



Reklamačný poriadok 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 vydávam tento „Reklamačný poriadok“.

Reklamačný poriadok spoločnosti **T.S.A. spol. s r. o.** so sídlom a prevádzkou na adrese **Slavkovská 36, 060 01 Kežmarok** (ďalej len "predávajúci" alebo "spoločnosť") je vydaný za účelom zabezpečenia reklamačného konania pre potreby zákazníkov a obchodných partnerov spoločnosti kupujúcich tovar (ďalej len „kupujúci“ alebo "zákazník") a/alebo využívajúcich služby diagnostikovania a opravy vozidiel vykonávaných spoločnosťou. Reklamačný poriadok informuje o podmienkach, mieste a spôsobe uplatnenia práv kupujúceho plynúcich zo zodpovednosti predávajúceho za chyby tovaru alebo poskytnutej služby vykonanej za účelom renovovania dielov alebo opravy a diagnostikovania vozidla.

REKLAMAČNÉ USTANOVENIA

ČASŤ A: Reklamácia zakúpených náhradných dielov bez ich montáže predávajúcim

1. Záručné doby na tovar začínajú plynúť od okamihu jeho prevzatia a zaplataenia plnej úhrady ceny tovaru.
2. Predávajúci zodpovedá za to, že tovar spĺňa technické podmienky, je funkčný v rozsahu definovanom výrobcom a neobsahuje chyby konštrukčnej, materiállovej alebo výrobnjej povahy.
3. Reklamáciu je nevyhnutné uplatniť bez zbytočného odkladu, ihneď ako sa porucha dielu objaví.
4. Reklamáciu tovaru zákazník uplatňuje v mieste prevádzky spoločnosti: **Slavkovská ul. č. 36, 060 01 Kežmarok** (telefón +421 52 452 5271, +421 52 468 1811/mob. +421 911 901 624, +421 911 904 975). Tovar môže byť doručený osobne alebo prepravnou spoločnosťou. Zásielky doručené na dobierku nebudú predávajúcim prevzaté. O podanej reklamácií spoločnosť vyhotoví písomný záznam - reklamačný lístok. V prípade osobného doručenia reklamovaného tovaru kópiu reklamačného lístka obdrží zákazník.
5. Dňom uplatnenia reklamácie je deň:
 - a) kedy boli v mieste prevádzky predávajúceho osobne uplatnené práva zo zodpovednosti za chyby tovaru preukázané prinesenou chybnou vecou spolu so všetkými požadovanými dokladmi podľa bodu 7. (časť A) tohto poriadku.
 - b) kedy bol v mieste prevádzky spoločnosti predávajúcim prevzatý reklamovaný tovar (doručený napr. prepravnou spoločnosťou) za účelom uplatnenia práva kupujúceho zo zodpovednosti za chyby tovaru spolu so všetkými požadovanými dokladmi podľa bodu 7. (časť A) tohto poriadku.V prípade, že kupujúci doručí reklamovaný tovar bez všetkých potrebných dokladov je dňom začatia reklamácie deň, kedy zákazník predloží aj chýbajúce doklady.
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 bodu 6. (časť A) tohto poriadku, ak zákazník predloží kompletný reklamovaný tovar v zostave ako mu bol predaný, teda aj s ochrannými prvkami zabraňujúcim vniknutiu nečistôt, nie iba jeho poškodenú časť a preukáže sa príslušnými dokladmi:

- *kópiou účtovného dokladu,*
- *dokladom dokazujúcim montáž dielu autorizovaným pracovníkom (pracovníkom),*
- *vyplnené príslušné tlačivo reklamačného protokolu (dostupné na webovej stránke www.tsa-kk.sk v rubrike "[Tlačivá na stiahnutie](#)"),*
- *protokol o testovaní dielu (ak bol predávaným k tovaru vystavený).*

U tovaru predávaného v ochrannom spotrebiteľskom balení nie je možné vrátenie peňazí v prípade doručenia reklamovaného tovaru kupujúcim s porušeným originálnym spotrebiteľským balením alebo bez neho. V opodstatnenom prípade reklamácie je možná len oprava reklamovaného tovaru prípadne jeho výmena za nový, resp. repasovaný diel.

