

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

### Obsah:

1. Základné ustanovenia
2. Základné práva a povinnosti Spotrebiteľa
3. Záruky Obchodníka
4. Zodpovednosť za vady
5. Vytknutie vady
6. Práva zo zodpovednosti za vady
7. Vybavenie reklamácie
8. Záverečné ustanovenia

### 1. Základné ustanovenia

- 1.1 Tento Reklamačný poriadok spoločnosti Ayvens Slovakia, s. r. o., so sídlom Ševčenkova 34, 851 01 Bratislava, IČO: 44 558 970, IČ DPH: SK2022738091, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka číslo 56092/B (ďalej len „**Obchodník**“) platí pre osoby, ktorým Obchodník poskytuje služby (najmä služby operatívneho lízingu, finančného lízingu a s tým spojené služby pre vozidlo) (ďalej len „**Nájomca**“), ako aj osoby, ktorým Obchodník predáva tovar (najmä jazdené motorové vozidlá) (ďalej len „**Kupujúci**“), ktorí sú spotrebiteľmi v zmysle platných právnych predpisov (ďalej len „**Spotrebiteľ**“).
- 1.2 Tento reklamačný poriadok vydáva Obchodník pre účely riadnej informovanosti Spotrebiteľov o podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie tovaru dodaného Obchodníkom Spotrebiteľovi, ako aj uplatnenia reklamácie služieb poskytnutých Obchodníkom Spotrebiteľovi (ďalej tovar aj služby ako „**Produkt**“).
- 1.3 Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na podnikateľov – fyzické či právnické osoby konajúce pri uzatváraní zmlúv v rámci svojej podnikateľskej činnosti. Takýto právny vzťah sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník a súvisiacimi platnými právnymi predpismi. To neplatí, ak z osobitných dojednaní s Obchodníkom vyplýva, že sa tento Reklamačný poriadok vzťahuje aj na osobu, ktorá nie je Spotrebiteľom.
- 1.4 Právne vzťahy Obchodníka so Spotrebiteľom výslovne neupravené týmito reklamačným poriadok sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „**Občiansky zákonník**“), zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“), ako aj súvisiacimi právnymi predpismi.

### 2. Základné práva a povinnosti Spotrebiteľa

- 2.1 Každý Spotrebiteľ má právo
  - a) na ochranu zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov,
  - b) na informácie v rozsahu a za podmienok podľa Zákona o ochrane spotrebiteľa a právne záväzných aktov Európskej únie,
  - c) na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady Produktu,
  - d) podať podnet orgánu dohľadu v oblasti ochrany spotrebiteľa podľa § 26 Zákona o ochrane spotrebiteľa, ak sa domnieva, že boli porušené práva alebo právom chránené záujmy Spotrebiteľa,
  - e) na primerané finančné zadostučinenie za porušenie práva Spotrebiteľa, ak Spotrebiteľ na súde úspešne uplatní porušenie práva alebo povinnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa.

- 2.2 Spotrebiteľ je povinný Produkt s potrebnou starostlivosťou pri prevzatí ihneď dôkladne skontrolovať, a to najmä či nemá zjavné vady, či je dodaný so všetkým príslušenstvom, ako aj či je dodaný s príslušnými dokladmi. Spotrebiteľ môže od Obchodníka požadovať, ak to povaha Produktu pripúšťa, aby sa Produkt pred ním skontroloval.
- 2.3 Spotrebiteľ je povinný pri používaní Produktu dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel aj podmienky stanovené pre používanie Produktu v záručnom liste alebo v návode na používanie, pričom je tiež povinný užívať a ošetrovať Produkt v súlade s jeho prirodzenou životnosťou.
- 2.4 Spotrebiteľ je povinný pri prípadnom uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady Produktu, v podaní zreteľne označiť, akého Produktu sa týka a čo je jeho obsahom.
- 2.5 Spotrebiteľ je povinný pri prípadnom uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady (reklamácie) odovzdať alebo sprístupniť Produkt, ktorého sa vytýkaná vada týka, Obchodníkovi.

