



ITAL MOTO s.r.o.

M. R. Štefánika 201, 010 01 Žilina, výhradný dovozca vozidiel, dielcov a príslušenstva skupiny Piaggio, Taliansko

Pobočka: ITAL MOTO s.r.o., Bajkalská 29, 827 25 Bratislava

REKLAMAČNÝ PORIADOK, ZÁRUČNÉ PODMIENKY, SERVIS VOZIDIEL

platnosť od 1. januára 2018

A. VÝKLAD POJMOV

- Predávajúci tovaru a služieb - spoločnosť ITAL MOTO s.r.o., so sídlom M. R. Štefánika 201, 010 01 Žilina, Slovensko, Tel: +421 41 700 1000 Fax: +421 41 700 1002 Mail : info@italmoto.sk, IČO: 36371904, DRČ: SK2020101259, spoločnosť zapísaná v OR okr. súdu Žilina Oddiel: Sro, Vložka 10360/L (ďalej len ITAL MOTO)
- Kupujúci – fyzická alebo právnická osoba, ktorá si ako spotrebiteľ zakúpila výrobok alebo službu od spoločnosti ITAL MOTO a ktorá má právo uplatňovať nároky z poskytnutej záruky
- Výrobok, vozidlo – hnutelná vec, ktorá predstavuje predmet reklamácie a bola zakúpená v predajniach ITAL MOTO
- Služba – výkon príslušného súboru operácií, ktoré garantujú výrobku pôvodne zakúpený stav výrobku, event. poradenstvo vyplývajúce z predmetu podnikania spoločnosti ITAL MOTO
- Náhradný dielce – originálna súčasť vozidla, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou vozidla a bez ktorej nie je možné riadne používanie vozidla
- Príslušenstvo – zariadenia a ich súčasti, ktoré tvoria odnímateľnú časť vozidla a/alebo slúžia na podporu činnosti a rozšírenie funkcií vozidla.

Príslušenstvo sa delí na:

a) základné príslušenstvo – akumulátory, nabíjačky

b) príslušenstvo ku vozidlu – montážna súprava a jej komponenty, ktoré môžu tvoriť súčasť inštalácie na vozidle

c) ostatné príslušenstvo – všetky ostatné zariadenia a ich súčasti, ktoré netvoria príslušenstvo ani základné príslušenstvo (napr. prevádzkové náplne do vozidiel (okrem paliva), pneumatiky, odevy, rukavice, kufre na vozidlo, ochranné pomôcky, nálepky a pod.)

- Originálne príslušenstvo – príslušenstvo vyrábané, dodávané alebo odporúčané výrobcami vozidiel ku danému typu vozidla



- Neoriginálne príslušenstvo – príslušenstvo vyrábané, dodávané alebo predávané pod inými značkami, ako odporúčajú výrobcovia vozidiel k danému typu vozidla, ale schválené výrobcom
- Autorizované servisné stredisko – je neoddeliteľná súčasť spoločnosti ITAL MOTO vykonávajúce opravy, servis a montáž príslušenstva vozidla
- Odborný servis – je externý partner spoločnosti ITAL MOTO, vykonávajúci vo vlastných priestoroch opravy vozidiel a inštalácie príslušenstva na vlastnú zodpovednosť. Takýto Odborný servis musí byť oprávnený vykonávať tieto úkony a musí ich mať povolené v Živnostenskom alebo Obchodnom registri a výhradným importérom ITAL MOTO
- Miesto na uplatnenie reklamácie - obchodné priestory spoločnosti ITAL MOTO, na ktorom je kupujúci oprávnený uplatňovať nárok zo zodpovednosti za závady výrobku, alebo služby
- Servis vozidla – plnenie odporučených údržbových zásahov podľa výrobcov, alebo vyvolaný servis mimo odporučených údržbových zásahov
- Reklamácia - uplatnenie zodpovednosti za závady výrobku alebo služby
- Vybavenie reklamácie – ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku po písomnej, resp. telefonickej výzve na prevzatie vozidla alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie
- Servisná a záručná knižka – overený doklad zamestnancom ITAL MOTO pri kúpe vozidla, ktorého nedeliteľnou súčasťou je aj Záručný list
- Preberací protokol vozidla – dokument, ktorý sa spisuje pred reklamačným procesom alebo servisom vozidla, podpisujú obidve strany; dokument sa považuje za zmluvu o oprave veci
- Predajná sieť spoločnosti ITAL MOTO zahŕňa:

a. obchodné priestory spoločnosti ITAL MOTO

b. alternatívny predaj prevádzkovaný spoločnosťou ITAL MOTO (predaj cez internet, predaj v mieste sídla zákazníka).

