

REKLAMAČNÝ PORIADOK

I. Všeobecné ustanovenia

V súlade s ustanovením zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a § 616 až 627 Občianskeho zákonníka v spojení s § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka vydávame tento REKLAMAČNÝ PORIADOK spoločnosti PROMP, spol. s r.o. so sídlom Húščavova 1150/1, 841 01 Bratislava, adresa prevádzky Vlčie hrdlo 90, 821 07 Bratislava, IČO 35947080, DIČ 2022042990, IČ DPH SK2022042990 spol. zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 36933/B (ďalej len „Predávajúci“ alebo „Kupujúci“).

Reklamačný poriadok je vydaný za účelom zabezpečenia reklamačného konania pre potreby zákazníkov a obchodných partnerov spoločnosti kupujúcich tovar a/alebo využívajúcich služby diagnostikovania a opravy vozidiel vykonávaných spoločnosťou (ďalej len „Kupujúci“ alebo „Zákazník“ alebo „Objednávateľ“). Reklamačný poriadok informuje o podmienkach, mieste a spôsobe uplatnenia práv kupujúceho plynúcich zo zodpovednosti predávajúceho za chyby tovaru alebo poskytnutej služby vykonávanej za účelom renovovania dielov, opravy a diagnostikovania vozidla alebo vykonania čistiacich prác na vozidle.

II. Reklamačné ustanovenia

ČASŤ A

Reklamácia zakúpených náhradných dielov bez ich montáže predávajúcim

1. Záručné doby na tovar začínajú plynúť od okamihu jeho prevzatia.
2. Predávajúci zodpovedá za to, že tovar spĺňa technické podmienky, je funkčný v rozsahu definovanom výrobcou a neobsahuje chyby konštrukčnej, materiálovej alebo výrobnéj povahy.
3. Reklamáciu je nevyhnutné uplatniť bez zbytočného odkladu, ihneď ako sa porucha dielu objaví.
4. Reklamáciu tovaru zákazník uplatňuje v mieste prevádzky spoločnosti: PROMP spol. s r.o., Vlčie hrdlo 90, 821 07 Bratislava v čase otváracích hodín prevádzky zverejnených na internetovej stránke www.promp.sk a na dverách prevádzky. Tovar môže byť doručený osobne alebo prepravnou spoločnosťou. Zásielky doručené na dobierku nebudú predávajúcim prevzaté. O podanej reklamáci spoločnosť vyhotoví písomný záznam – reklamačný lístok. V prípade osobného doručenia reklamovaného tovaru kópiu reklamačného lístka obdrží zákazník ihneď po prevzatí reklamácie, v prípade doručenia prepravnou spoločnosťou bude reklamačný lístok zaslaný zákazníkovi emailom (ak ho v reklamáci uviedol) alebo listom na adresu (ak ju v reklamáci uviedol) do 5 pracovných dní odo dňa prevzatia.
5. Dňom uplatnenia reklamácie je deň:
 - a. Kedy boli v mieste prevádzky predávajúceho osobne uplatnené práva zo zodpovednosti za chyby tovaru preukázané prinesením chybnej veci spolu s požadovanými dokladmi podľa časti A bod 7. tohto Reklamačného poriadku
 - b. Kedy bol v mieste prevádzky spoločnosti predávajúcim prevzatý reklamovaný tovar doručený prepravnou spoločnosťou za účelom uplatnenia práva kupujúceho zo zodpovednosti za chyby tovaru spolu s požadovanými dokladmi podľa časti A bod 7. tohto Reklamačného poriadku
 - c. V prípade, ak kupujúci doručí reklamovaný tovar bez všetkých potrebných dokladov je dňom začatia reklamácie deň, kedy zákazník predloží aj chýbajúce doklady, teda kompletnú reklamáciu
6. Funkčné nedostatky tovaru znemožňujúce jeho používanie, ktoré mal predaný tovar pri prevzatí kupujúcim je možné spoločnosti uplatniť v záručnej dobe 24 mesiacov pri predaji nových dielov, respektíve 12 mesiacov pri predaji repasovaných dielov ak nie je dohodnuté inak alebo výrobca predmetného dielu nestanovuje dlhšiu záručnú dobu.
7. Reklamačné konanie môže byť začaté po splnení podmienok stanovených v časti A bod 7. tohto poriadku, a ak zákazník predloží kompletný reklamovaný tovar v zostave ako mu bol predaný, teda aj s ochrannými

prvkami zabraňujúcimi vniknutiu nečistôt a nie len poškodenú časť tovaru a preukáže sa príslušnými dokladmi:

- a. Kópiou účtovného dokladu
- b. Dokladom preukazujúcim montáž dielu autorizovaným pracoviskom (pracovníkom)
- c. Protokol o testovaní dielu (ak bol predávajúcim k tovaru vystavený)
- d. Opis vady tovaru a ako sa vada prejavuje
- e. Identifikačné a kontaktné údaje Kupujúceho (ak nie sú uvedené na kópii účtovného dokladu)
- f. Podpis Kupujúceho

V opačnom prípade sa na reklamáciu neprihliada.

8. Vzorový formulár pre podanie reklamácie je uverejnený v prílohe tohto reklamačného poriadku zverejneného na internetovej stránke Zhotoviteľa www.promp.sk. Vzorový formulár predstavuje odporúčanú formu podania reklamácie, Objednávateľ má však právo podať reklamáciu i bez využitia tohto tlačiva, ak dodrží povinný obsah písomnej reklamácie uvedený v časti A bod 7. tohto Reklamačného poriadku.
9. Písomnú reklamáciu môže Kupujúci vykonať:
 - a. Zaslaním reklamácie poštou na adresu prevádzky Predávajúceho:
PROMP spol. s r.o.
Vlčie hrdlo 90
821 07 Bratislava
 - b. Zaslaním na email Predávajúceho promp.servis@promp.sk
 - c. Osobným doručením reklamácie Predávajúcemu v mieste prevádzky Predávajúceho v čase riadnych otváracích hodín prevádzky
10. Na vyriešenie reklamácie má Predávajúci lehotu 30 kalendárnych dní odo dňa prijatia reklamácie. V prípade, ak má podaná reklamácia vady – nespĺňa požiadavky na podanie reklamácie uvedené v časti A bod 7. tohto Reklamačného poriadku, na podanú reklamáciu sa hľadí, ako by podaná nebola.
11. Pri tovare predávanom v ochrannom spotrebiteľskom balení nie je možné vrátenie peňazí v prípade doručenia reklamovaného tovaru kupujúcim s porušeným originálnym spotrebiteľským balením alebo bez neho.
12. V opodstatnenom prípade reklamácie je možná len oprava reklamovaného tovaru, prípadne jeho výmena za nový resp. repasovaný diel.
13. Pri reklámii množstva, druhu alebo ceny tovaru je v prípade osobného prevzatia tovaru kupujúcim potrebné poukázať na chyby v množstve, druhu alebo cene tovaru okamžite, v prípade tovaru doručeného prepravou spoločnosťou do 2 pracovných dní odo dňa prevzatia. Reklamácie množstva, druhu alebo ceny uplatnené po tejto lehote nebudú uznané.
14. Pri spotrebných náhradných dieloch, ktorých technická povaha a špecifické prevádzkové určenie často znemožňujú v prípade poruchy dodať na reklamáciu tovar v pôvodne zakúpenom stave je nevyhnutné dodať spoločnosti minimálne tie časti reklamovaného tovaru, z ktorých je ešte možné objektívne stanoviť príčiny vzniku poruchy. Inak nebude reklamácia uznaná.
15. Montáž dielu, u ktorého výrobca vyžaduje odbornú montáž, nastavenie a/alebo kontrolu autorizovaným pracoviskom, prípadne zaškoleným pracovníkom, realizovaná iným ako požadovaným pracoviskom alebo pracovníkom je dôvodom na zrušenie záruky.
16. Práva plynúce zo zodpovednosti za chyby tovaru, pre ktoré platí záručná doba zanikajú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
17. Reklamovaný tovar musí byť zdravotne nezávadný a zbavený nečistôt spôsobom, ktorým sa nezmarí možnosť objektívneho posúdenia príčiny poruchy. V prípadoch kedy je tovar doručený v znečistenom stave znemožňujúcim vykonať objektívnu analýzu príčin vedúcich k poruche, spoločnosť vyzve zákazníka, aby reklamovaný tovar zbavil nečistôt. Ak zákazník výzvu neakceptuje, bude mu spoločnosť účtovať poplatok za vykonanie prác súvisiacich s očistením tovaru, s použitím čistiacich prostriedkov a likvidáciou vzniknutého odpadu v zmysle platného cenníka subdodávateľa na likvidáciu odpadov. Uvedené skutočnosti budú zaznamenané na reklamačnom lístku, ktorého kópiu obdrží aj zákazník.

18. Na žiadosť kupujúceho vydá spoločnosť zákazníkovi záručný list, pokiaľ to charakter výrobku umožňuje (napr. v prípade, že je výrobok vybavený nezmazateľným sériovým/produktovým číslom). K začatiu reklamácie môže okrem záručného listu slúžiť i originálny doklad o kúpe tovaru. Ak spoločnosť dodala zákazníkovi aj sprievodnú dokumentáciu k tovaru, táto musí byť pripojená k reklamačnému konaniu (napr. protokol o preskúšaní dielu).
19. Ak ide o neodstrániteľnú poruchu tovaru spôsobenú výrobcom, ktorá bráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo žiadať výmenu tovaru alebo od kúpnej zmluvy odstúpiť, prípadne na zľavu z ceny tovaru. O spôsobe vybavenia reklamácie sa spoločnosť dohodne so zákazníkom.
20. Rozhodnutie o reklamácií v prípade reklamovaného výrobku predávajúci vydá v lehote do kalendárnych 30 dní odo dňa prijatia reklamácie, obsahujúcej všetky povinné náležitosti podľa časti A bod 7. tohto poriadku.
21. Reklamácia sa považuje za vybavenú/ukončenú dňom odovzdania opraveného výrobku zákazníkovi, výmenou reklamovaného výrobku za nový alebo repasovaný, zamietnutím reklamácie alebo vrátením peňazí pri odstúpení od kúpnej zmluvy.
22. V prípade neoprávnenej reklamácie je kupujúci povinný uhradiť predávajúcemu všetky účelne vynaložené náklady súvisiace s objektívnym posúdením oprávnenosti reklamácie (napr. demontáž/montáž dielu z vozidla, rozobratie/zloženie tovaru, otestovanie tovaru, kontrola mechanických dielov pod mikroskopom, vypracovanie odborného stanoviska, likvidácia použitých prevádzkových kvapalín a vzniknutého odpadu, skúšky nezávislých laboratórií, prepravné náklady a pod.) v zmysle platného cenníka subdodávateľa Predávajúceho. Ak je reklamácia oprávnená, hradí účelne vynaložené náklady spojené s uplatňovaním práv zo zodpovednosti za chyby tovaru predávajúci.
23. V prípade, ak sa počas záručnej doby opätovne vyskytne rovnaká porucha na tovare, ktorá už bola v rámci reklamácie v záručnej dobe opravená, má kupujúci nárok na bezplatnú výmenu tovaru alebo právo odstúpiť od zmluvy.
24. Na tovar, na ktorý boli, po vzájomnej dohode s kupujúcim, poskytnuté zákazníkovi mimoriadne zvýhodnené obchodné podmienky (napr. mimoriadna zľava alebo cena, predĺžená splatnosť faktúry a pod.) z dôvodu poškodenia tovaru, nie je možné po jeho zakúpení uplatniť reklamáciu na predmetné poškodenie alebo inú poruchu funkčnosti tovaru neskôr vyvolanú predmetným poškodením. Predávajúci nezodpovedá za chyby tovaru, o ktorých kupujúci vedel, alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti, za ktorých sa zmluva uzavrela musel vedieť.
25. Spoločnosť nezodpovedá za možné škody spôsobené osobám, zvieratám alebo veciam, ktoré sú priamym dôsledkom nedodržania doporučení výrobcu uvedených v návode na použitie, informačnej etikete tovaru, v príslušných manuáloch alebo inej technickej dokumentácii výrobcu poskytovanej odborným servisným pracoviskám.
26. Spoločnosť po zadovážení relevantných informácií môže reklamáciu zákazníkovi písomne odmietnuť s uvedením dôvodov, prečo tak rozhodla.
27. Reklamáciu tovaru spoločnosť odmietne, ak bolo zistené, že
 - a. došlo k poškodeniu tovaru vinou zákazníka napr.:
 - využitím služby neodborného servisu v rozpore s požiadavkou výrobcu na montáž zariadenia autorizovanou dielňou,
 - nesprávnou údržbou, zanedbaním, zaobchádzaním alebo nedodržiavaním predpísaných intervalov servisných prác a údržby,
 - svojpomocnou montážou dielu zákazníkom napriek nariadeniu výrobcu o potrebe vykonania montáže v odborne kvalifikovanej dielni / autorizovaným pracoviskom,
 - zásahom do konštrukcie, materiálu, nastavenia alebo výbavy, ktorý mal vplyv na správnu funkčnosť dielu,
 - použitím nesprávnych alebo kontaminovaných prevádzkových náplní,
 - využívaním výrobku v rozpore s jeho povahou a určením,
 - nadmerným zaťažením výrobku,
 - nesprávnym skladovaním výrobku,
 - nesprávnym zábehom nových / repasovaných dielov,
 - používaním nevhodných náhradných dielov alebo palivových aditív,