### **3. Záruky Obchodníka**

- 3.1 Spotrebiteľ berie na vedomie, že Produkt – jazdené vozidlo je použitým tovarom, preto sa na neho vzťahujú záručné podmienky platné pre použitý tovar. Pri použitom tovare je záručná doba 1 rok od dodania vozidla.
- 3.2 Spotrebiteľ berie na vedomie, že v ostatných prípadoch sa na Produkt vzťahuje záručná doba 2 roky.
- 3.3 Záručná doba začína plynúť od dodania alebo poskytnutia Produktu Spotrebiteľovi.
- 3.4 Do záručnej doby sa nezaráta doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady (reklamácie) až do doby, keď Spotrebiteľ po skončení opravy bol povinný Produkt prevziať. Ak dôjde k vybaveniu reklamácie výmenou zakúpeného Produktu (ako celku), začne plynúť záručná doba znova od dodania nového Produktu.
- 3.5 Osobitne pre Produkt – jazdeného vozidla:
  - a) Obchodník poskytuje Spotrebiteľovi záruku na právne vady, t. j. že vozidlo nepochádza z trestnej činnosti, že pred jeho predajom Spotrebiteľovi nedošlo k neoprávnenému pozmeneniu, príp. k neoprávnenej manipulácii s číslom podvozku a s číslom motora, že v dobe predaja nie je na vozidlo uplatňované záložné právo registrované v Centrálnom notárskom registri záložných práv.
  - b) Obchodník Spotrebiteľovi garantuje, že vozidlo nebolo poškodené povodňami, najmä že vozidlo nestálo dlhšiu dobu v zatopenom území, nebolo pod vodou, interiér nebol zanesený blatom a nánosmi z povodní, ktoré by spôsobovali nefunkčnosť elektroinštalácie vozidla alebo iného jeho zariadenia.
  - c) Obchodník Spotrebiteľovi garantuje, že vozidlo je možné zaregistrovať na nového vlastníka na území Slovenskej republiky, a že tomu nebráni žiadny záznam príslušného orgánu štátnej správy. Táto garancia sa výslovne vzťahuje len na územie Slovenskej republiky, pričom Obchodník nezabezpečuje administratívne úkony spojené s vývozom vozidla a jeho evidenciou mimo územia Slovenskej republiky.

### **4. Zodpovednosť za vady**

- 4.1 Obchodník nezodpovedá za vady Produktu:
  - a) ktoré sú spôsobené bežným opotrebením Produktu,
  - b) ktoré sa vyskytnú po prevzatí alebo poskytnutí Produktu po záručnej dobe,
  - c) ktoré vyplývajú z povahy Produktu, ktorého životnosť (funkcia) je obmedzená na kratší čas použitia,
  - d) ktoré vznikli nesprávnym užívaním, nesprávnym skladovaním, nesprávnym ošetrovaním, nesprávnou údržbou, neoprávneným a neodborným zásahom alebo mechanickým poškodením,
  - e) pri použití Produktu za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebením alebo jeho súčastí a materiálu,
  - f) pri zľavnených Produktoch za vady, pre ktoré bola dojednaná nižšia cena,

- g) o ktorých Spotrebiteľ pri prevzatí alebo poskytnutí Produktu vedel, resp. bol na ne vyslovene upozornený,
  - h) pri ktorých došlo k porušeniu ochrannej plomby na Produkte,
  - i) ktoré vznikli v dôsledku vyššej moci.
- 4.2 Osobitne pre Produkt – jazdeného vozidla Obchodník zároveň v súlade s platnými právnymi predpismi zodpovedá za vady, ktoré malo vozidlo v čase prechodu nebezpečenstva škody na vozidle z Obchodníka na Spotrebiteľa a ktorá sa prejaví pri vozidle v záručnej dobe, okrem:
- a. väd, ktoré zodpovedajú technickému stavu vozidla, veku vozidla a počtu najjazdených kilometrov vozidla,
  - b. väd, ktoré vznikli používaním a opotrebením vozidla,
  - c. väd, ktoré Spotrebiteľ mal a mohol zistiť pri vykonaní riadnej obhliadky vozidla a/alebo pri skúšobnej jazde,
  - d. väd, na ktoré bol Spotrebiteľ výslovne upozornený,
  - e. väd, pre ktoré bola dojednaná nižšia cena alebo poskytnutá zľava.
- 4.3 Pri použití Produktu nezodpovedá Obchodník za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebením. Pri Produkte predávanom za nižšiu cenu nezodpovedá Obchodník za vadu, pre ktorú bola nižšia cena dojednaná.

