

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

spoločnosti W4 Group s. r. o., IČO: 55 325 726, so sídlom Rozmarínová 1470/47, Most pri Bratislave 900 46, zápis v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 168951/B, DIČ:, IČ DPH:

1. Preambula

- 1.1. Poskytovateľ je obchodnou spoločnosťou, ktorej predmetom podnikania je okrem iného prevádzkovanie zariadení slúžiacich na čistenie a upratovanie motorových vozidiel a poskytovanie s tým súvisiacich služieb.
- 1.2. Tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú vzájomné práva a povinnosti medzi Poskytovateľom ako dodávateľom Služieb a Tovarů a jeho Objednávateľom. Tieto všeobecné obchodné podmienky sú okrem iného dostupné na viditeľnom mieste v Autoumyvárni a tiež sú zverejnené na Webstránke (ďalej len „VOP“). Tieto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmlúv.

2. Úvodné ustanovenia

Definície pojmov

- 2.1. Na účely týchto VOP sa rozumie:

Autoumyvárňou – Prevádzkareň Poskytovateľa s názvom **Stella Wash** na adrese: Hodonínska 6718/9, 841 03 Bratislava

Cenníkom – aktuálny prehľad cien Služieb a Tovarů; Cenník je k nahliadnutiu na viditeľnom mieste v Autoumyvárni a na Webstránke; Ceny v Cenníku sú uvedené vrátane DPH v EUR,

Kúpnu zmluvou – zmluva uzavretá medzi Poskytovateľom na jednej strane ako predávajúcim a Objednávateľom na strane druhej ako kupujúcim, predmetom ktorej je kúpa Tovarů v Autoumyvárni za podmienok dohodnutých v týchto VOP,

Objednávateľom – (i) spotrebiteľ, ktorým sa na účely týchto VOP rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzavretí a plnení Zmlúv nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania (ďalej len „Spotrebiteľ“), alebo (ii) právnická osoba alebo fyzická osoba – podnikateľ, ktorí konajú v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti/,

Objednávkou – návrh Objednávateľa na uzavretie Zmluvy o poskytovaní služieb, predmetom ktorej je poskytnutie Služby,

Objednávkovým formulárom – online formulár umiestnený na Webstránke, ktorý slúži na vytvorenie Objednávky,

Otváracími hodinami – hodiny, počas ktorých je možné zakúpiť Tovar a využívať Služby Autoumyvárne; sú uvedené pri vstupe do Autoumyvárne, ako aj na Webstránke,

Poskytovateľom – W4 Group s. r. o., IČO: 55 325 726, so sídlom Rozmarínová 1470/47, Most pri Bratislave 900 46, zápis v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 168951/B, tel. č. **+4217889239** email: **info@stellawash.sk**

Poverenou osobou – je zamestnanec Poskytovateľa, resp. iná osoba poverená Poskytovateľom, ktorá poskytuje akúkoľvek činnosť bezprostredne súvisiacu s aktivitami Poskytovateľa,

Reklamačným poriadkom – sa rozumie súbor práv a povinností, ktorým sa riadia a ktorého ustanovenia dodržiavajú Poskytovateľ i Objednávateľ, keď medzi nimi vzniká alebo vznikol zmluvný vzťah,

Reklamáciou – uplatnenie zodpovednosti za vady Tovarů alebo poskytnutej Služby, **Službou** – výkon, ktorý je za odplatu ponúkaný Objednávateľovi; druhy, rozsah a charakter týchto výkonov je uvedený v ponuke Autoumyvárne umiestnenej na Webstránke,

Tovarov – tovar, ktorý má Poskytovateľ v ponuke v Autoumyvárni, a ktorý je možné zakúpiť v priestoroch Poskytovateľa,

Webstránkou – internetový portál <https://stellawash.sk/>, na ktorom je možné nájsť aktuálne informácie o Službách, Cenník, Otváracie hodiny, VOP a pod.,

Zmluvami – spoločné označenie Kúpnej zmluvy a Zmluvy o poskytovaní služieb,

Zmluvou o poskytovaní služieb – zmluva uzavretá medzi Poskytovateľom na jednej strane a Objednávateľom na strane druhej, ktorej predmetom je poskytovanie Služieb v Autoumyvárni za podmienok dohodnutých v týchto VOP.

- 2.2. Zmluvy uzavreté medzi Poskytovateľom a Objednávateľom ako Spotrebiteľom a prípadné právne vzťahy z nich vyplývajúce, neupravené v Zmluvách alebo VOP, sa riadia ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších právnych predpisov, ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady o priestupkoch v znení neskorších právnych predpisov, Zmluva o poskytovaní služieb sa okrem uvedeného riadia aj ustanoveniami zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov a ostatnými ustanoveniami príslušných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky. Zmluva uzatvorená medzi Poskytovateľom a Objednávateľom a prípadné právne vzťahy z nej vyplývajúce, neupravené v Zmluvách alebo VOP, sa riadia najmä ustanoveniami zákona číslo 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) a ostatnými ustanoveniami príslušných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky
- 2.3. Tieto VOP sa bez výhrad vzťahujú na všetky zmluvné vzťahy súvisiace s poskytovaním Služieb alebo predajom Tovarů Poskytovateľom v Autoumyvárni.
- 2.4. V prípade rozporov medzi týmito VOP a Zmluvami sa uplatnia príslušné ustanovenia predmetnej zmluvy.

3. Ponuka Služieb a Tovarů

Popis ponúkaných Služieb

- 3.1. Kompletný popis a charakter ponúkaných Služieb Poskytovateľom sa nachádza na Webstránke. Pre bližšie informácie ohľadom ponúkaných Služieb je možné kontaktovať Poverenú osobu priamo v Autoumyvárni alebo na telefónnych číslach zverejnených na Webstránke.

Popis ponúkaného Tovarů

- 3.2. Kompletný popis ponúkaného Tovarů Poskytovateľom sa nachádza na webovej stránke <https://stellawash.sk/> Pre bližšie informácie ohľadom ponúkaných Tovarů je možné kontaktovať Poverenú osobu priamo v Autoumyvárni alebo na telefónnych číslach zverejnených na Webstránke.

- 3.3. Tovar podľa aktuálnej ponuky Poskytovateľa je možné zakúpiť priamo v priestoroch Autoumyvárne alebo prostredníctvom eshopu:

Miesto poskytovania Služieb a predaja Tvaru

- 3.4. Miestom poskytovania Služieb a predaja Tvaru sú priestory Autoumyvárne.