- používaním tovaru kupujúcim aj po zistení poruchy (predávajúci v tomto prípade nezodpovedá za žiadne iné škody, ktoré vzniknú kupujúcemu v dôsledku používania chybného tovaru ani za zhoršenie existujúcich porúch),
 - v prípade, ak svojim pokusom o svojpomocnú opravu alebo o opravu treťou stranou znemožní objektívne posúdenie príčin vzniku poruchy,
 - ak tovar nebol používaný a udržiavaný podľa návodu a požiadaviek výrobcu,
 - ak bol tovar poškodený prírodnými živlami alebo inými vonkajšími vplyvmi (napr. požiar, explózia, elektrické prepätie, vandalizmus, havária vozidla,...),
 - ak bol tovar poškodený v dôsledku zlyhania/poruchy iného systému vozidla,
 - ak bol tovar poškodený počas jeho prepravy prepravcom k zákazníkovi,
- b. ak kupujúci odmietne predložiť spoločnosti reklamovaný diel za účelom posúdenia opodstatnenosti reklamácie,
 - c. ak kupujúci pri uplatňovaní záruky nepredloží požadované doklady alebo v predložených dokladoch chýbajú rozhodujúce údaje pre posúdenie oprávnenosti nároku na reklamáciu, prípadne dôležité informácie z hľadiska posúdenia príčin vzniku poruchy,
 - d. ak kupujúci odmietne predajcovi poskytnúť informácie nevyhnutné pre objektívne posúdenie príčin vzniku poruchy alebo mu zámerne poskytne nepravdivé informácie,
 - e. ak životnosť tovaru bola v dôsledku jeho užívania prirodzene kratšia ako záručná doba, nakoľko tovar svojou povahou a určením patrí do skupiny spotrebných náhradných dielov, resp. spotrebného materiálu,
 - f. ak bol tovar predaný po vzájomnej dohode s kupujúcim s chybou, o ktorej kupujúci vedel alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti, za ktorých sa uzatvorila zmluva musel vedieť, pričom tovar bol kupujúcemu predaný za zvýhodnených obchodných podmienok (napr. poskytnutím zľavy)
28. Predávajúci má pri vyskytnutí sa vady tovaru právo voľby z nasledovných spôsobov vyriešenia reklamácie:
- a. Odstránenie vady opravou tovaru, ak vadu tovaru možno odstrániť opravou tovar je opraviteľný
 - b. Výmenou Predávajúcim dodaného tovaru, ak vadu tovaru nemožno odstrániť opravou
 - c. Poskytnutie zľavy z ceny tovaru. Výšku poskytnutej zľavy Predávajúci Objednávateľovi poskytne na bankový účet uvedený v reklamácií do 14 pracovných dní odo dňa uznania oprávnenosti reklamácie).