B. PODMIENKY REKLAMÁCIE

B1. Predmet reklamácie

Predmetom reklamačného konania medzi kupujúcim a spoločnosťou ITAL MOTO sú:

- vozidlo, ktoré bolo zakúpené v obchodných priestoroch spoločnosti ITAL MOTO
- náhradný dielec na vozidlo alebo niektorá jeho časť, ktoré boli zakúpené v obchodných priestoroch spoločnosti ITAL MOTO a boli nainštalované v autorizovanom alebo odbornom servise
- príslušenstvo, ktoré bolo zakúpené v obchodných priestoroch spoločnosti ITAL MOTO a boli nainštalované v autorizovanom alebo odbornom servise
- akýkoľvek iný výrobok alebo službu, ktorý predávajúci nadobudol do vlastníctva kúpou od spoločnosti ITAL MOTO



- servisné práce vykonané v autorizovanom servisnom stredisku alebo v odbornom servise, ak boli vykonané v miestach prevádzkovaných spoločnosťou ITAL MOTO.

B2. Záručné podmienky

Spoločnosť ITAL MOTO poskytuje záruku na akosť, bežnú kvalitu a prevádzkyschopnosť predávaných výrobkov a služieb. 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 nemôže byť uznaná najmä ak:

- bola závada spôsobená neodborným používaním výrobku, alebo v rozpore s návodom na použitie,
- boli na výrobku vykonané úpravy, opravy alebo neoprávnené manipulácie mimo autorizovaného alebo odborného servisu,
- bol vykonaný zásah do výrobku inou osobou ako zamestnancom autorizovaného servisného strediska alebo zamestnancom odborného servisu,
- inštalácia výrobku bola vykonaná iným subjektom ako autorizovaným servisným strediskom alebo odborným servisom, pričom kupujúci nepredloží daňový doklad o zásahu v autorizovanom alebo odbornom stredisku,
- pri uplatňovaní záručnej opravy nebol predložený platný originál záručného dokladu,
- bol výrobok mechanicky poškodený,
- bol výrobok skladovaný alebo používaný mimo predpísaného teplotného rozsahu definovaného v návode na používanie,
- bol výrobok skladovaný alebo používaný vo vlhkom, prašnom, chemicky či inak agresívnom prostredí, na ktorý nebol stavaný dodaný výrobok,
- bol výrobok vystavovaný vplyvom nepriaznivého počasia (sneh, dážď, slnko a pod.), ak tento nebol priamo výrobcom predurčený na používanie v takomto prostredí, resp. s obmedzením podľa návodu na použitie,
- pri uplatňovaní záručnej opravy nebol predložený platný originál pokladničného dokladu, faktúra preukazujúca zakúpenie uvedeného výrobku v obchodných priestoroch spoločnosti ITAL MOTO, resp. Servisnú a záručnú knižku so záznamom zamestnanca ITAL MOTO.

Záruka sa rovnako nevzťahuje na závady zavinené:

- následkom havárie vozidla,
- živelnou pohromou,
- opotrebovaním v dôsledku používania výrobku a primeraného opotrebovania (škrabance, ošúchanie, ložiská, opotrebenie gumových tesnení a pod.),
- nešetrným, nedbalým používaním, prenášaním a odkladaním výrobku,
- nešetrnou a neadekvátnou manipuláciou v rozpore s návodom na použitie.



Poznámka: Uvedené príklady nie sú zoznamom všetkých prípadov, ktoré môžu spôsobiť porušenie záručných podmienok. Podrobnejšie čítajte v Servisnej a záručnej knižke. Ak sa preukáže, že reklamovaná závada 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, závadu reklamoval, môže spoločnosť ITAL MOTO od kupujúceho požadovať náhradu škody, ktorú tým kupujúci spoločnosti ITAL MOTO spôsobil.

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 závady, ak boli zo strany kupujúceho dodržané ustanovené podmienky používania výrobku. Záručná doba začína plynúť dňom predaja a vystavenia záručného dokladu a trvá, ak nie je v záručnom liste uvedené inak:

- 24 mesiacov na vozidlá, originálne náhradné dielce a ich súčasti,
- 24 mesiacov na originálne príslušenstvo,
- 6 mesiacov na prácu vykonanú autorizovaným servisným strediskom a na prácu vykonanú v odbornom servise.

