Reklamačný poriadok VstrekyBB

SOLENODON s.r.o., prevádzka VstrekyBB

Článok 1 – Úvodné ustanovenia

1.1 Tento reklamačný poriadok vydáva spoločnosť **SOLENODON s.r.o.**, so sídlom Podlavická cesta 3671/41, 974 09 Banská Bystrica, IČO: 36 639 109, DIČ: 2022031484, IČ DPH: SK2022031484, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel Sro, vložka č. 10569/S, ktorá prevádzkuje službu **VstrekyBB** (ďalej len „poskytovateľ“). Kontakt: +421 951 929 409, info@vstrekybb.sk, www.vstrekybb.sk.

1.2 Reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady týchto plnení poskytovateľa:

- testovanie a diagnostika vstrekovačov,
- čistenie, repasovanie a oprava vstrekovačov,
- predaj nových a repasovaných vstrekovačov, náhradných dielov a ďalšieho tovaru.

1.3 **Spotrebiteľ** je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti ani povolania. Na spotrebiteľa sa vzťahujú články 2 a 3 (Časť A).

1.4 **Podnikateľ** je zákazník, ktorý odovzdáva vstrekovače na test alebo opravu, prípadne kupuje tovar, v súvislosti so svojou podnikateľskou činnosťou. Môže to byť autoservis, dopravca, predajca autodielov alebo iná právnická osoba či živnostník, ktorý nakupuje na IČO. Na podnikateľa sa vzťahujú články 2 a 4 (Časť B). Ak zákazník pri odovzdaní vstrekovačov uvedie IČO alebo požiada o faktúru na firmu, považuje sa za podnikateľa.

1.5 Ak je so zákazníkom uzavretá individuálna písomná zmluva, má jej znenie prednosť pred týmto reklamačným poriadkom.

Článok 2 – Spoločné ustanovenia (pre všetkých zákazníkov)

Kde a ako reklamovať

2.1 Reklamáciu je možné uplatniť:

- osobne v prevádzke: Zvolenská cesta 165, Banská Bystrica,
- písomne alebo zaslaním zásielky na adresu: Podlavická cesta 3671/41, 974 09 Banská Bystrica,
- e-mailom na info@vstrekybb.sk alebo telefonicky na +421 951 929 409. Pri telefonickom uplatnení poskytovateľ odporúča reklamáciu následne potvrdiť e-mailom.

2.2 Na uplatnenie reklamácie je možné použiť tlačivo „Prijatie reklamácie“, ktoré je zverejnené na www.vstrekybb.sk.

Čo k reklamácii priložiť

2.3 Na rýchle a správne posúdenie reklamácie poskytovateľ potrebuje:

- doklad o zaplatení alebo faktúru, prípadne skúšobný protokol, ak bol vydaný,
- reklamovaný vstrekovač alebo diel,
- stručný opis vady (ako sa prejavuje, kedy vznikla, počet najazdených km od montáže),
- evidenčné číslo vozidla (EČV) alebo VIN,
- faktúru za odbornú montáž podľa bodu 2.4.

Odborná montáž

2.4 Vstrekovače sú určené výhradne na odbornú montáž. Montáž musí vykonať servis, ktorý je oprávnený vykonávať opravy motorových vozidiel. Zákazník k reklamácii predloží **faktúru tohto servisu vystavenú pri montáži**, z ktorej je zrejmé:

- kto montáž vykonal (názov servisu, IČO),
- dátum montáže a stav tachometra,
- EČV alebo VIN vozidla,
- že boli vykonané všetky úkony potrebné pri odbornej montáži, najmä výmena palivového filtra, kontrola a podľa potreby vyčistenie palivovej sústavy, montáž nových tesnení a správne zakódovanie vstrekovačov do riadiacej jednotky.

