranej zľavy z kúpnej ceny, alebo môže od kúpnej zmluvy odstúpiť, a to aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty na odstránenie vady PPC TEAM, ak:
- PPC TEAM vec neopravil ani nevymenil;
 - PPC TEAM vec neopravil ani nevymenil z dôvodu, že odmietol znášať náklady na prevzatie veci od kupujúceho a/alebo nezabezpečil odstránenie vady inštaláciou alebo odstránením veci, ktorá bola nainštalovaná predtým ako sa vada prejavila;
 - PPC TEAM odmietol vadu odstrániť z dôvodu, že výmena/oprava neboli možné alebo z dôvodu neprimeranosti nákladov;
 - motorové vozidlo má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene;
 - vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy;
 - PPC TEAM vyhlási alebo z okolností je zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.
- 5.20. Ak má vozidlo v zmysle predchádzajúceho bodu rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene alebo je vada závažnej povahy, kupujúci môže žiadať zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpiť od zmluvy. V danom prípade je však potrebné zohľadniť všetky okolnosti, a to najmä druh a hodnotu motorového vozidla, počet najazdených kilometrov, stav, vybavenie, povahu a závažnosť samotnej vady, ako aj možnosť od kupujúceho objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť PPC TEAM vadu odstrániť.



- 5.21. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty vadného motorového vozidla a hodnoty motorového vozidla, ktorú by malo ak by bolo bez väd.
- 5.22. Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak sa spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná.
- 5.23. Odstúpením od kúpnej zmluvy táto zaniká a kupujúci a PPC TEAM sú povinní navzájom si vrátiť poskytnuté plnenie. Kupujúci je povinný po odstúpení od kúpnej zmluvy vrátiť motorové vozidlo PPC TEAM na náklady PPC TEAM. PPC TEAM je povinný po odstúpení od kúpnej zmluvy vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu, vo výške príslušnej podľa platných právnych predpisov, a to najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia motorového vozidla PPC TEAM.
- 5.24. PPC TEAM vyplatí kúpnu cenu alebo zľavu z kúpnej ceny kupujúcemu rovnakým spôsobom (v hotovosti, bezhotovostne), aký použil kupujúci pri zaplatení kúpnej ceny, ak kupujúci vyslovene nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. V prípade vrátenia kúpnej ceny v hotovosti sa táto zaokrúhľuje na 5 eurocentov.
- 5.25. O vybavení reklamácie niektorým z vyššie uvedených spôsobov vydá PPC TEAM kupujúcemu písomné potvrdenie, v ktorom uvedie spôsob vybavenia reklamácie, deň vybavenia reklamácie a v prípade opravy alebo výmeny aj popis vykonanej opravy alebo výmeny. V prípade poskytnutia zľavy z kúpnej ceny uvedie výšku poskytnutej zľavy z kúpnej ceny. Kupujúci svojim podpisom potvrdí skutočnosti obsiahnuté v písomnom potvrdení o vybavení reklamácie.
- 5.26. Zákazník, ktorý je spotrebiteľom, podpisom reklamačného protokolu a/alebo zákazkového listu potvrdzuje, že PPC TEAM ho pred uzavretím reklamačného protokolu a/alebo zákazkového listu jasným a zrozumiteľným spôsobom oboznámil so všetkými jeho právami spotrebiteľa, najmä, avšak nielen, s jeho právom na výrobky a služby v bežnej kvalite, právom na uplatnenie reklamácie, podmienkami a spôsobom vybavovania reklamácií, kde možno reklamáciu uplatniť, právom na náhradu škody, právom na informácie, právom na ochranu zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a právom na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa. Zákazník podľa tohto bodu ďalej potvrdzuje, že bol PPC TEAM informovaný tiež o jeho práve obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je oprávnený viesť alternatívne riešenie sporov, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu.
- 5.27. PPC TEAM si vyhradzuje právo na zmenu tohto reklamačného poriadku, a to aj bez predchádzajúceho upozornenia.
- 5.28. 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/>
- 5.29. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť odo dňa 01.07.2024 a vzťahuje sa na kúpne zmluvy uzavreté so spotrebiteľmi odo dňa 01.07.2024.