Cena za Tvar a poskytovanie Služieb a platobné podmienky

- 3.5. Cena za Tvar a poskytovanie Služieb je určená podľa aktuálneho Cenníka platného a účinného v deň uzavretia Zmluvy o poskytovaní služieb alebo Kúpnej zmluvy.
- 3.6. V prípade Objednávky vytvorenej cez Objednávkový formulár bude Objednávateľ o celkovej cene za poskytovanie Služieb informovaný v rámci daného Objednávkového formulára. V prípade Objednávky vytvorenej osobne, telefonicky, prostredníctvom SMS alebo inej formy elektronickej komunikácie je cena za Službu určená podľa Cenníka v zmysle bodu 3.5. VOP.
- 3.7. Cena za poskytovanie Služieb, o ktorej je Objednávateľ informovaný v zmysle bodu 3.6. VOP nezahŕňa doplnkové Služby alebo Tvar, ktoré si Objednávateľ nad rámec Objednávky od Poskytovateľa dodatočne zakúpi priamo v priestoroch Autoumyvárne pred, počas alebo po poskytovaní Služby. S ohľadom na uvedené sa konečná cena za poskytovanie Služieb môže líšiť od ceny za poskytovanie Služieb, o ktorej je Objednávateľ informovaný v zmysle bodu 3.5. VOP.
- 3.8. Cenu za Tvar a poskytovanie Služieb uhrádza Objednávateľ bezprostredne po poskytnutí Služby/pred odovzdaním Tvaru v priestoroch Autoumyvárne v hotovosti alebo prostredníctvom platobného terminálu.
- 3.9. Vlastnícke právo k Tvaru prechádza na Objednávateľa až zaplatením celej kúpnej ceny.
- 3.10. Poskytovateľ si vyhradzuje právo upravovať ceny uvedené v Cenníku. Ceny uvedené v Cenníku sa vzťahujú na bežné znečistenie motorového vozidla a sú orientačné. Poskytovateľ určí výslednú cenu za Službu pri prevzatí motorového vozidla.
- 3.11. V prípade ak nastane nesprávny odhad ceny za Službu Poskytovateľom v zmysle platného Cenníka a následnom uzavretí Zmluvy o poskytovaní služieb, Poskytovateľ bezodkladne po zistení tejto skutočnosti upovedomí telefonicky alebo emailom Objednávateľa. V takomto prípade môže Objednávateľ, rovnako ako Poskytovateľ od Zmluvy o poskytovaní služieb odstúpiť. Za nesprávny odhad ceny možno považovať potrebu vykonania viacerých Služieb, ktoré je potrebné vykonať na dosiahnutie zámeru poskytovanej Služby, ktoré Poskytovateľ pri odbornej spôsobilosti zhodnotí a nebolo možné o nich vedieť vopred pri učení výslednej ceny pred vykonaním Služby.

4. Objednávka, Zmluva o poskytovaní služieb

Objednávka Služieb

- 4.1. Objednávku môže vytvoriť Objednávateľ prostredníctvom Objednávkového formulára, sms správy, aplikácie whatsapp a telefonicky (na zverejnené tel. čísla) alebo osobne v priestoroch Autoumyvárne.
- 4.2. S poskytnutím Objednávkového formulára nie je spojená žiadna právne záväzná ponuka Poskytovateľa, ale len nezáväzná výzva na predloženie Objednávky ako návrhu na uzavretie Zmluvy o poskytovaní služieb v súlade s týmito VOP.

- 4.3. Objednávka vytvorená Objednávateľom prostredníctvom Objednávkového formulára musí obsahovať minimálne tieto náležitosti: druh Služby (názov Služby) a termín a čas poskytnutia Služby, identifikácia Objednávateľa, najmä: Meno a priezvisko, email, tel. kontakt.
- 4.4. Stlačením funkčného tlačidla „Objednať“ odosiela Objednávateľ nezáväzný návrh na uzavretie Zmluvy o poskytovaní služieb.
- 4.5. Odoslaním Objednávky Objednávateľ vyhlasuje, že sa oboznámil s týmito VOP a že s nimi súhlasí, a to v znení platnom a účinnom v momente odoslania Objednávky.
- 4.6. Poskytovateľ prijíma a vybavuje Objednávky v poradí, v akom prichádzajú.
- 4.7. Poskytovateľ je oprávnený nepotvrdiť Objednávku Objednávateľa, najmä v prípade nedostupnosti Služby, nedostupnosti zvoleného termínu poskytnutia Služby, a pod.
- 4.8. Na Objednávku adresovanú Poskytovateľom iným spôsobom, ako spôsobom uvedeným v bode 4.1. VOP (napríklad e-mailom, listom), sa neprihliada, ak sa Poskytovateľ s Objednávateľom v osobitných prípadoch nedohodnú inak.
- 4.9. Nezrozumiteľná, nejasná, neúplná, zmätočná, zjavne fiktívna Objednávka sa na účely týchto VOP nepovažuje za Objednávku a Poskytovateľ na ňu neprihliada. V prípade ak Objednávateľ nesprávne objedná druh Služby podľa výberu v Objednávkovom formulári a/alebo Poskytovateľ osobne zhodnotí, že na dosiahnutie Služby je potrebné vykonať viacero/niekoľko druhov činností Služieb, Poskytovateľ si vyhradzuje právo osobne pred poskytnutím Služby upresniť cenu za poskytnutú Službu podľa skutočnej obhliadky znečistenia predmetného motorového vozidla.
- 4.10. Poskytovateľ neručí za neprijatie Objednávky zaslanej prostredníctvom Objednávkového formulára v dôsledku nezavineného výpadku spojenia, príp. iných technických problémov.
- 4.11. Poskytovateľ nezodpovedá za nemožnosť prístupu k Webstránke alebo Objednávkovému systému spôsobenú technickými vlastnosťami zariadenia. Objednávateľ si je vedomý, že medzi technické vlastnosti zariadenia, ktoré znemožňujú využívanie Webstránky, patrí napríklad **chýbajúca podpora Javascriptu** v zariadení alebo zakázanie plnej funkčnosti Javascriptu v zariadení zo strany Objednávateľa.