Spolu s faktúrou môže zákazník predložiť aj výpis z Registra prevádzkových záznamov vozidiel (ODO-Pass), do ktorého servisy hlásia vykonané opravy a stav tachometra podľa § 48 zákona č. 106/2018 Z. z. Poskytovateľ si môže výpis vyžiadať, ak má pochybnosti o údajoch na faktúre.

2.5 Úkony, ktoré nie sú uvedené na faktúre alebo inom doklade servisu vystavenom pri montáži, sa považujú za nevykonané.

2.6 Ak potrebné úkony odbornej montáže neboli vykonané, nebol dodržaný predpísaný postup montáže. Za vady spôsobené nedodržaním predpísaného postupu poskytovateľ nezodpovedá.

Rozsah zodpovednosti

2.7 Pri **repasovaných a opravených vstrekovačoch** sa zodpovednosť vzťahuje na vykonanú prácu a vymenené diely, teda na repasovanú mechanickú časť. Na elektronickú časť (cievku, konektor) sa nevzťahuje, ak nebola predmetom opravy alebo výmeny.

2.8 **Testovanie a diagnostika** sú služby, ktoré zisťujú stav vstrekovača v čase testu. Ak nebola vykonaná oprava ani repas, poskytovateľ nezodpovedá za budúcu funkčnosť vstrekovača. Zodpovedá len za správnosť vykonaného merania.

2.9 Poskytovateľ prednostne používa originálne diely. Ak nie sú dostupné, môže po dohode so zákazníkom použiť overené neoriginálne diely rovnakej kvality.

Kedy nejde o vadu (výluky)

2.10 Za vadu, za ktorú poskytovateľ zodpovedá, sa nepovažuje najmä poškodenie spôsobené:

- neodbornou montážou alebo montážou v rozpore s predpisom výrobcu,

- nevykonaným alebo nesprávnym kódovaním vstrekovača (IMA/QR/korekčné kódy),
- znečistenou palivovou sústavou, kontaminovaným palivom, vodou alebo kovovými časticami v palive (napríklad z poškodeného vysokotlakového čerpadla),
- nevymeneným palivovým filtrom pri montáži,
- mechanickým poškodením po odovzdaní zákazníkovi,
- zásahom alebo opravou tretej osoby,
- pokračovaním v jazde po zistení poruchy, ak tým vzniklo ďalšie poškodenie.

Upozornenie pri kontaminácii palivovej sústavy

2.11 Poskytovateľ výslovne upozorňuje zákazníka, že ak bola príčinou poškodenia vstrekovača kontaminácia palivovej sústavy (nečistoty, voda, kovové častice, napríklad z poškodeného vysokotlakového čerpadla), samotná oprava, repas alebo výmena vstrekovačov problém neodstráni. Ak sa pred montážou neodstráni príčina kontaminácie a palivová sústava sa dôkladne nevyčistí (nádrž, potrubie, rail, filter, prípadne vysokotlakové čerpadlo), môže dôjsť k opätovnému poškodeniu vstrekovačov. Takéto poškodenie sa nepovažuje za vadu, za ktorú poskytovateľ zodpovedá, a reklamácia bude zamietnutá.

Posúdenie reklamácie

2.12 Reklamovaný vstrekovač poskytovateľ otestuje na skúšobnej stolici. Ak testom neprejde, poskytovateľ ho rozoberie a posúdi príčinu vady. Pri novom vstrekovači alebo novom diele ho poskytovateľ môže zaslať na posúdenie dodávateľovi alebo výrobcovi.

2.13 Ak sa pri posúdení zistí kontaminácia vstrekovača (nečistoty, voda, kovové častice alebo iné cudzie látky z palivovej sústavy), ide o poškodenie spôsobené palivovou sústavou vozidla, nie o výrobnú vadu ani o vadu opravy. Reklamácia sa v takom prípade zamieta. Poskytovateľ nález zdokumentuje (skúšobný protokol, fotodokumentácia, prípadne posudok dodávateľa).