Doba od uplatnenia práva zodpovednosti za závady až do oznámenia doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný výrobok prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Údaje sú relevantné v Preberacom protokole vozidla do reklamačného procesu, event. servisu, najmä dátumy. V prípade výmeny výrobku začína plynúť záručná doba na výrobok znova odo dňa, ktorý bol uvedený v Preberacom protokole vozidla a dohodnutý ako deň prevzatia výrobku po oprave, resp. v prípade skoršieho prevzatia výrobku, dňom prevzatia výrobku po oprave.

B4. Spoločnosť ITAL MOTO nezodpovedá

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

Záruka sa nevzťahuje na vedľajšie súvisiace s reklamáciou, vrátane:



- výdajov vynaložených na komunikáciu s predajcom, ubytovanie, stravu a iné náklady, ktoré môžu vzniknúť v dôsledku poruchy vozidla na vzdialenom mieste
- náhrady za stratený čas, stratený zisk alebo prenájom iného dopravného prostriedku počas opravy vozidla
- výdajov spojených so zranením alebo poškodením majetku v dôsledku dopravnej nehody.

B5. Akumulátor

Akumulátor zo strany kupujúceho vyžaduje zvlášť dôslednú starostlivosť a zaobchádzanie podľa predpísaných odporúčaní v príslušných kapitolách návodu na obsluhu.

Akumulátor 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 akumulátora, ani na úplnú stratu spôsobenú bežným používaním a dobou používania.

Osobitný rozsah záruky pri akumulátore (vyňatý je MF akumulátor) – dohoda o vlastnostiach, účele a kvalite batérie:

Výrobnou vlastnosťou predávaného akumulátora je schopnosť zachovať si rovnakú kvalitu, ako v čase predaja len po dobu šiestich mesiacov odo dňa začatia používania (ak výrobca neuvádza inak), pričom po tejto lehote sú akékoľvek prejavy vo vlastnostiach akumulátora v podobe úbytku výkonnosti už len prejavom jeho prirodzeného opotrebovania, čo nie je považované za závalu akumulátora. Na tento účel sa považuje dátum predaja akumulátora za začiatok užívania akumulátora a za začiatok užívania, ku ktorému bol akumulátor dodaný. Kupujúci prejavom záujmu o kúpu akumulátora zároveň prejavuje vôľu smerujúcu k začatiu používania akumulátora v deň ich predaja. Základnou podmienkou zachovania si riadnych funkčných vlastností predávaného akumulátora počas lehoty šiestich mesiacov odo dňa začatia jej používania, je používanie akumulátora výlučne vo vozidle, pre ktorý je určený. Nedodržanie tejto podmienky zakladá právo predávajúceho neuznať reklamáciu dodávaného akumulátora, ako dôsledku nedodržania záručných podmienok predávaného akumulátora. Prejav záujmu kupujúceho o dodávaný akumulátor s vlastnosťami uvedenými v návode sa v zmysle ust. par. 496 ods. 1 Občianskeho zákonníka považuje za dohodu o vlastnostiach, účele a akosti predávaného akumulátora.

B6. Záručný doklad

Záručným dokladom je:

- Záručný list, ktorý je súčasťou Servisnej a záručnej knižky, ktorý spoločnosť ITAL MOTO vydá kupujúcemu pri kúpe výrobku.

Platným záručným listom sa rozumie kompletne vyplnený originál tlačiva Záručného listu, potvrdený pečiatkou a podpisom kompetentného pracovníka spoločnosti ITAL MOTO, dátumom predaja a ďalších relevantných údajov o vozidle. Neoprávnene menený, alebo opravovaný Záručný list je neplatný. Každá oprava výrobku vykonaná počas záručnej doby je spoločnosťou ITAL MOTO, autorizovaným servisným strediskom zaznačená formou zápisu o vykonanej oprave do Servisnej a záručnej knižky na miesta tomu určené.



C. Reklamačné súvislosti

C1. Záručná oprava

Ak sa na výrobku vyskytne závada, za ktorú zodpovedá spoločnosť ITAL MOTO, kupujúci je oprávnený uplatniť svoje právo na reklamáciu v niektorých z obchodných a servisných priestorov spoločnosti ITAL MOTO. Svoje právo kupujúci uplatňuje predložením Záručného listu výrobku, ktorý má byť predmetom reklamácie a spísaním Preberacieho protokolu vozidla do servisu pracovníkom ITAL MOTO, čo je presne vyznačené na tomto protokole. Spoločnosť ITAL MOTO prostredníctvom autorizovaného servisného strediska alebo dodávateľa výrobku zabezpečí vykonanie bezplatnej opravy výrobku, ak sa počas záručnej doby prejaví na výrobku porucha spôsobená výrobnou závadou alebo závadou materiálu. Spoločnosť ITAL MOTO si vyhradzuje právo na dobu maximálne 30 dní na otestovanie, overenie funkčnosti a lokalizáciu poruchy výrobku.