Zmluva o poskytovaní služieb

- 4.12. Zmluva o poskytovaní služieb sa uzatvára medzi Poskytovateľom a Objednávateľom osobne na mieste odovzdania motorového vozidla pred poskytnutím Služieb. Pre vylúčenie pochybností v prípade Objednávky vytvorenej podľa bodu 4.1. VOP vo forme Objednávkového formulára, osobne, telefonicky, **prostredníctvom SMS správy** alebo inej formy elektronickej komunikácie ide o nezáväzné potvrdenie Objednávky.
- 4.13. Zmluva o poskytovaní služieb sa uzatvára na dobu určitú, do dňa dohodnutého termínu poskytovania Služieb. Záväzky vyplývajúce z tejto zmluvy trvajú aj po skončení, až do ich riadneho splnenia.

5. Poučenie o možnosti odstúpenia od Zmlúv

Odstúpenie od Zmluvy o poskytovaní služieb (zrušenie potvrdenej Objednávky) zo strany Objednávateľa

- 5.1. Objednávateľ môže odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní služieb:

- 5.1.1. v prípade uzavretia Zmluvy o poskytovaní služieb na základe chybne uvedenej ceny za Službu v Cenníku v zmysle bodu 3.11. VOP bezodkladne po tom, ako sa o tejto skutočnosti dozvedel,
 - 5.1.2. v prípade, ak má poskytovaná Služba neodstrániteľné vady, resp. opakované vady, a nie je možné Službu riadne užívať za podmienok podľa bodu 8.19. VOP,
 - 5.1.3. v prípade, ak ním uplatnená reklamácia nebola vybavená v lehote podľa bodu 8.17. VOP.
- 5.2. Objednávateľ môže oznámiť odstúpenie od Zmluvy o poskytovaní služieb telefonicky, písomne prostredníctvom SMS správy, alebo na odstúpenie od Zmluvy o poskytovaní služieb môže Objednávateľ použiť vzorový formulár umiestnený na Webstránke.

Odstúpenie od Zmluvy o poskytovaní služieb zo strany Poskytovateľa

- 5.3. Poskytovateľ má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní služieb v prípade:
- 5.3.1. uzavretia Zmluvy o poskytovaní služieb na základe chybne uvedenej ceny za Službu v Cenníku v zmysle bodu 3.11. VOP.
- 5.4. Poskytovateľ môže oznámiť odstúpenie od Zmluvy o poskytovaní služieb Objednávateľovi telefonicky, písomne prostredníctvom SMS správy, emailom.

Odstúpenie od Kúpnej zmluvy zo strany Objednávateľa

- 5.5. Objednávateľ môže odstúpiť od Kúpnej zmluvy:
- 5.5.1. v prípade, ak má Tovar neodstrániteľné vady, resp. opakované vady a nie je možné Tovar riadne užívať za podmienok podľa bodu 8.18. VOP,
 - 5.5.2. v prípade, ak ním uplatnená reklamácia nebola vybavená v lehote podľa bodu 8.17. VOP.
- 5.6. Oznámenie o odstúpení podľa tohto bodu 5. VOP je účinné jeho doručením druhej zmluvnej strane.

6. Ďalšie práva a povinnosti Poskytovateľa

- 6.1. Poskytovateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek dočasne alebo trvalo zastaviť poskytovanie niektorej Služby alebo predaj Tvaru. Objednávateľovi z tohto dôvodu nevzniká nárok na náhradu škody.
- 6.2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo v odôvodnených prípadoch prerušiť alebo obmedziť prevádzku Autoumyvárne, a to najmä, nie však výlučne, v prípadoch opráv a údržby, ktoré sa vykonávajú na riadne zabezpečenie a riadny chod prevádzky, rovnako aj v prípade zásahu vyššej moci (napr. havária, odstávka elektrickej energie, vody, vykradnutie priestorov a pod.) alebo rozhodnutia príslušného orgánu. Objednávateľ je povinný rešpektovať obmedzenie prevádzky Autoumyvárne, resp. prerušenie prevádzky Autoumyvárne zo strany Poskytovateľa. V prípadoch podľa predchádzajúcej vety Poskytovateľ nie je zodpovedný za nesplnenie svojich povinností podľa týchto VOP a Objednávateľovi za obmedzenie, resp. prerušenie prevádzky Autoumyvárne podľa tohto bodu VOP nevzniká nárok na náhradu škody.
- 6.3. O dočasnom prerušení prevádzky Autoumyvárne Poskytovateľ informuje Objednávateľa oznamom zverejnenom na Webstránke ako aj v mieste viditeľnom na Autoumyvárni, pokiaľ možno vopred, inak v primeranej lehote a zároveň oznámi predpokladanú dobu prerušenia prevádzky Autoumyvárne.

7. Ďalšie práva a povinnosti Objednávateľa

- 7.1. Objednávateľ je za účelom poskytnutia objednaných Služieb povinný dostaviť sa v objednaný termín do Autoumyvárne. Oneskorený príchod Objednávateľa na objednaný termín o viac ako **15 min.** nemusí byť zo strany Poskytovateľa akceptovaný a môže byť považovaný za nedostavenie sa v objednaný termín do Autoumyvárne a Objednávateľ v tomto prípade stráca právo na poskytnutie objednanej Služby, a to bez nároku na náhradu škody.
- 7.2. Objednávateľ vyhlasuje, že:
- je osobou, ktorá spĺňa príslušnými právnymi predpismi a týmito VOP stanovené požiadavky pre nákup Tvaru a poskytovanie Služieb (napr. vek, spôsobilosť na právne úkony a pod.) a je teda spôsobilý na uzavretie Zmlúv s Poskytovateľom,
 - všetky údaje, ktoré poskytuje Poskytovateľovi, sú pravdivé, úplné, presné a správne,
 - je mu dostatočne známy technický stav motorového vozidla a tento jeho stav ani čiastočne nebráni v poskytnutí objednanej Služby Poskytovateľom. V prípade pochybností je Objednávateľ povinný oznámiť takúto skutočnosť Poverenej osobe.
- 7.3. Objednávateľ sa zaväzuje v priestoroch Autoumyvárne dodržiavať zákaz:
- fajčenia,
 - vnášania a používania akýchkoľvek zdraviu škodlivých alebo zdraviu ohrozujúcich predmetov,
 - vnášania predmetov vyššej hodnoty a iných cenín do motorového vozidla,
 - vstupu osobám pod vplyvom alkoholu a omamných a psychotropných látok,
 - vstupu osobám trpiacim prenosnými alebo infekčnými chorobami, s otvorenými poraneniami alebo osobám trpiacim akoukoľvek chorobou ohrozujúcou zdravie ostatných zákazníkov,
 - vyhotovovania obrazových alebo zvukových záznamov o zákazníkoch a o iných osobách nachádzajúcich sa v priestoroch Autoumyvárne; vyhotovovanie obrazových alebo zvukových záznamov na komerčné účely alebo pre tlač je možné len s predchádzajúcim súhlasom Poskytovateľa,
 - obťažovania zákazníkov a ostatných osôb nachádzajúcich sa v Autoumyvárni akýmkoľvek rušivým správaním,
 - neoprávneného zasahovania do nástrojov, zariadení a ostatného vybavenia Autoumyvárne.
- 7.4. Objednávateľ pred odovzdaním motorového vozidla:
- je povinný v prípade potreby informovať Poskytovateľa o technickom stave motorového vozidla, ktoré by mohlo mať vplyv na poskytovanie Služby,
 - sa zaväzuje vyprázdniť motorové vozidlo od všetkých predmetov vyššej hodnoty,
 - berie na vedomie, že v prípade poškodenia týchto vnesených predmetov Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za akékoľvek poškodenie, alebo stratu týchto predmetov,
 - berie na vedomie, že v prípade ak ich ponechá v motorovom vozidle, Poskytovateľ mu predmety odovzdá zbalené vo vrecúšku bez predchádzajúceho pretriedenia a uloženia na miesto, kde sa nachádzali pôvodne.
- 7.5. Objednávateľ je povinný bezodkladne pri poskytovaní Služby alebo bezodkladne po jej skončení, najneskôr pri preberaní motorového vozidla, informovať Poverenú osobu o akejkoľvek nezrovnalosti, ktorá súvisí s predmetmi vo vlastníctve Objednávateľa, ktoré boli vnesené do motorového vozidla a nenachádzajú sa na