Náklady

2.14 Náklady na dopravu, demontáž a montáž vstrekovačov nie sú súčasťou vybavenia reklamácie automaticky. Ich úhradu upravujú články 3 a 4.

Článok 3 – Časť A: Spotrebitelia

3.1 Práva spotrebiteľa sa riadia Občianskym zákonníkom a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Tento reklamačný poriadok tieto práva nijako neobmedzuje.

3.2 **Lehoty zodpovednosti za vady:**

- nový tovar (nové vstrekovače, diely): **24 mesiacov** od prevzatia,
- repasovaný vstrekovač predaný ako tovar: **12 mesiacov** od prevzatia,
- oprava alebo repas vlastného vstrekovača zákazníka: **12 mesiacov** od prevzatia opraveného vstrekovača na vykonanú prácu a vymenené diely.

3.3 Poskytovateľ prijme reklamáciu vždy, aj keď spotrebiteľ nepredloží všetky podklady podľa bodu 2.3. Chýbajúce podklady môžu ovplyvniť posúdenie reklamácie, nie jej prijatie.

3.4 Pri uplatnení reklamácie poskytovateľ vydá spotrebiteľovi **písomné potvrdenie** o prijatí reklamácie (pri reklamácii na diaľku e-mailom), v ktorom uvedie dátum prijatia, reklamovanú vec, opis vady a spôsob, akým spotrebiteľ chce reklamáciu vybaviť.

3.5 Poskytovateľ reklamáciu vybaví **bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní** odo dňa jej uplatnenia. Dlhšia lehota je možná len z objektívneho dôvodu, ktorý poskytovateľ nemôže ovplyvniť, a poskytovateľ o nej spotrebiteľa vopred informuje.

3.6 Spotrebiteľ má právo najmä na bezplatné odstránenie vady (opravu) alebo výmenu. Ak to nie je možné alebo sa to nepodarí, má právo na primeranú zľavu alebo na odstúpenie od zmluvy a vrátenie ceny, za podmienok podľa zákona.

3.7 Ak je reklamácia oprávnená, poskytovateľ uhradí spotrebiteľovi účelne vynaložené náklady na zaslanie reklamovanej veci. Náklady na demontáž a montáž vo vozidle sa riadia zákonom. Odporúčame ich vopred konzultovať s poskytovateľom.

3.8 O vybavení reklamácie poskytovateľ spotrebiteľovi vydá písomný doklad. Ak reklamáciu zamietne, uvedie v ňom dôvody zamietnutia.

3.9 Spotrebiteľ, ktorý nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie, sa môže obrátiť na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak poskytovateľ odpovie zamietavo alebo do 30 dní neodpovie, spotrebiteľ môže podať návrh na alternatívne riešenie sporu (napríklad Slovenská obchodná inšpekcia, www.soi.sk) alebo sa obrátiť na súd.

Článok 4 – Časť B: Podnikatelia (B2B)

4.1 Vzťahy s podnikateľmi sa riadia Obchodným zákonníkom (zákon č. 513/1991 Zb.), najmä ustanoveniami o kúpnej zmluve (§ 409 a nasl.), zmluve o dielo (§ 536 a nasl.) a zodpovednosti za vady (§ 422 a nasl.). Ustanovenia o ochrane spotrebiteľa sa na podnikateľov nevzťahujú.

Záruka

4.2 Poskytovateľ poskytuje podnikateľom túto záruku za akosť (§ 429 Obchodného zákonníka):

- repasovaný alebo opravený vstrekovač: **12 mesiacov** od prevzatia, v rozsahu podľa bodu 2.7,
- nový vstrekovač a nový tovar: **12 mesiacov** od prevzatia, ak výrobca neposkytuje dlhšiu záruku,
- testovanie a diagnostika bez opravy: záruka sa neposkytuje (bod 2.8).

4.3 Záruka zaniká, ak podnikateľ nepredloží faktúru za odbornú montáž podľa bodu 2.4 alebo ak nastane niektorá z výluk podľa bodu 2.10.

Prehliadka a lehoty na oznámenie vád

4.4 Podnikateľ je povinný prezrieť tovar alebo opravený vstrekovač **pri prevzatí**, pri zaslaní poštou najneskôr do 2 pracovných dní od doručenia.

4.5 **Zjavné vady** (poškodenie pri preprave, chýbajúce diely, nesúlad s dohodou) musí podnikateľ oznámiť písomne alebo e-mailom **do 3 pracovných dní** od prevzatia.

4.6 **Skryté vady** musí podnikateľ oznámiť písomne alebo e-mailom **do 7 dní od ich zistenia**, najneskôr však do konca záručnej doby.

4.7 Oznámenie vady musí obsahovať opis vady a jej prejavov a podklady podľa bodu 2.3. Ak podnikateľ vadu neoznámi včas, nároky z vád zanikajú (§ 428 Obchodného zákonníka).

Vybavenie reklamácie

4.8 Poskytovateľ posúdi a vybaví reklamáciu **do 30 dní** od doručenia reklamovaného vstrekovača a úplných podkladov. Ak je potrebné odborné posúdenie dodávateľom alebo výrobcom (napríklad pri nových vstrekovačoch a dieloch), lehota sa predlžuje **o čas nevyhnutný na toto posúdenie**, a to až do doručenia výsledku posúdenia poskytovateľovi. Poskytovateľ o odoslaní na posúdenie podnikateľa informuje a výsledok mu bez zbytočného odkladu oznámi.

4.9 Pri oprávnenej reklamácii poskytovateľ podľa svojho uváženia:

1. vadu odstráni opravou alebo novým nastavením,
2. vymení vadný vstrekovač alebo diel,
3. poskytne primeranú zľavu z ceny.

4.10 Odstúpiť od zmluvy môže podnikateľ len pri podstatnom porušení zmluvy (§ 436 Obchodného zákonníka) alebo ak poskytovateľ vadu neodstráni ani v primeranej dodatočnej lehote (§ 437 Obchodného zákonníka).

Náklady

4.11 Náklady na zaslanie reklamovaného vstrekovača poskytovateľovi znáša podnikateľ. Pri uznanej reklamácii poskytovateľ uhradí poštovné za zaslanie vstrekovača späť a na požiadanie preplatí aj preukázané poštovné za zaslanie k poskytovateľovi.

4.12 Náklady na demontáž, montáž, odťah, náhradné vozidlo a prestoj vozidla poskytovateľ nehradí, ak sa so zákazníkom vopred písomne nedohodne inak.

Náhrada škody

4.13 Zmluvné strany sa v súlade s § 379 Obchodného zákonníka dohodli, že predvídateľná škoda, ktorá môže vzniknúť porušením povinností poskytovateľa, nepresahuje **cenu reklamovaného plnenia** (cena opravy alebo kúpna cena vstrekovača či dielu).

4.14 Podnikateľ ako odborník je povinný zabezpečiť montáž podľa predpisu výrobcu a pri prvých príznakoch poruchy vozidlo odstaviť, aby predišiel rozšíreniu škody.

Článok 5 – Záverečné ustanovenia

5.1 Reklamačný poriadok je zverejnený na www.vstrekybb.sk a v prevádzke poskytovateľa.

5.2 Pre podnikateľov je reklamačný poriadok súčasťou každej zmluvy s poskytovateľom. Odkaz naň je uvedený na faktúre. Odovzdaním vstrekovačov osobne alebo ich zaslaním poštou podnikateľ potvrdzuje, že sa s reklamačným poriadkom oboznámil a súhlasí s ním.

5.3 Poskytovateľ môže reklamačný poriadok meniť. Na zmluvu sa použije znenie platné v deň jej uzavretia.

5.4 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom zverejnenia na www.vstrekybb.sk a nahrádza reklamačný poriadok účinný od 1. 1. 2023.