8. Pri reklamácii množstva, druhu alebo ceny tovaru osobne prevzatého v sídle predávajúceho prípadne doručeného tovaru kupujúcemu prepravnou službou, je potrebné poukázať na prípadné nezrovnalosti okamžite v prípade osobného odberu alebo pri doručenom tovare najneskôr do dvoch pracovných dní odo dňa jeho prevzatia. Reklamácie uplatnené po uplynutí uvedenej doby budú spoločnosťou považované za bezpredmetné.
9. Pri spotrebných náhradných dieloch, ktorých technická povaha a špecifické prevádzkové určenie často znemožňujú v prípade poruchy dodať na reklamáciu tovar v pôvodne zakúpenom stave (napr. roztrhnutý rozvodový klinový remeň), je nevyhnutné dodať spoločnosti minimálne tie časti reklamovaného tovaru, z ktorých je ešte možné objektívne stanoviť príčiny vzniku poruchy. Inak spoločnosť odmietne reklamáciu ako bezpredmetnú.
10. Montáž dielu, u ktorého výrobca vyžaduje odbornú montáž, nastavenie a/alebo kontrolu autorizovaným pracovníkom respektíve zaškoleným pracovníkom, realizovaná iným ako požadovaným pracovníkom alebo pracovníkom, je dôvodom na zrušenie záruky.
11. Akýkoľvek zásah do výrobku počas záručnej doby, ktorý výrobca nepripúšťa, je dôvodom na zrušenie záruky.
12. Práva plynúce zo zodpovednosti za chyby tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zanikajú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
13. Reklamovaný tovar musí byť zdravotne nezávadný a zbavený nečistôt spôsobom, ktorý nezmarí možnosť objektívneho posúdenia príčin poruchy. V prípadoch kedy je tovar doručený v znečistenom stave znemožňujúcom vykonať objektívnu analýzu príčin vedúcich k poruche, spoločnosť vyzve zákazníka, aby reklamovaný tovar zbavil nečistôt. Ak zákazník výzvu neakceptuje, bude mu spoločnosť účtovať poplatok minimálne vo výške **8 eur/ kus bez DPH** za vykonanie prác súvisiacich s očistením tovaru, s použitím čistiacich prostriedkov a likvidáciou vzniknutého odpadu. Uvedené skutočnosti budú zaznamenané na reklamačnom lístku, ktorého kópiu obdrží aj zákazník.
14. Na žiadosť kupujúceho vydá spoločnosť zákazníkovi záručný list, pokiaľ to charakter výrobku umožňuje (napr. ak je výrobok vybavený nezmazateľným sériovým číslom výrobcu a/alebo produktovým číslom). K začatiu reklamácie namiesto záručného listu môže slúžiť aj originálny doklad o kúpe tovaru. Ak spoločnosť spolu s tovarom dodala zákazníkovi aj sprievodnú dokumentáciu (napr. protokoly o preskúšaní dielu), táto musí byť pripojená k reklamačnému konaniu.
15. Ak ide o neodstrániteľnú poruchu tovaru spôsobenú výrobcom, ktorá bráni riadnemu užívaniu tovaru, má právo kupujúci žiadať výmenu tovaru alebo od kúpnej zmluvy odstúpiť, prípadne na zľavu z ceny tovaru. O spôsobe vybavenia reklamácie sa spoločnosť dohodne so zákazníkom.
16. Rozhodnutie o reklamacii v prípade výrobku, ktorý nepodlieha potrebe otestovania predávajúci vydá ihneď, pokiaľ mu to okamžité prevádzkové podmienky umožnia, v zložitých prípadoch spojených s nutnosťou otestovania výrobku, prehliadky dielov pod mikroskopom a podobne, do 5 pracovných dní. Do tejto doby sa nezapočítava čas potrebný na odborné

posúdenie príčin vzniku reklamácie. V prípade, že lehota 30 dní nebude bez zavinenia predávajúceho dodržaná, predávajúci o tejto skutočnosti vhodným spôsobom zákazníka vyrozumie.