ČASŤ B

Reklamácia opravy alebo výkonu diagnostiky vozidla

1. Záručná doba na opravené diely vozidla a vykonanú opravu začínajú plynúť od okamihu prevzatia motorového vozidla.
2. Reklamáciu je nevyhnutné uplatniť bez zbytočného odkladu, ihneď ako sa poruchy v činnosti automobilu prejaví.
3. Reklamáciu tovaru zákazník uplatňuje v mieste prevádzky spoločnosti: PROMP spol. s r.o., Vlčie hrdlo 90, 821 07 Bratislava v čase otváracích hodín prevádzky zverejnených na internetovej stránke www.promp.sk a na dverách prevádzky. O podanej reklamácií spoločnosť vyhotoví písomný záznam – reklamačný lístok. Kópiu reklamačného lístku obdrží zákazník.
4. Dňom uplatnenia reklamácie je deň:
 - Kedy boli v mieste prevádzky predávajúceho osobne uplatnené práva zo zodpovednosti za chyby tovaru alebo služby preukázané pristavením predmetného motorového vozidla spolu so všetkými potrebnými dokladmi podľa časti B bod 7 tohto poriadku
 - Kedy bolo v mieste prevádzky spoločnosti predávajúcim prevzaté predmetné motorové vozidlo (dopravené napr. odťahovou službou) za účelom uplatnenia práva kupujúceho zo zodpovednosti za chyby tovaru alebo služby spolu so všetkými požadovanými dokladmi podľa časti B bod 7 tohto Reklamačného poriadku
 - V prípade, ak kupujúci odovzdá predmetné motorové vozidlo bez všetkých potrebných dokladov je dňom začatia reklamácie deň, kedy zákazník predloží aj chýbajúce doklady, teda kompletnú

reklamáciu. V prípade, ak motorové vozidlo bude za účelom uplatnenia práva kupujúceho zo zodpovednosti za chyby tovaru alebo služby doručené predávajúcemu bez všetkých potrebných dokladov, je Kupujúci povinný doložiť všetky potrebné doklady do 3 pracovných dní odo dňa prevzatia vozidla Zhotoviteľom. Ak Kupujúci potrebné doklady nedoloží v tejto lehote, má Zhotoviteľ právo účtovať Kupujúcemu poplatok za parkovné v zmysle platného cenníka.

5. Funkčné nedostatky dielov znemožňujúce používanie vozidla, ktoré mal predaný tovar pri prevzatí Kupujúcim je možné u spoločnosti uplatniť v záručnej dobe 24 mesiacov pri predaji a namontovaní nových dielov, resp. 12 mesiacov pri použití repasovaných dielov, ak nie je dohodnuté inak alebo výrobca predmetného dielu nestanovuje dlhšiu záručnú dobu. Uplatnenia práva kupujúceho zo zodpovednosti za chyby služby vo forme práce vykonanej za účelom opravy je možné uplatniť u predávajúceho v záručnej dobe 12 mesiacov.
6. Práva plynúce zo zodpovednosti za chyby tovaru, pre ktoré platí záručná doba zanikajú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
7. Vady diela, ktoré má dielo v čase odovzdania, musí Objednávateľ reklamovať písomne u Zhotoviteľa v lehote do 5 kalendárnych dní odo dňa odovzdania diela. Vady kvality diela, na ktoré Zhotoviteľ poskytol záruku za kvalitu, je Objednávateľ povinný písomne reklamovať do 5 kalendárnych dní od ich zistenia, najneskôr však do konca záručnej lehoty. Začatie reklamačného konania je podmienené splnením podmienok časti B bod 7 tohto poriadku:
 - pristavením predmetného vozidla a nie len doručením jeho poškodenej časti, v mieste prevádzky spoločnosti spolu s príslušnými dokladmi:
 - I. Kópia účtovného dokladu dokazujúca vykonanie opravy vozidla spoločnosťou
 - II. Protokoly o preskúšaní namontovaných dielov (ak boli predávajúcim k tovaru vystavené)
 - III. Doklad potvrdzujúci uskutočnenie kontroly vozidla treťou stranou – v prípadoch, keď spotrebiteľ uplatní svoje práva zo zodpovednosti za chyby tovaru alebo služby u spoločnosti za základe zistení tretej strany, t.j. iného autorizovaného servisu
 - IV. Opis vady tovaru a ako sa vada prejavuje
 - V. Identifikačné a kontaktné údaje Kupujúceho (ak nie sú uvedené na kópii účtovného dokladu)
 - VI. Podpis Kupujúceho

Vzorový formulár pre podanie reklamácie je uverejnený v prílohe tohto reklamačného poriadku zverejneného na internetovej stránke Zhotoviteľa www.promp.sk. Vzorový formulár predstavuje odporúčanú formu podania reklamácie, Objednávateľ má však právo podať reklamáciu i bez využitia tohto tlačiva, ak dodrží povinný obsah písomnej reklamácie uvedený v časti B bod 7. tohto Reklamačného poriadku.