## **5. Vytknutie vady**

- 5.1 Práva zo zodpovednosti za zjavné vady Produktu je Spotrebiteľ povinný uplatniť bez zbytočného odkladu po prevzatí Produktu. Spotrebiteľ môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr však do uplynutia záručnej doby.
- 5.2 Práva zo zodpovednosti za vady Produktu, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Ak ide o Produkt – jazdeného vozidla, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 1 roka od dodania Produktu.
- 5.3 Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u Obchodníka, a to v prevádzke Ayvens Centrum, Stará Vajnorská 1369/4, 831 04 Bratislava počas prevádzkových hodín alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie.
- 5.4 Spotrebiteľ je povinný pri vytknutí vady (reklamácií Produktu):
- a) preukázať kúpu Produktu záručným listom alebo dokladom o kúpe,
  - b) vytknúť konkrétnu vadu (vady) Produktu, resp. označiť chybné vlastnosti Produktu či okolnosti, ktoré bránia jeho použitiu; aj sa jedná o službu tak uvedenie, akej služby sa týka a čo je jej obsahom (napr. neposkytnutie služieb v dohodnutom množstve, rozsahu, cene alebo kvalite, ak za poskytnutie týchto služieb nebola účtovaná cena v súlade s dohodnutými podmienkami);
  - c) oznámiť Obchodníkovi či odstránenie vady požaduje opravou alebo výmenou Produktu,
  - d) poskytnúť Obchodníkovi potrebnú súčinnosť nevyhnutnú pre vybavenie reklamácie, pričom Spotrebiteľ je povinný strpieť odovzdanie alebo sprístupnenie reklamovaného Produktu, riadne očisteného a so všetkými súčiastkami.
- 5.5 Spotrebiteľ je povinný pri reklamácií Produktu uviesť všetky doklady a informácie naraz, aby mal Obchodník kompletne doklady a informácie pre vybavenie reklamácie. Spotrebiteľ poskytne za účelom riadneho vybavenia reklamácie svoje kontaktné údaje (napr. kontaktnú adresu, email a tel. číslo).
- 5.6 Ak Spotrebiteľ vytkne vadu (uplatní reklamáciu) Obchodník poskytne Spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady/uplatnení reklamácie bezodkladne po vytknutí vady Spotrebiteľom (ďalej aj „**reklamačný protokol**“). Obchodník v reklamačnom protokole uvedie lehotu, v ktorej reklamáciu vybaví. Lehota oznámená podľa

predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý Obchodník nemôže ovplyvniť.

- 5.7 Ak Spotrebiteľ uplatnil reklamáciu prostriedkami diaľkovej komunikácie, Obchodník doručí reklamačný protokol Spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné reklamačný protokol doručiť ihneď, doručí sa bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; reklamačný protokol sa nemusí doručovať, ak Spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

## **6. Práva zo zodpovednosti za vady**

- 6.1 Ak Obchodník zodpovedá za vadu Produktu, Spotrebiteľ má voči nemu právo v prvom rade na odstránenie vady opravou alebo výmenou (§ 623 Občianskeho zákonníka) a v druhom rade právo na primeranú zľavu z ceny alebo právo od zmluvy odstúpiť (§ 624 Občianskeho zákonníka).
- 6.2 Ak Obchodník na základe posúdenia, preverenia a diagnostiky Spotrebiteľom vytýkanej vady uzná svoju zodpovednosť za túto vytýkanú vadu (reklamáciu uzná) má Spotrebiteľ:
- 1) v prvom rade (primárne) právo na odstránenie vady bezplatne opravou alebo výmenou na náklady Obchodníka s ohľadom na to ako je to možné bez spôsobenia závažných ťažkostí Spotrebiteľovi s ohľadom na povahu a účel, na ktorý Spotrebiteľ Produkt požadoval tak ako je uvedené ďalej;
  - 2) v ďalšom rade (sekundárne) v prípade existencie dôvodov ďalej uvedených v tomto článku právo na zľavu z ceny a odstúpenie od zmluvy.

### **PRIMÁRNE: Odstránenie vady výmenou alebo opravou**

- 6.3 Spotrebiteľ má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou Produktu alebo opravou. Spotrebiteľ si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil Obchodníkovi neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mal Produkt bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil Spotrebiteľovi značné ťažkosti.
- 6.4 Obchodník môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti.
- 6.5 Obchodník opraví alebo vymení Produkt v primeranej lehote po tom, čo Spotrebiteľ vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí Spotrebiteľovi s ohľadom na povahu Produktu a účel, na ktorý Spotrebiteľ Produkt požadoval.
- 6.6 Na účely opravy alebo výmeny Spotrebiteľ odovzdá alebo sprístupní Produkt Obchodníkovi. Náklady prevzatia Produktu znáša Obchodník.
- 6.7 Obchodník dodá opravený alebo náhradný Produkt Spotrebiteľovi na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu Spotrebiteľ dodal vadný Produkt, ak sa strany nedohodnú inak. Ak Spotrebiteľ neprevzme Produkt v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ho mal prevziať, môže Obchodník Produkt predať. Ak ide o Produkt väčšej hodnoty, Obchodník Spotrebiteľa o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehodu na prevzatie Produktu. Obchodník bezodkladne po predaji vyplatí Spotrebiteľovi výťažok z predaja Produktu po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jeho úschovu a predaj, ak Spotrebiteľ uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej Obchodníkom v oznámení o zamýšľanom predaji Produktu. Obchodník môže Produkt na vlastné náklady zničiť, ak sa ho nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré Obchodník účelne vynaložil na úschovu Produktu, a nákladov, ktoré by Obchodník musel nevyhnutne vynaložiť na jeho predaj.
- 6.8 Pri odstránení vady výmenou Produktu nemá Obchodník právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním Produktu a na odplatu za bežné užívanie Produktu pred jeho výmenou.

## **SEKUNDÁRNE: Zľava z ceny a odstúpenie od zmluvy**

- 6.9 Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z ceny alebo môže odstúpiť od zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, **ak**
- a) Obchodník Produkt neopravil ani nevymenil;
  - b) Obchodník odmietol odstrániť vadu;
  - c) Produkt má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene Produktu;
  - d) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z ceny alebo odstúpenie od zmluvy, alebo
  - e) Obchodník vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre Spotrebiteľa.
- 6.10 Zľava z ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty Produktu a hodnoty, ktorú by Produkt mal, ak by bol bez väd.
- 6.11 Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, ak sa Spotrebiteľ spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa Spotrebiteľ spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie Obchodník.
- 6.12 Ak sa zmluva týka viacerých Produktov, Spotrebiteľ môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnému Produktu. Vo vzťahu k ostatným Produktom môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné Produkty bez vadného Produktu.
- 6.13 Spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy alebo jej časti vráti Produkt Obchodníkovi na náklady Obchodníka.
- 6.14 Obchodník po odstúpení od zmluvy vráti Spotrebiteľovi cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia Produktu Obchodníkovi alebo po preukázaní, že Spotrebiteľ zaslal Produkt Obchodníkovi, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.
- 6.15 Obchodník vráti cenu Spotrebiteľovi alebo mu vyplátí zľavu z ceny rovnakým spôsobom, aký použil Spotrebiteľ pri zaplatení ceny, ak Spotrebiteľ výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša Obchodník.
- 6.16 Obchodník nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním Produktu a na odplatu za bežné užívanie Produktu pred odstúpením od zmluvy.

## **7. Vybavenie reklamácie**

- 7.1 Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania :

- a) odovzdaním opraveného Produktu,
- b) výmenou Produktu,
- c) vrátením ceny Produktu,
- d) vyplatením primeranej zľavy z ceny Produktu,
- e) písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo
- f) jej odôvodnené zamietnutie.

Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo Spotrebiteľa na náhradu škody podľa osobitného právneho predpisu.

- 7.2 Obchodník je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad (ďalej len „**doklad o vybavení reklamácie**“), 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 ceny uvedie výšku poskytnutej zľavy z ceny. Spotrebiteľ svojím podpisom potvrdí skutočnosti obsiahnuté v písomnom potvrdení o vybavení reklamácie.

- 7.3 Pri vydaní Produktu po vybavení reklamácie uplatnenej osobne je Spotrebiteľ povinný predložiť doklad, na základe ktorého bol Produkt prijatý na reklamáciu (reklamačný protokol), preukázať svoju totožnosť platným dokladom totožnosti (občiansky preukaz, cestovný pas), alebo iným spôsobom hodnoverne preukázať oprávnenie prevziať reklamovaný Produkt, inak môže Obchodník odmietnuť Produkt vydať.
- 7.4 V prípade, ak si Spotrebiteľ tovar po vybavení reklamácie neprevezme najneskôr v posledný deň lehoty na prevzatie Produktu určenej Obchodníkom vo výzve na prevzatie Produktu, je Obchodník oprávnený požadovať po jej márnom uplynutí poplatok za uskladnenie Produktu vo výške 1,66 EUR vrátane DPH za každý deň omeškania Spotrebiteľa s prevzatím Produktu.
- 7.5 Ak Obchodník po vytknutí vady Spotrebiteľom a po preverení a diagnostike vytýkanej vady zistí skutočnosti, ktoré majú vplyv na vznik jeho zodpovednosti za vady (napr. existencia dôvodu zakladajúceho výluky zo zodpovednosti za vady), zodpovednosť za vadu odmietne a písomne oznámi Spotrebiteľovi dôvody odmietnutia zodpovednosti za vady (odmietnutia reklamácie).
- 7.6 V prípade odmietnutia zodpovednosti za vady Obchodníkom, môže Spotrebiteľ vadu vytknúť opakovane, ak znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou, autorizovanou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť Obchodníka za vadu. V takom prípade Obchodník zodpovednosť za vadu nemôže odmietnuť. Náklady Spotrebiteľa spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom podľa prvej vety tohto bodu si Spotrebiteľ môže uplatniť u Obchodníka najneskôr do dvoch (2) mesiacov od odstránenia vady Obchodníkom.

## **8. Záverečné ustanovenia**

- 8.1 Obchodník má právo kedykoľvek zmeniť tento Reklamačný poriadok bez predchádzajúceho upozornenia. Dátum účinnosti tohto znenia Reklamačného poriadku je vyznačený v bode 8.2. Vo vzťahu ku Spotrebiteľovi je platné znenie Reklamačného poriadku, ktoré bolo účinné v deň uzatvorenia zmluvy o dodaní alebo poskytnutí Produktu medzi Spotrebiteľom Obchodníkom, pričom na takéto znenie Reklamačného poriadku sa následné zmeny Reklamačného poriadku nevzťahujú.
- 8.2 Tento Reklamačný poriadok je účinný odo dňa 01.03.2026

## Reklamačný formulár

|                                                       |  |
|-------------------------------------------------------|--|
| Meno a priezvisko                                     |  |
| Dôvod reklamácie                                      |  |
| Telefón                                               |  |
| E-mail                                                |  |
| ŠPZ                                                   |  |
| Podrobný opis                                         |  |
| Dátum zistenia vady                                   |  |
| Požadovaný spôsob odstránenia vady<br>(oprava/výmena) |  |
| Spôsob vybavenia reklamácie                           |  |