C2. Nezáručná oprava

Ak sa na závadu výrobku nevzťahuje záruka, kupujúci si môže v obchodnom mieste spoločnosti ITAL MOTO dohodnúť podmienky nezáručnej opravy, predpokladanú cenu opravy a predpokladaný termín prevzatia opraveného výrobku (Preberací protokol vozidla). 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 ITAL MOTO o týchto okolnostiach vhodným spôsobom kupujúceho informuje a vyžiada si jeho súhlas so zmenenými podmienkami opravy, čo bude zaznamenané v Preberacom protokole vozidla. Ak sa spoločnosť ITAL MOTO nedohodne s kupujúcim na zmenených podmienkach, zmluva o oprave veci zaniká a kupujúci je povinný vyzdvihnúť si výrobok a zaplatiť spoločnosti ITAL MOTO cenu za už vykonané práce a náhradu vzniknutých nákladov. Pri odovzdaní výrobku na opravu spoločnosť ITAL MOTO dohodne s kupujúcim termín na vyzdvihnutie opraveného výrobku. S výrobkami, ktoré nebudú včas vyzdvihnuté, bude naložené v súlade s § 656 Občianskeho zákonníka.

C3. Výmena výrobku, odstúpenie od kúpnej zmluvy

Kupujúci má právo na bezplatnú výmenu výrobku za výrobok rovnakej značky a typu alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy, ak nastane niektorá z nasledovných situácií a kupujúci si v záručnej dobe riadne uplatní niektorý z týchto nárokov:

- a) na výrobku sa počas záručnej doby vyskytne závada, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa výrobok mohol riadne používať ako výrobok bez závady,*
- b) nevybavenie reklamácie v zákonnej 30-dňovej lehote,*
- c) výskyt väčšieho počtu opakovateľných závad - na výrobku sa počas záručnej doby súčasne vyskytnú minimálne 3 závady, pričom každá z týchto závad bráni v riadnom užívaní výrobku,*
- d) opätovný výskyt závady – na výrobku sa počas záručnej doby vyskytla tá istá závada, ktorá bola počas záručnej doby už najmenej dvakrát odstraňovaná. Výrobok*



musí byť skontrolovaný v autorizovanom servisnom stredisku alebo v skúšobni výrobcu, t. zn. musí spĺňať záručné podmienky a závada sa musí prejavíť.

C4. Záverečné ustanovenia

Odo dňa účinnosti tohto Reklamačného poriadku je kupujúci oprávnený uplatňovať nároky z porúch výrobku výlučne u spoločnosti ITAL MOTO v jej obchodných miestach. Nadobudnutím platnosti a účinnosti tohto Reklamačného poriadku sa zároveň v celom rozsahu ruší doterajší Reklamačný poriadok spoločnosti Car Care s.r.o..

Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1. januára 2018.

Ing. Dušan Krajčí

konateľ spoločnosti



M. R. Štefánika 201, 010 01 Žilina, výhradný importér vozidiel, dielcov a príslušenstva skupiny Piaggio, Taliansko

PREBERACÍ PROTOKOL VOZIDLA

SERVIS: áno x nie

REKLAMÁCIA: áno x nie

Zákazník:

Meno, priezvisko, titul: Kontakt:

Adresa: PSČ:..... Mesto:.....

Dátum prevzatia vozidla:

Týmto protokolom ITAL MOTO s.r.o. potvrdzuje prevzatie vozidla

Názov vozidla	Farba	VIN
Popis závady a poznámky ITAL MOTO počas trvania tejto zmluvy		

Prípadne použite druhú stranu tohto listu

.....

Podpis zákazníka

.....

Podpis pracovníka ITAL MOTO



REKLAMAČNÝ PORIADOK

Meno a priezvisko zákazníka:
Adresa:
Telefónne číslo:
Email:
Číslo faktúry:
Kód a názov výrobku:
Dátum nákupu:
Príslušenstvo:
Popis závady:

Reklamovaný tovar odporúčame zaslať poštou ako doporučenú zásielku na adresu:

ITAL MOTO, s.r.o, M.R.Štefánika 201, 010 01 Žilina

V dňa:

.....

Podpis zákazníka

Vyjadrenie predávajúceho:

Dátum prijatia:.....

Dátum vybavenia:.....

Reklamácia: bola uznaná

nebola neuznaná

Spôsob vybavenia reklamácie: výmena za nový kus vrátenie peňazí

Oprava: