

ZÁRUČNÉ PODMIENKY A REKLAMAČNÝ PORIADOK

A. VYMEDZENIE NIEKTORÝCH POJMOV

Pre účely tohto reklamačného poriadku sa rozumie:

- **Spoločnosťou SIHO s.r.o.** – spoločnosť SIHO s.r.o., so sídlom Piešťanská 14, 040 11 Košice, IČO:31734260 , DIČ:2020489163, IČ DPH: SK 2020489163 , zapísaná v obchodnom registri Okr. súd Košice I., oddiel s.r.o., vložka 8471/V.
- **Kupujúcim** – fyzická alebo právnická osoba, ktorá si ako spotrebiteľ zakúpila výrobok od spoločnosti SIHO v rámci jej predajnej siete, a ktorá má právo uplatňovať nároky z poskytnutej záruky
- **Výrobkom** – hnutelná vec, ktorá predstavuje predmet reklamácie a ktorá bola zakúpená v predajnej sieti SIHO
- **Náhradným dielom** – súčasť vozidla, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou vozidla a bez ktorej nie je možné riadne užívanie vozidla
- **Príslušenstvom** – zariadenia a ich súčasti, ktoré tvoria odnímateľnú časť vozidla a/alebo slúžia na podporu činnosti a rozšírenie funkcií vozidla.

Príslušenstvo sa delí na:

1. základné príslušenstvo – batérie, nabíjačky
 2. autopríslušenstvo – montážna súprava a jej komponenty, ktoré tvoria súčasť inštalácie vo vozidle
 3. ostatné príslušenstvo – všetky ostatné zariadenia a ich súčasti, ktoré netvoria autopríslušenstvo ani základné príslušenstvo (napr. nálepky)
- **Originálnym príslušenstvom** – príslušenstvo vyrábané, dodávané alebo odporúčané výrobcami vozidiel k danému typu vozidla
 - **Neoriginálnym príslušenstvom** – príslušenstvo vyrábané, dodávané alebo predávané pod inými značkami ako odporúčajú výrobcovia vozidiel k danému typu vozidla
 - **Autorizovaným servisným strediskom** – externý zmluvný partner spoločnosti SIHO vykonávajúci opravy, servis a montáž autopríslušenstva
 - **Odborným servisom** – externý partner spoločnosti SIHO alebo nezmluvný partner spoločnosti SIHO, vykonávajúci vo vlastných priestoroch opravy vozidiel a inštalácie príslušenstva. Takýto Odborný servis musí byť oprávnený vykonávať tieto úkony a musí ich mať povolené v Živnostenskom alebo Obchodnom registri, pričom za takýto úkon fakturuje odmenu a vydáva za tieto činnosti daňový doklad
 - **Miestom na uplatnenie reklamácie** - obchodný priestor spoločnosti SIHO, kde je kupujúci oprávnený uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady výrobku
 - **Reklamáciou** - uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku
 - **Vybavením reklamácie** – ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie
 - **Predajnou sieťou spoločnosti SIHO:**
 1. obchodné priestory spoločnosti SIHO
 2. alternatívny predaj prevádzkovaný spoločnosťou SIHO (predaj cez internet, predaj v mieste sídla zákazníka)

B. PODMIENKY REKLAMÁCIE

B1. Predmet reklamácie

Predmetom reklamačného konania medzi kupujúcim a spoločnosťou SIHO môže byť:

- náhradný diel na vozidlo alebo niektorá jeho časť, ktoré boli zakúpené v predajnej sieti spoločnosti SIHO
- príslušenstvo, ktoré bolo zakúpené v predajnej sieti spoločnosti SIHO akýkoľvek iný výrobok, ktorý kupujúci nadobudol do vlastníctva kúpou od spoločnosti SIHO v rámci jej predajnej siete
- servisné práce vykonané v autorizovanom servisnom stredisku alebo v odbornom servise, ak boli vykonané v miestach prevádzkovaných spoločnosťou SIHO

B2. Záručné podmienky, podmienky a spôsob reklamácie

Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí vecí v záručnej dobe (záruka).