17. Reklamácia sa považuje za vybavenú, resp. ukončenú odovzdaním (doručením) opraveného výrobku zákazníkovi, výmenou reklamovaného výrobku za nový alebo repasovaný, zamietnutím reklamácie prípadne vrátením peňazí pri odstúpení od zmluvy.
18. 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/ zmontovanie tovaru, čistenie, otestovanie na testovacím 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 minimálne však vo výške **20 eur bez DPH**. Ak je reklamácia oprávnená, hradí účelne vynaložené náklady spojené s uplatňovaním práv zo zodpovednosti za chyby tovaru predávajúci.
19. 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.
20. Na tovar, na ktorý boli - po vzájomnej dohode s kupujúcim - poskytnuté zákazníkovi mimoriadne zvýhodnené obchodné podmienky (napr. mimoriadna zľava alebo cena, predĺžená splatnosť úhrady 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.
21. 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.
22. Spoločnosť po zadovaní relevantných informácií môže reklamáciu zákazníkovi písomne odmietnuť s uvedením dôvodov prečo sa tak rozhodla.
23. **Reklamáciu tovaru spoločnosť odmietne ak bolo zistené, že došlo k poškodeniu tovaru vinou zákazníka, napríklad:**
 - využitím služby neautorizovaného servisu za účelom montáže tovaru do vozidla v rozpore s požiadavkou výrobcu tovaru o potrebe jeho montáže autorizovanou dielňou deklarovanou na účtovnom doklade predajcu
 - nesprávnou údržbou, zanedbaním, zaobchádzaním alebo nedodržiavaním predpísaných intervalov servisných prác a údržby,
 - svojpomocnou montážou dielu zákazníkom napriek nariadeniu výrobcu o potrebe vykonania jeho montáže alebo nastavenia v odborne kvalifikovanej dielni, respektíve autorizovaným pracoviskom (pracovníkom), deklarovanom na účtovnom doklade predajcu
 - 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, ktorého dôsledku došlo napr. zoxidovaniu výrobku
 - nesprávnym zábehom nových alebo repasovaných dielov,
 - používaním nevhodných náhradných dielov prípadne palivových aditív
 - používaním tovaru kupujúcim aj po zistení poruchy. Predávajúci v takomto prípade nezodpovedá za žiadne iné škody, ktoré vzniknú kupujúcemu v dôsledku používania chybného tovaru ani za zhoršenie existujúcich porúch.

- v prípade kedy svojim pokusom o opravu poškodeného tovaru v záručnej dobe alebo zásahom tretej strany, znemožní objektívne posúdenie príčin vzniku poruchy,
- nebol tovar používaný a udržiavaný podľa návodu, resp. požiadaviek výrobcu,

alebo v dôsledku nasledovných skutočností:

- nárok zo záruky bol uplatnený po uplynutí záručnej doby,
- tovar bol poškodený prírodnými živlami alebo inými vonkajšími vplyvmi (napr. požiarom, explóziou, elektrickým prepätím, vandalizmom, haváriou vozidla...)
- kupujúci odmietne predložiť spoločnosti reklamovaný diel za účelom posúdenia opodstatnenosti reklamácie
- kupujúci pri uplatňovaní záruky nepredloží všetky požadované doklady alebo v nich chýbajú rozhodujúce údaje pre posúdenie oprávnenosti nároku na reklamáciu prípadne dôležité informácie z hľadiska objektívneho posúdenia príčin vzniku poruchy
- kupujúci odmietne predajcovi poskytnúť informácie, ktoré sú nevyhnutné pre objektívne posúdenie príčin vedúcich k reklamácií alebo zámerne poskytne pre tento účel nepravdivé informácie,
- tovar bol poškodený v dôsledku poruchy (zlyhania) iného systému vozidla
- tovar bol poškodený počas jeho prepravy prepravcom k zákazníkovi
- životnosť tovaru bola v dôsledku užívania prirodzene kratšia ako záručná doba, nakoľko tovar svojou povahou a určením patrí do skupiny spotrebných náhradných dielov, resp. spotrebného materiálu (napr. motorový olej),
- tovar bol predaný po vzájomnej dohode medzi predávajúcim a kupujúcim s chybou, o ktorej kupujúci vedel alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti, za ktorých sa zmluva uzavrela, musel vedieť. Pritom samotný tovar bol predaný kupujúcemu za zvýhodnených obchodných podmienok (napr. poskytnutím mimoriadnej zľavy z ceny tovaru alebo nižšej ceny za predmetný tovar).

ČASŤ B:

Reklamácia opravy alebo výkonu diagnostiky vozidla vykonanej spoločnosťou T.S.A. spol. s r. o.

1. Záručná doba na opravené diely vozidla a vykonanú opravu začínajú plynúť od okamihu prevzatia automobilu a zaplatenia plnej úhrady ceny opravy.
2. Reklamáciu je nevyhnutné uplatniť bez zbytočného odkladu, ihneď ako sa porucha v činnosti automobilu prejaví.
3. Reklamáciu zákazník uplatňuje v mieste prevádzky spoločnosti: **Slavkovská ul. č. 36, 060 01 Kežmarok** (telefón +421 52 452 5271, +421 52 468 1811/mob. +421 911 901 624, +421 911 904 975). O podanej reklamácií spoločnosť vyhotoví písomný záznam - reklamačný lístok. Kópiu reklamačného lístku obdrží zákazník.
4. Dňom uplatnenia reklamácie je deň:
 - a) kedy boli v mieste prevádzky predávajúceho osobne uplatnené práva zo zodpovednosti za chyby tovaru, alebo služby preukázané pristaveným predmetným automobilom spolu so všetkými potrebnými dokladmi podľa bodu 7. (časť B) tohto poriadku
 - b) kedy bolo v mieste prevádzky predávajúcim prevzaté predmetné vozidlo (dopravené napr. odťahovou službou) za účelom uplatnenia práva kupujúceho zo zodpovednosti za chyby tovaru alebo služby spolu so všetkými požadovanými dokladmi podľa bodu 7. (časť B) tohto poriadku

V prípade, že kupujúci odovzdá predmetný automobil bez všetkých potrebných dokladov je dňom začatia reklamácie deň, kedy zákazník predloží aj chýbajúce doklady.
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, respektíve 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 alebo vykonanej služby za účelom opravy, pre ktoré platí záručná doba, zanikajú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
7. **Začatie reklamačného konania je determinované splnením podmienok bodu 5. (časť B) tohto poriadku, pristavením predmetného vozidla, a nie doručením iba jeho poškodenej časti, v mieste prevádzky spoločnosti spolu s príslušnými dokladmi:**
 - **kópia účtovného dokladu dokazujúca vykonanie opravy vozidla spoločnosťou**
 - **protokoly o preskúšaní namontovaných dielov (ak boli predávajúcim k tovaru vystavené)**
 - **doklad potvrdzujúci uskutočnenie kontroly vozidla treťou stranou**- v prípadoch, keď spotrebiteľ uplatní svoje práva zo zodpovednosti za chyby tovaru, alebo služby u spoločnosti na základe zistení tretej strany, t.j. iného autorizovaného servisu.
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 vozidla predávajúcemu, je začatie reklamačného konania podmienené predložením dokladov dokazujúcich vykonanie kontroly vozidla treťou stranou v rozsahu a v kvalite v akom by kontrolu vykonal predávajúci, keby mu bolo 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 bodu 7. (časť B) tohto poriadku zostáva zachovaná.
9. Motorový priestor a podvozok predmetného vozidla musí byť zbavený hrubých nečistôt ako sú nánosy blata, asfaltu a podobne. V prípadoch kedy je vozidlo, resp. jeho motorový priestor a podvozok pristavené v nadmerne znečistenom stave, spoločnosť vyzve zákazníka, aby vozidlo zbavil nečistôt. Ak zákazník výzvu neakceptuje, bude mu spoločnosť účtovať poplatok minimálne vo výške **33,00 eur bez DPH** za vykonanie prác súvisiacich s vyčistením motorového priestoru a/alebo podvozku, s použitím čistiacich prostriedkov a likvidáciou vzniknutého odpadu. Uvedené skutočnosti budú zaznamenané na reklamačnom lístku, ktorého kópiu obdrží aj zákazník.
10. K riešeniu reklamácie opravy vozidla predávajúci pristúpi ihneď, pokiaľ mu to okamžité prevádzkové podmienky a dostupnosť náhradných dielov umožnia. V zložitých prípadoch spojených s nutnosťou vymontovania dielov z vozidla a ich opätovného otestovania, prehliadky dielov pod mikroskopom a podobne, do 5 pracovných dní. Do tejto doby sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie príčin vzniku reklamácie. V prípade, že lehota 30 dní nebude bez zavinenia predávajúceho dodržaná, predávajúci o tejto skutočnosti vhodným spôsobom zákazníka vyrozumie.
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 testovacím zariadení, kontrola mechanických dielov pod mikroskopom, vypracovanie odborného stanoviska, likvidáciu použitých prevádzkových kvapalín a vzniknutého odpadu, skúšky nezávislých laboratórií, prepravné náklady a pod.) v zmysle platného cenníka predávajúceho minimálne však vo výške **20 eur bez DPH**. Ak sa reklamácia ukáže ako oprávnená, účelne vynaložené náklady spojené s uplatnením práv zo zodpovednosti za chyby tovaru alebo služby vykonanej za účelom opravy vozidla, hradí predávajúci.
12. Ak sa počas záručnej doby opätovne vyskytne rovnaká chyba na tovare, 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 demontážou, montážou či nastavením dielov, ich mechanickou úpravou, s výmenou, s utesnením prípadne upevnením dielov a/alebo modifikovaním softvéru opraveného systému, alebo iného ovplyvňujúceho jeho činnosť, je dôvodom na zrušenie záruky.
14. V prípade, kedy zákazník po vykonaní diagnostiky systému vozidla odmietne vykonať jeho opodstatnenú opravu (dokonca aj v minimálnom rozsahu technicky nevyhnutnom z hľadiska zachovania prevádzkovej funkčnosti systému aspoň na úrovni pred jeho diagnostikovaním) 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 náhradných dielov bez súčasného predloženia dokladov (nie starších ako 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 nie byť 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 opravu iba konkrétneho dielu jeho pristaveného vozidla napríklad na základe doporučenia iného autoservisu, alebo 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 nie byť 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 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 nariadeniami výrobcu
 - aplikáciou nesprávnych palivových aditív, ich chybným dávkovaním, respektíve použitím v rozpore s doporučeniami výrobcu aditíva
 - nesprávnou údržbou, zanedbaním alebo nedodržiavaním predpísaných intervalov servisných prác a údržby vozidla,
 - použitím nesprávnych alebo poškodených filtrov prípadne nekorektného spôsobu ich výmeny s možnosťou vzniku netesností
 - 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 (napr. "chiptuning" riadiacej jednotky motora)
- nadmerným zaťažením opraveného systému
- používaním nekvalitných náhradných dielov (napr. výmene palivového filtra)
- používaním vozidla zákazníkom aj po prejavení poruchy v činnosti automobilu. 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 (napr. výmena rozvodového remeňa, chiptuning riadiacej jednotky motora, oprava alebo výmena jednotky za inú a pod.)
- 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, ale aj o chyby, ktoré síce spoločnosť dokáže odstrániť, no zákazník ponuku spoločnosti na ich odstránenie odmietne (napr. vyčistenie palivovej sústavy)

alebo v dôsledku nasledovných skutočností:

- nárok zo záruky bol uplatnený po uplynutí záručnej doby
- kupujúci pri uplatňovaní záruky odmietne poskytnúť spoločnosti predmetné vozidlo na kontrolu za účelom posúdenia opodstatnenosti jeho reklamácie
- kupujúci pri uplatňovaní záruky nepredloží všetky požadované doklady, alebo v nich chýbajú rozhodujúce údaje pre posúdenie oprávnenosti nároku na reklamáciu prípadne 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 vonkajšími vplyvmi (napr. požiarom, explóziou, elektrickým prepätím, vandalizmom, haváriou vozidla...)
- opravený systém bol poškodený v dôsledku poruchy, resp. zlyhania iného systému vozidla v príčinnej súvislosti s opraveným systémom

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Reklamačný poriadok bol vypracovaný v zmysle Občianskeho zákonníka, Zákona o ochrane spotrebiteľa a Obchodného zákonníka a je vystavený v príjmacích priestoroch prevádzky spoločnosti **T.S.A. spol. s r. o.** a zverejnený na jej internetovej stránke (www.tsa-kk.sk).

Firma **T.S.A. spol. s r. o.** si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.01.2014.

V Kežmarku 01.01.2014,

Ing. Róbert Šoltýs
konateľ spoločnosti

Príloha k reklamačnému poriadku:

Vymedzenie vybraných pojmov na účely tohto reklamačného poriadku:

autorizované pracovisko – pracovisko disponujúce oficiálnym povolením oprávnenej inštitúcie (napr. výrobcu vozidla alebo výrobcu konštrukčného systému vozidla) na odborný výkon diagnostikovania a opráv konkrétnych konštrukčných systémov vozidla alebo jeho častí

diagnostika vozidla – špecializované úkony vykonané za účelom zistenia technického stavu a funkčnosti sledovaného systému vozidla prípadne úrovne opotrebenia či zdrojov jeho poruchy, vykonávaných preventívne (v snahe predchádzať poruchám) alebo cielene so zámerom odhaliť príčiny poruchy systému

reparovaný diel – použitý diel opravený autorizovaným postupom výrobcu, u ktorého boli opotrebované, poškodené alebo nefunkčné súčiastky nahradené novými s vykonaním všetkých potrebných technických opatrení vedúcich k predĺženiu jeho technického života (nastavenie podľa predpisu výrobcu, modifikácia softvéru riadiacej jednotky, vygenerovanie nových kalibračných kódov a pod.)

spotrebné náhradné diely – diel výrobcom vozidla predurčený na pravidelnú výmenu v predpísaných intervaloch (filtre, rozvodový remeň, žeraviace sviečky, prevádzkové náplne...) alebo diely uplatňujúce sa pri spájaní alebo utesňovaní konštrukčných častí vozidla (drobný spojovací materiál, hadičky prepadu paliva, drobné poistné prvky, tesniace O-krúžky, tesniace silikónové tmely...), ktorých cena často predstavuje len zlomok ceny spájaných alebo utesňovaných konštrukčných dielov.

T.S.A. spol. s r. o. - reklamačný poriadok

Tlačivá reklamačného protokolu

Ponúkame Vám možnosť stiahnutia tlačiva, ktoré je potrebné doručiť spolu s tovarom [na adresu našej prevádzky](#) pri uplatňovaní prípadnej reklamácie opravených či nových dielov. Informácie z reklamačného listu nám umožňujú spoznať okolnosti, za akých došlo k poruche dielov .



Bez doručenia vyplneného protokolu sa reklamáciou nebudeme zaoberať!

[Reklamačný protokol](#) typ A (.pdf)

Interaktívne tlačivo určené servisom, servisným strediskám, dielňam, predajcom náhradných dielov a konečným spotrebiteľom. Po vyplnení protokolu priamo v počítači môžete tlačivo vytlačiť a zaslať faxom alebo rovno mailom. Pre bezproblémovú, pohodlnú a rýchlu prácu s tlačivom je potrebné mať nainštalovaný bezplatný a voľne dostupný program [Adobe Reader](#).

Tip: Na presúvanie sa medzi vyplňanými poliami formulára môžete používať klávesu TAB.

Nápoveda k jednotlivým poliam formulára sa Vám zobrazí pri postavení kurzora myši nad pole.

[Reklamačný protokol](#) typ B (.pdf) - interaktívne tlačivo pre vyplnenie priamo v počítači

Tip: Na presúvanie sa medzi vyplňanými poliami formulára môžete používať klávesu TAB. Nápoveda k jednotlivým poliam formulára sa Vám zobrazí pri postavení kurzora myši nad pole.

Dôležité upozornenie



K vyplneným reklamačným protokolom typu B je nevyhnutné VŽDY priložiť aj fotokópiu dokladu, z ktorého možno určiť dátum predaja stroja, z ktorého reklamovaný diel pochádza, prípadne dátum uvedenia celého stroja, vozidla či stacionárneho motora do prevádzky. Môže ísť o fotokópiu faktúry predaja stroja, dodacieho listu, preberacieho protokolu či veľkého technického preukazu k stroju.

Upozorňujeme, že v prípadoch kedy sa nepotvrdí opodstatnenosť reklamácie budú zákazníkovi účtované štandardné poplatky za kontrolu či opravu predmetných reklamovaných dielov, prípadne ich opätovné nastavenie, podľa platného [cenníka](#).