svojom mieste alebo zbalené vo vrecúšku, ktoré bolo za týmto účelom určené Poskytovateľom.

- 7.6. V prípade porušenia akejkoľvek povinnosti Objednávateľa uvedenej v bode 7. VOP, zodpovedá Objednávateľ Poskytovateľovi za akúkoľvek škodu, ktorá Poskytovateľovi v tomto dôsledku vznikne.
- 7.7. Objednávateľ nie je oprávnený započítať akúkoľvek svoju pohľadávku voči akejkoľvek pohľadávke Poskytovateľa

8. Poučenie o zodpovednosti za vady (Reklamačný poriadok)

- 8.1. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na Tovar zakúpený v prevádzkových priestoroch Autoumyvárne a na poskytnuté Služby v Autoumyvárni.

Zodpovednosť za vady

- 8.2. Vadou sa na účely týchto VOP rozumie faktický stav Tvaru, ktorý bráni riadnemu užívaniu Tvaru alebo nedostatočná kvalita poskytovanej Služby.
- 8.3. Poskytovateľ zodpovedá Objednávateľovi za vady, ktoré mal Tovar v čase jeho prevzatia Objednávateľom, a pri Spotrebiteľovi, ktoré sa vyskytli v záručnej dobe.
- 8.4. Záručná doba na Tovar, v prípade ak nie je vyznačená na obale, je 24 mesiacov a začína plynúť od prevzatia Tvaru Objednávateľom, ktorý je Spotrebiteľ. Ak je na Tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na použitie dlhšia ako 24 mesiacov, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
- 8.5. Záruka sa nevzťahuje na vady vzniknuté:
 - skladovaním Tvaru v rozpore s návodom na použitie alebo bodom 9. VOP,
 - používaním Tvaru v rozpore s návodom na použitie, vrátane nesprávnej aplikácie príslušenstva k danému Tvaru,
 - mechanickým poškodením Tvaru spôsobeným Objednávateľom,
 - vyššou mocou, ohňom, bleskom, vodou, elektrickou energiou, pádom, slnečným alebo iným žiarením alebo inými neodvratnými udalosťami.
- 8.6. Poskytovateľ zodpovedá Objednávateľovi za to, že poskytovaná Služba bude spĺňať požiadavky na kvalitu Služby v súlade s charakterom poskytovanej Služby a Zmluvami.
- 8.7. Poskytovateľ zodpovedá za vady poskytovanej alebo poskytnutej Služby. Akékoľvek vady poskytnutej Služby musia byť u Poskytovateľa uplatnené bezodkladne po poskytnutí Služby, najneskôr však v lehote 1 dňa od jej poskytnutia. Vzhľadom na charakter poskytovanej Služby Poskytovateľ neposkytuje Objednávateľovi na Službu záruku.

Reklamácia

- 8.8. Objednávateľ je povinný oznámiť vady na Tovare/Službe a uplatniť nároky zo zodpovednosti Poskytovateľa za vady na Tovare/Službe (ďalej aj „**Reklamácia**“) osobne písomne v priestoroch Autoumyvárne v pracovných dňoch v čase od **9.00 do 18.00 hod.**
- 8.9. Objednávateľ je povinný pri Reklamácií najmä náležite opísať vzniknuté vady, opísať, ako sa vady prejavujú navonok, kedy sa začali vady prejavovať.
- 8.10. Objednávateľ je povinný:
 - 8.10.1. na žiadosť Poskytovateľa bezodkladne pristaviť do priestorov Autoumyvárne (alebo na miesto podľa dohody) motorové vozidlo na obhliadnutie, preverenie skutkového stavu a špecifikáciu reklamovaných väd,

- 8.10.2. poskytnúť Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť pri vybavovaní Reklamácie.
- 8.11. Objednávateľ je pri Reklamácii povinný predložiť reklamovaný Tovar a doklad preukazujúci kúpu reklamovaného Tvaru Objednávateľom od Poskytovateľa.
- 8.12. Reklamácia Služby sa považuje za riadne uplatnenú až predložením/sprístupnením reklamovaného motorového vozidla t.j. reklamovanej Služby na motorovom vozidle v priestoroch Autoumyvárne (alebo inom vhodnom mieste podľa dohody) za účelom prehliadky, ak o túto Poskytovateľ požiada. Ak Poskytovateľ v odôvodnených prípadoch nemôže uskutočniť prehliadku reklamovaného motorového vozidla ihneď, určí Objednávateľovi náhradný termín obhliadky motorového vozidla v priestoroch Autoumyvárne alebo na inom vhodnom mieste tak, aby sa prehliadka uskutočnila najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.
- 8.13. Nedodržanie lehôt uvedených v tomto článku VOP na uplatnenie Reklamácie a nesplnenie povinností podľa bodu 8.10. VOP zo strany Objednávateľa má za následok znemožnenie Poskytovateľovi riadne vybaviť Reklamáciu, v dôsledku čoho Poskytovateľ nezodpovedá za nevybavenie Reklamácie Objednávateľa riadne a včas a je oprávnený Reklamáciu zamietnuť. V takom prípade Poskytovateľ nezodpovedá ani za zhoršenie alebo nové vady, ktoré vzniknú v dôsledku prvotne zistených alebo zistiteľných väd v dobe od ich zistenia, resp. možnosti zistenia až po ich oznámení Poskytovateľovi.
- 8.14. Objednávateľ berie na vedomie, že nároky Objednávateľa vyplývajúce zo zodpovednosti za vady nie sú prevoditeľné na tretiu osobu a voči Poskytovateľovi je oprávnený ich uplatňovať výlučne Objednávateľ.
- 8.15. Poskytovateľ vydá/ zašle Objednávateľovi potvrdenie o uplatnení Reklamácie a určí spôsob jej vybavenia v závislosti od zložitosti stavu reklamovanej Služby/Tvaru v primeranej lehote.
- 8.16. V odôvodnených prípadoch si Poskytovateľ vyhradzuje právo navrhnúť zmenu postupu vybavovania Reklamácie, o čom Objednávateľa riadne upovedomí.
- 8.17. V prípade, ak posúdenie Reklamácie závisí od odborného posúdenia tretej osoby, do lehoty na vybavenie Reklamácie sa nezapočítava čas potrebný na toto odborné posúdenie reklamovanej vady, ktoré sa realizuje mimo sídla Poskytovateľa u kompetentnej tretej osoby.
- 8.18. Poskytovateľ má právo zamietnuť Reklamáciu:
- 8.18.1. ak má reklamovaná Služba/Tvar vady, za ktorú Poskytovateľ podľa platných právnych predpisov, Zmlúv alebo VOP nezodpovedá,
- 8.18.2. v prípade, ak Reklamácia nebola uplatnená v stanovenej zákonnej záručnej dobe, príp. v lehote určenej v Zmluvách a VOP,
- 8.18.3. v prípade, ak Reklamácia nebola uplatnená spôsobom a za podmienok stanovených Zmluvami, VOP alebo platnými právnymi predpismi.
- 8.19. Osobitosti reklamačného konania v prípade, ak Reklamáciu uplatňuje Objednávateľ, ktorý nie je Spotrebiteľom:**
- 8.19.1. Poskytovateľ neposkytuje žiadnu záruku a nezodpovedá za vady Služby/Tvaru, ktoré vzniknú po jeho prevzatí Objednávateľom.
- 8.19.2. Objednávateľ je povinný uplatniť Reklamáciu u Poskytovateľa pri vade Služby t.j. vade na motorovom vozidle, ktoré je možné zistiť s vynaložením odbornej starostlivosti pri preberaní motorového vozidla, je Objednávateľ povinný oznámiť Poskytovateľovi pri preberaní motorového vozidla.
- 8.19.3. Objednávateľ je povinný uplatniť Reklamáciu u Poskytovateľa nasledovne:
- zjavné vady z Tvaru/Služby (vady na motorovom vozidle, ktoré je možné zistiť s vynaložením odbornej starostlivosti pri preberaní motorového vozidla) je