8. V mimoriadnom prípade, kedy si zákazník uplatní reklamáciu u predávajúceho doručením iba „chybného“ dielu identifikovaného treťou stranou (iným podnikateľským subjektom alebo fyzickou osobou), teda bez pristavenia predmetného motorového vozidla predávajúcemu, je začatie reklamačného konania podmienené predložením dokladov dokazujúcich vykonanie kontroly vozidla treťou stranou v rozsahu a kvalite v akom by kontrolu vykonal predávajúci, keby mu bola poskytnutá možnosť prehliadky vozidla. Predmetom predložených dokladov musia byť najmä výsledky vykonanej kontroly, čiže namerané hodnoty rozhodujúcich parametrov (teploty, tlaku, el. napätia, prietoku atď.) vypovedajúcich o technickom stave preverovaného systému. Zoznam požadovaných parametrov poskytne zákazníkovi predávajúci (zoznam sa môže meniť v závislosti od konštrukcie vozidla a charakteru reklamácie). Zoznam vždy obsahuje požiadavku na preverenie podielu mechanických nečistôt v palive predmetného vozidla podľa normy ISO 4406 a obsahu vody podľa normy ISO 12 937. Povinnosť predložiť doklady podľa časti B bod 7 tohto poriadku zostáva zachovaná.
9. Motorový priestor a podvozok predmetného motorového vozidla musia byť zbavené hrubých nečistôt ako sú nánosy bahna, asfaltu a podobne. V prípadoch kedy je vozidlo, resp. jeho motorový priestor a podvozok pristavené v nadmernom znečistenom stave, spoločnosť vyzve zákazníka, aby vozidlo zbavil nečistôt. Ak zákazník výzvu neakceptuje, bude mu spoločnosť účtovať poplatok za vykonanie prác súvisiacich s vyčistením motorového priestoru alebo podvozku motorového vozidla s použitím čistiacich prostriedkov

a likvidáciou vzniknutého odpadu v zmysle platného cenníka. Uvedené skutočnosti budú zaznamenané na reklamačnom lístku, ktorého kópiu obdrží aj zákazník.

10. Rozhodnutie o reklamácií predávajúci vydá v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa prijatia reklamácie, obsahujúcej všetky povinné náležitosti podľa časti B bod 7 tohto poriadku.
11. V prípade neoprávnenej reklamácie je kupujúci povinný uhradiť predávajúcemu všetky účelne vynaložené náklady súvisiace s objektívnym posúdením oprávnenosti reklamácie (napr. výkon fyzickej diagnostiky, demontáž/montáž dielu z/do vozidla, čistenie, otestovanie na testovacom zariadení, kontrola mechanických dielov pod mikroskopom, vypracovanie odborného stanoviska, likvidácia použitých prevádzkových kvapalín a vzniknutého odpadu, skúšky nezávislých laboratórií, prepravné náklady a pod.) v zmysle platného cenníka predávajúceho. Ak je reklamácia oprávnená, hradí účelne vynaložené náklady spojené s uplatňovaním práv zo zodpovednosti za chyby tovaru alebo služby predávajúci.
12. V prípade, ak sa počas záručnej doby opätovne vyskytne rovnaká chyba na tovar alebo službe vykonanej za účelom opravy vozidla, ktorá už bola v rámci reklamácie v záručnej dobe opravená, má kupujúci nárok na bezplatnú výmenu tovaru alebo vykonanie služby vo forme opravy, prípadne právo odstúpiť od zmluvy.
13. Akýkoľvek zásah počas záručnej doby do opraveného konštrukčného systému vozidla prípadne jeho softvérovej výbavy, spojený s demontovaním, montážou či nastavením dielov, ich mechanickou úpravou, s výmenou, s utesnením prípadne upevnením dielov a /alebo modifikovaním softvéru opraveného systému alebo iného zariadenia ovplyvňujúceho jeho činnosť, je dôvodom na zrušenie záruky.
14. V prípade, kedy zákazník po vykonaní diagnostiky systému vozidla odmietne vykonať jeho opodstatnenú opravu a trvá na vrátení diagnostikovaného systému do pôvodného stavu namontovaním všetkých pôvodných dielov (odmontovaných za účelom ich diagnostikovania), pričom ide o rozpor s nariadeniami výrobcu systému alebo vozidla, spoločnosť odmietne prípadnú budúcu reklamáciu súvisiacu s činnosťou diagnostikovaného systému, ako neoprávnenú.
15. Spoločnosť vyhodnotí prípadnú budúcu reklamáciu opravy vozidla ako neopodstatnenú v prípade, kedy zákazník trvá na namontovaní ním zabezpečených nových, repasovaných alebo použitých dielov bez súčasného predloženia dokladov (nie starších ako jeden mesiac) potvrdzujúcich ich nákup v špecializovanej predajni či vykonanie ich opravy a/alebo ich plnohodnotné otestovanie iným autorizovaným podnikateľským subjektom pričom si neželá ani vykonanie ich kontroly (otestovanie) samotnou spoločnosťou. Spoločnosť odmieta niesť zodpovednosť za diely predložené zákazníkom, u ktorých nepozná technický stav, rozsah a kvalitu ich opravy, podmienky skladovania, spôsob manipulácie, prípadne ich pôvod, alebo ktoré nemožno jednoznačne identifikovať z dôvodu chýbajúcich či poškodených identifikačných znakov výrobcu.
16. Ak zákazník požaduje iba opravu konkrétneho dielu jeho pristaveného motorového vozidla na základe odporúčenia iného autoservisu alebo na základe jeho vlastného presvedčenia o poruche konkrétneho dielu, a to bez toho aby spoločnosť vykonala diagnostiku celého systému, ktorého diel je súčasťou, spoločnosť odmietne prípadnú budúcu reklamáciu opravy vozidla ak sa potvrdí, že zlyhanie funkcie ňou opraveného, resp. namontovaného nového dielu alebo časti systému je v príčinnej súvislosti s poruchou dielov alebo častí systémov nedotknutých vykonanou opravou. Spoločnosť odmieta niesť zodpovednosť za kvalitu, odbornosť, dostatočný rozsah alebo objektívnosť vykonanej diagnostiky konštrukčných systémov vozidla treťou stranou, prípadne samotným zákazníkom. Rovnako spoločnosť odmieta zodpovednosť za správnosť interpretácie výsledkov diagnostiky interpretovaných a formulovaných záverov treťou stranou, resp. samotným zákazníkom vyjadrených za účelom identifikovania chybného dielu.
17. Spoločnosť nezodpovedá za možné škody spôsobené osobám, zvieratám alebo veciam, ktoré sú priamym dôsledkom používania vozidla aj po prejavení poruchy v jeho činnosti z dôvodu výskytu chyby v opravenom systéme automobilu.
18. Reklamáciu tovaru alebo služby vykonanej za účelom opravy vozidla spoločnosť odmieta ak bolo zistené, že
 - k poruche opraveného systému došlo vinou zákazníka napríklad:
 - Použitím nesprávneho alebo kontaminovaného paliva v rozpore s príslušnou normou prípadne iných prevádzkových kvapalín v rozpore s nariadením výrobcu

- Aplikáciou nesprávnych palivových aditív, ich chybným dávkovaním, resp. použitím v rozpore s odporúčeniami výrobcu aditíva
 - Nesprávnou údržbou, zanedbaním alebo nedodržiavaním predpísaných intervalov servisných prác a údržby vozidla
 - Použitím nesprávnych alebo poškodených filtrov prípadne nesprávneho spôsobu ich výmeny s možnosťou vzniku netesnosti
 - Zásahom do konštrukcie, nastavenia, výbavy opraveného systému alebo materiálu dielov, ktorý mal vplyv na správnu funkčnosť systému
 - Modifikáciou softvéru opraveného alebo iného systému ovplyvňujúceho činnosť opraveného systému vozidla v rozpore s pokynmi výrobcu automobilu
 - Nadmerným zaťažením opraveného systému
 - Používaním nekvalitných náhradných dielov
 - Používaním vozidla zákazníkom aj po prejavení poruchy v činnosti motorového vozidla. Spoločnosť v takomto prípade nezodpovedá za žiadne iné škody, ktoré vzniknú zákazníkovi v dôsledku používania vozidla s poruchou opraveného systému ani za zhoršenie existujúcich porúch.
 - V prípade, kedy neodborným zásahom zákazníka alebo tretej strany vykonaným s cieľom opraviť poškodený tovar v záručnej dobe bolo znemožnené objektívne posúdenie príčin vzniku poruchy
 - V prípade akéhokoľvek zásahu do opraveného systému vozidla, resp. jeho časti zákazníkom alebo treťou stranou v dôsledku prác na iných systémoch alebo častiach vozidla, ktorých funkčnosť, resp. technický stav však ovplyvňuje správnu činnosť opraveného systému alebo jeho časti
 - Ak zákazník neodstránil chyby a nedostatky vozidla, na ktoré bol počas opravy alebo po nej spoločnosťou upozornený ako potenciálne nepriaznivo ovplyvňujúce životnosť alebo prevádzkyschopnosť opraveného systému. Môže ísť pritom o chyby, ktorých odstránenie nie je v kompetencii spoločnosti, resp. ich spoločnosť nevykonáva, alebo aj o chyby, ktoré síce spoločnosť dokáže odstrániť, no zákazník ponuku spoločnosti na ich odstránenie odmietne
- nárok zo záruky bol uplatnený po uplynutí záručnej doby
 - kupujúci pri uplatňovaní záruky odmietne poskytnúť spoločnosti predmetné motorové vozidlo na kontrolu za účelom posúdenia opodstatnenosti jeho reklamácie
 - kupujúci pri uplatňovaní záruky nepredloží všetky doklady alebo v dokladoch chýbajú rozhodujúce údaje pre posúdenie oprávnenosti nároku na reklamáciu prípadne chýbajú dôležité informácie z hľadiska objektívneho posúdenia príčin vzniku poruchy
 - zákazník odmietne predajcovi poskytnúť informácie ktoré sú nevyhnutné pre objektívne posúdenie príčin vedúcich k reklamácií alebo zámerne poskytne pre tento účel nepravdivé informácie
 - opravený systém bol poškodený prírodnými živlami alebo inými vplyvmi (napr. požiar, explózia, elektrické prepätie, vandalizmus, havária vozidla,..)
 - opravený systém bol poškodený v dôsledku poruchy resp. zlyhania iného systému vozidla v príčinnej súvislosti s opraveným systémom

19. Zhotoviteľ má pri vyskytnutí sa vady tovaru právo voľby z nasledovných spôsobov vyriešenia reklamácie:

- Odstránenie vady opravou diela, ak vadu diela možno odstrániť opravou a dielo je opraviteľné
- Výmenou Zhotoviteľom dodaného a namontovaného náhradného dielu, ak vadu diela nemožno odstrániť opravou
- Poskytnutie zľavy z ceny diela (V prípade, ak cena za dielo ešte nebola uhradená, poskytne Zhotoviteľ zľavu priamo z ceny vykonaného diela. V prípade, ak cena za dielo už bola uhradená, uhradí výšku poskytnutej zľavy Zhotoviteľ Objednávateľovi na bankový účet uvedený v reklamácií do 14 pracovných dní odo dňa uznania oprávnenosti reklamácie).

20. Na vyriešenie reklamácie má Zhotoviteľ lehotu 30 kalendárnych dní odo dňa prijatia reklamácie. V prípade, ak má podaná reklamácia vady – nespĺňa požiadavky na podanie reklamácie podľa časti B bod 7 tohto Reklamačného poriadku, na podanú reklamáciu sa hľadí, ako by podaná nebola.
21. Pri riešení reklamácie je Objednávateľ povinný poskytnúť Zhotoviteľovi potrebnú súčinnosť, najmä ale nielen poskytnúť zhotovené dielo na vykonanie prehliadky v mieste prevádzky Zhotoviteľa za účelom posúdenia oprávnenosti reklamácie.

III. Záverečné ustanovenia

Reklamačný poriadok bol vypracovaný v zmysle Občianskeho zákonníka, Zákona o ochrane spotrebiteľa a Obchodného zákonníka a je vystavený v priestoroch prevádzky spoločnosti PROMP, spol. s r.o., Vlčie hrdlo 90, 821 07 Bratislava a na internetovej stránke spoločnosti www.promp.sk

Spoločnosť PROMP, spol. s r.o. si vyhradzuje právo na zmeny tohto Reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 11.11.2020

V Bratislave, dňa 11.11.2020

Iveta Juricová
PROMP, spol. s r.o.
konateľ

Mgr. Hana Lučeničová
PROMP, spol. s r.o.
konateľ