Spoločnosť SIHO poskytuje záruku na akosť, bežnú kvalitu a prevádzkyschopnosť predávaných výrobkov. Za účelom dodržania záručných podmienok je kupujúci povinný počínať si tak, aby nedochádzalo ku škode na výrobku, šetrne s výrobkom zaobchádzať a používať ho v takých podmienkach, ktoré nemajú za následok dočasné alebo trvalé kvalitatívne zmeny na vonkajších alebo vnútorných súčiastiach výrobku.

Záruka sa nevzťahuje na prípady ak:

- bola vada spôsobená neodborným a/alebo nesprávnym užívaním výrobku alebo jeho užívaním v rozpore s návodom na použitie alebo charakterom výrobku
- vada výrobku vznikla neodbornou montážou alebo iným neodborným uvedením veci do prevádzky
- boli na výrobku vykonané úpravy, opravy alebo neoprávané manipulácie
- bol vykonaný zásah do výrobku inou osobou ako zamestnancom autorizovaného servisného strediska alebo zamestnancom odborného servisu
- bol výrobok mechanicky poškodený
- bol výrobok skladovaný alebo používaný mimo predpísaného teplotného rozsahu definovaného v návode na používanie
- bol výrobok skladovaný alebo používaný v prostredí nevhodnom vzhľadom na charakter výrobku
- bol výrobok vystavovaný vplyvom nepriaznivého počasia (sneh, dážď, slnko a pod.), ak tento nebol priamo výrobcom predurčený na používanie v takomto prostredí
- pri uplatňovaní záručnej opravy nebol predložený platný originál pokladničného dokladu preukazujúci zakúpenie uvedeného výrobku
- sú vady výrobku prejavom jeho bežného opotrebovania alebo poškodenia, ku ktorému došlo najmä v dôsledku nesprávneho používania výrobku

Záruka sa rovnako nevzťahuje na vady zavinené:

- následkom havárie vozidla, v ktorom bol výrobok nainštalovaný
- živelnou pohromou
- opotrebovaním v dôsledku používania výrobku a primeraného opotrebovania
- nešetrným, nedbalým používaním, prenášaním a odkladaním výrobku
- nešetrnou a neadekvátnou manipuláciou v rozpore s návodom na použitie
- pripojením na neoriginálne príslušenstvo

Poznámka: Uvedené príklady nie sú zoznamom všetkých prípadov, ktoré môžu spôsobiť porušenie záručných podmienok. Ak sa preukáže, že reklamovaná vada bola spôsobená kupujúcim poškodením výrobku, jeho nesprávnym používaním, nevhodnou manipuláciou alebo iným porušením záručných podmienok, a kupujúci napriek tomu, že o tejto skutočnosti vedel alebo vedieť mohol, vadu reklamoval, môže spoločnosť SIHO od kupujúceho požadovať náhradu škody, ktorú tým kupujúci spoločnosti SIHO spôsobil.

Nároky vyplývajúce zo zodpovednosti za vady:

Kupujúcim uplatnené právo zo zodpovednosti za vady je dôvodné len za predpokladu, že reklamovaná vada, ktorá bola dôvodom pre uplatnenie tohto práva:

- je vadou skutočnou
- vyskytuje sa na zakúpenom výrobku v dobe uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady
- ide o vadu, za ktorú zodpovedá spoločnosť SIHO

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Pojem „včasného“ odstránenia vady je potrebné vykladať podľa okolností každého prípadu, s prihliadnutím k povahe vadného výrobku a náročnosti odstránenia vady. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu výrobku alebo ak sa vada týka len súčasti výrobku, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu výrobku alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný výrobok za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

V prípadoch, ak ide o vadu:

- ktorú nemožno odstrániť (objektívne nie je možné odstrániť prejavy vady výrobku) a ktorá bráni tomu, aby sa výrobok mohol riadne užívať ako výrobok bez vady,
- ktorú možno odstrániť, no táto nebola odstránená včas, najneskôr v lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie,
- síce odstrániteľnú, avšak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád výrobok riadne užívať (za opätovný výskyt vady po oprave sa považuje výskyt tej istej vady po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách; väčším počtom vád sa rozumie súčasný výskyt aspoň troch vád výrobku)

má kupujúci právo na výmenu výrobku alebo má právo od zmluvy odstúpiť.

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť avšak táto vada nebráni riadnemu užívaniu veci, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Kupujúci má právo na výmenu výrobku za výrobok rovnakej značky, rovnakého typu, prevedenia a pod.

Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.

Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená. Ak je však v záručnom liste

uvedený iný podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, uplatní kupujúci právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy. Podnikateľ určený na opravu je povinný opravu vykonať v lehote dohodnutej pri predaji veci medzi predávajúcim a kupujúcim.

Práva zo zodpovednosti za vady vecí, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Ak ide o použitú vec, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitej veci kupujúcim alebo do doby, na ktorej sa predávajúci a kupujúci dohodli podľa § 620 ods. 2. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania. Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

Pri reklamácií výrobku je kupujúci povinný dostatočne špecifikovať vytýkané vady výrobku.

B3. Záručná doba

Záručnou dobou sa rozumie doba, počas trvania ktorej je za podmienok ustanovených v tomto Reklamačnom poriadku zabezpečený bezplatný servis a oprava v prípade výskytu vady, ak boli zo strany kupujúceho dodržané ustanovené podmienky užívania výrobku. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia zakúpeného výrobku kupujúcim. Ak má kúpenú vec uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia veci do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.

Záručná doba trvá, ak nie je v záručnom liste uvedené inak:

- 24 mesiacov na náhradné diely a ich súčasti,
- 24 mesiacov na príslušenstvo (vrátane príslušenstva, ktoré tvorí súčasť balenia),
- 3 mesiace na prácu vykonanú autorizovaným servisným strediskom,
- 6 mesiacov na prácu vykonanú v odbornom servise.

B4. Spoločnosť SIHO nezodpovedá

- za nedostatočnú kvalitu, spôsobenú neštandardne vykonanou montážou podľa požiadaviek kupujúceho vopred neodporúčaných technikom, alebo ak pri inštalácii do vozidla neboli na žiadosť kupujúceho použité všetky komponenty montážnej súpravy, ktoré odporučil inštalčný technik, alebo ich rozmiestnenie je na žiadosť kupujúceho neštandardné,
- za dôsledky zapríčinené želanou neštandardnou úpravou zariadenia na rozšírenie možnosti alebo zmenu jeho určeného využitia,
- za prevádzkyschopnosť vozidiel, do ktorých bolo nainštalované autopríslušenstvo, ak nie je preukázateľne dokázané, že prípadnú poruchu mohla zapríčiniť vykonaná montáž alebo nainštalované autopríslušenstvo alebo náhradné diely,
- za kvalitu spôsobenú neštandardnými doplnkami na „vylepšenie vzhľadu“ vozidla (farebné kryty, blikajúce antény) alebo iným neoriginálnym príslušenstvom

B5. Batéria

Batéria zo strany kupujúceho vyžaduje zvlášť dôslednú starostlivosť a zaobchádzanie podľa predpísaných odporúčaní v príslušných kapitolách návodu na obsluhu, ktorý tvorí súčasť balenia batérie. Batéria má charakter spotrebného materiálu, má svoju dobu prevádzkyschopnosti a životnosti, ktoré sú veľmi závislé na spôsobe používania a prevádzky. Záruka sa nevzťahuje na úbytok kapacity batérie, ani na úplnú stratu spôsobenú bežným používaním a dobou používania.

Osobitný rozsah záruky pri batériách – dohoda o vlastnostiach, účele a kvalite batérie:

Výrobnou vlastnosťou predávanej batérie je schopnosť zachovať si rovnakú kvalitu ako v čase predaja len po dobu šiestich mesiacov odo dňa začatia jej používania (ak výrobca neuvádza inak), pričom po tejto lehote sú akékoľvek prejavy vo vlastnostiach batérie v podobe úbytku jej výkonnosti už len prejavom jej prirodzeného opotrebovania, čo nie je považované za vadu batérie. Na tento účel sa považuje dátum predaja batérie za začiatok užívania batérie a za začiatok užívania, ku ktorému bola táto batéria dodaná. Kupujúci prejavom záujmu o kúpu tejto batérie zároveň prejavuje vôľu smerujúcu k začatiu používania batérie v deň ich predaja.

