

Reklamačný poriadok

Tento reklamačný poriadok upravuje vzťah medzi spoločnosťou VOLKSWAGEN Finančné služby Slovensko s.r.o., (ďalej ako „VWFS“ alebo „predávajúci“) a spotrebiteľom pri reklamacii tovaru. Týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“) VWFS riadne informuje spotrebiteľa (ďalej aj ako „**kupujúci**“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „**reklamácia**“), vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.

Ak má predávajúcim dodaný tovar vady, je spotrebiteľ oprávnený podať reklamáciu podľa nižšie uvedených podmienok.

Reklamácie sú pre VWFS motivačným nástrojom na zvyšovanie kvality poskytovaných služieb.

Vzťah medzi predávajúcim a spotrebiteľom sa pri uplatňovaní reklamácií spravuje príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

Úvodné ustanovenia

Reklamácia je podanie, ktorým spotrebiteľ uplatňuje zodpovednosť voči VWFS za vadu tovaru.

Reklamačný poriadok je v elektronickej forme umiestnený na internetovej stránke VWFS www.vwfs.sk ako aj na viditeľnom mieste v priestore zákazníckeho centra v sídle VWFS.

Spotrebiteľom sa rozumie fyzická osoba, ktorá využíva výrobok pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti.

Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

VWFS zodpovedá za to, že výrobok bude spĺňať požiadavky na jeho kvalitu v súlade uzavretou zmluvou a príslušnými ustanoveniami zákonov. VWFS zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.

Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu môže VWFS poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí v tomto záručnom liste.

Reklamačné konanie

Reklamačné konanie je konaním, ktoré VWFS vedie na základe uplatnenia nároku spotrebiteľa na preverenie správnosti a kvality dodaného tovaru v rámci vzájomných vzťahov, ktoré vznikli medzi

VWFS ako predávajúcim a spotrebiteľom pri uplatnení zodpovednosti predávajúceho za vady výrobku.

Reklamáciu môže podať spotrebiteľ alebo ním poverená osoba:

- osobne v sídle VWFS
- u spoločnosťou VWFS určenej osoby
- písomne na adresu sídla: VOLKSWAGEN Finančné služby Slovensko s.r.o., Vajnorská 98, 831 04 Bratislava
- E-mailom na adresu reklamacie@vwfs.sk

Adresy a telefónne kontakty určených osôb na uplatnenie reklamácie nájde kupujúci na stránke www.vwfs.sk.

V reklamácií je spotrebiteľ povinný uviesť číslo zmluvy, na základe ktorej mu je dodaný tovar, svoje identifikačné a kontaktné údaje a uviesť dôvody reklamácie. Reklamáciu je povinný spotrebiteľ uplatniť u predávajúceho bezodkladne po zistení vady výrobku, najneskôr však v lehote 30 dní.

Pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady je kupujúci povinný:

- a) predložiť doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukázať, že tovar bol kúpený od VWFS,
- b) predložiť originál záručného listu v prípade, že si kupujúci uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom,
- c) odovzdať reklamovaný tovar a umožniť vykonať záručnú opravu,
- d) poskytnúť súčinnosť pri vyplnení reklamácie povereným pracovníkom a podpisom vyjadriť súhlas s jej obsahom.

Spôsob vybavenia reklamácie

Pracovník VWFS, ktorý prijme podanie, toto neodkladne zaznamená pod príslušným číslom spotrebiteľskej zmluvy do systému evidencie spotrebiteľských zmlúv a zároveň do zoznamu reklamácií, kde uvedie číslo reklamácie, dátum jej podania, kto reklamáciu podal, ako aj obsah reklamácie. Po vybavení reklamácie uvedie dátum a spôsob vybavenia reklamácie.

Pracovník VWFS vydá/odošle spotrebiteľovi o prijatí reklamácie doklad, v ktorom zaznamená číslo reklamácie, dátum jej podania, kto reklamáciu podal, ako aj obsah reklamácie.

VWFS alebo ním poverený zamestnanec je povinný po prijatí reklamácie poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný VWFS alebo ním poverený zamestnanec určiť spôsob vybavenia reklamácie, a to ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklámácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Pracovník VWFS alebo určenej osoby vydá/odošle spotrebiteľovi pred uplynutím lehoty písomne výsledok (rozhodnutie) o spôsobe vybavenia reklamácie.

Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie **má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.**

V prípade reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy výrobku, predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Ak predávajúci zamietne reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy výrobku, predávajúci je povinný informovať kupujúceho o tom, komu možno zaslať výrobok na odborné posúdenie v súlade so Zákonom o ochrane spotrebiteľa. Odborným posúdením sa na účely vybavenia reklamácií rozumie o. i. i stanovisko autorizovanej osoby alebo osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (§ 2 písm. n) Zákona o ochrane spotrebiteľa).

V súlade s prozákazníckym prístupom VWFS vždy poskytne kupujúcemu potrebnú súčinnosť k tomu, aby jeho reklamácia, či už je vybavovaná priamo VWFS alebo určenou osobou, bola vybavená k spokojnosti kupujúceho riadne a včas.

Platné uplatnenie reklamácie spotrebiteľom nezbavuje spotrebiteľa povinnosti plniť svoje záväzky voči predávajúcemu po celú dobu trvania reklamačného konania a to ani v prípade, kedy je reklamácia spotrebiteľa oprávnená.

Predávajúci nie je povinný odpovedať spotrebiteľovi alebo viesť reklamačné konanie na podnet, ktorý nie je reklamáciou podľa tohto reklamačného poriadku ak ani na opakovaný podnet spotrebiteľa, pokiaľ je jeho opakované podanie zjavne neopodstatnené.

Záverčné ustanovenia

VWFS uchováva reklamácie vrátane korešpondencie a príslušných dokumentov minimálne 10 rokov od jej ukončenia.

VWFS je oprávnený v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov zmeniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok. Túto zmenu VWFS zverejní na svojej internetovej stránke www.vwfs.sk, ako aj na viditeľnom mieste v priestore zákazníckeho centra v sídle VWFS, s určením platnosti a účinnosti nového znenia reklamačného poriadku.

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1. mája 2019.