Základnou podmienkou zachovania si riadnych funkčných vlastností predávanej batérie počas lehoty šiestich mesiacov odo dňa začatia jej používania je užívanie tejto batérie výlučne vo vozidle, pre ktorý je určená. Nedodržanie tejto podmienky zakladá právo predávajúceho neuznať reklamáciu dodávanej batérie, ako dôsledku nedodržania záručných podmienok predávanej batérie. Prejav záujmu kupujúceho o dodávanú batériu s vlastnosťami uvedenými v návode sa v zmysle ust. par. 496 ods. 1 Občianskeho zákonníka považuje za dohodu o vlastnostiach, účele a akosti predávanej batérie.

B6. Záručný doklad

Záručným dokladom je:

- záručný list, ktorý spoločnosť SIHO vydá kupujúcemu pri kúpe výrobku alebo vykonaní služby,
- pokladničný blok alebo FA s dodacím listom

Platným záručným listom sa rozumie kompletne vyplnený originál tlačiva Záručného listu, potvrdený pečiatkou a

podpisom kompetentného pracovníka spoločnosti SIHO a dátumom predaja. Neoprávnené menený Záručný list je neplatný. Každá oprava výrobku vykonaná počas záručnej doby je spoločnosťou SIHO alebo Autorizovaným servisným strediskom zaznačená formou zápisu o vykonanej oprave do Záručného listu.

C. Reklamačné súvislosti

C1. Záručná oprava

Ak sa na výrobku vyskytne vada, za ktorú zodpovedá spoločnosť SIHO, kupujúci je oprávnený uplatniť svoje právo na reklamáciu v niektorých z obchodných priestorov spoločnosti SIHO. Svoje právo kupujúci uplatňuje predložením Záručného dokladu a výrobku, ktorý má byť predmetom reklamácie.

Spoločnosť SIHO prostredníctvom Autorizovaného servisného strediska alebo dodávateľa výrobku zabezpečí vykonanie bezplatnej opravy výrobku, ak sa počas záručnej doby prejaví na výrobku porucha spôsobená výrobnou vadou alebo vadou materiálu. Spoločnosť SIHO si vyhradzuje právo na dobu maximálne 30 dní na otestovanie, overenie funkčnosti a lokalizáciu poruchy výrobku.

C2. Nezáručná oprava

Ak sa na vadu výrobku nevzťahuje záruka, kupujúci si môže v obchodnom priestore spoločnosti SIHO dohodnúť podmienky nezáručnej opravy, predpokladanú cenu opravy a termín prevzatia opraveného výrobku (zmluva o oprave veci). Ak sa počas opravy vyskytnú také okolnosti, ktoré môžu mať vplyv na dohodnuté podmienky opravy, zvýšenie predpokladanej ceny opravy alebo predĺženie dohodnutej doby opravy, spoločnosť SIHO o týchto okolnostiach vhodným spôsobom kupujúceho informuje a vyžiada si jeho súhlas so zmenenými podmienkami opravy. Ak sa spoločnosť SIHO nedohodne s kupujúcim na zmenených podmienkach, Zmluva o oprave veci zaniká a kupujúci je povinný vyzdvihnúť si výrobok a zaplatiť spoločnosti SIHO cenu za už vykonané práce a náhradu vzniknutých nákladov.

Pri odovzdaní výrobku na opravu spoločnosť SIHO dohodne s kupujúcim termín na vyzdvihnutie opraveného výrobku. S výrobkami, ktoré nebudú včas vyzdvihnuté, bude naložené v súlade s Par. 656 Občianskeho zákonníka.

C3. Záverečné ustanovenia

Odo dňa účinnosti tohto Reklamačného poriadku je kupujúci oprávnený uplatňovať nároky z väd výrobku výlučne u spoločnosti SIHO na jej obchodných miestach.

Nadobudnutím platnosti a účinnosti tohto Reklamačného poriadku sa zároveň v celom rozsahu ruší Reklamačný poriadok spoločnosti SIHO platný od 01. januára 2008.

Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1.januára 2008.