- Objednávateľ povinný oznámiť Poskytovateľovi pri preberaní motorového vozidla,
- skryté vady z Tovar/Služby (vady, ktoré malo motorové vozidlo v čase prechodu nebezpečenstva škody na Objednávateľa, ale stali sa zjavnými až neskôr) je Objednávateľ povinný oznámiť Poskytovateľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 3 kalendárnych dní odo dňa, kedy vady zistil alebo kedy mohli byť zistené s vynaložením odbornej starostlivosti.
- 8.19.4. V prípade, ak ide o odstrániteľnú vadu Tovar/Služby, ktorú je možné opravou odstrániť, má Objednávateľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená; náhradu vedľajších nákladov spojených s touto opravou, akými sú napr. cestovné a prepravné náklady a materiálové náklady, však Objednávateľ nie je oprávnený od Poskytovateľa požadovať.
- 8.19.5. V prípade, ak ide o neodstrániteľnú vadu Tovar/Služby, má Objednávateľ právo požadovať primeranú zľavu z ceny Tovar/Služby.
- 8.19.6. Zmluvné strany sa dohodli, že dohodnutou úpravou v bode 8.19. VOP výslovne vylučujú aplikáciu ustanovenia § 436, § 437 Obchodného zákonníka.
- 8.19.7. Poskytovateľ vystaví písomný doklad o vybavení Reklamácie a zašle ho Objednávateľovi a podľa spôsobu vybavenia Reklamácie ho vyzve na prevzatie plnenia alebo ho informuje o odôvodnenom zamietnutí Reklamácie bez zbytočných prietáhov po uplatnení Reklamácie.
- 8.19.8. Ak Poskytovateľ pri vybavovaní Reklamácie zistí, že dôvod Reklamácie je neopodstatnený, lebo sa reklamovaná vada skutočne neprejavila, alebo sa preukáže, že za reklamovanú vadu nezodpovedá Poskytovateľ, je Objednávateľ povinný nahradiť Poskytovateľovi vzniknuté náklady spojené s vybavovaním Reklamácie.
- 8.20. Osobitosti reklamačného konania, v prípade, ak Reklamáciu uplatňuje Objednávateľ, ktorý je Spotrebiteľom:**
- 8.20.1. Práva Spotrebiteľa zo zodpovednosti Poskytovateľa o za vady Tovar, pre ktoré platí zákonná záručná doba, zaniknú, ak ich Spotrebiteľ neuplatnil u Poskytovateľa v zákonnej záručnej dobe. Záručná doba neplynie po dobu od uplatnenia Reklamácie do vybavenia Reklamácie. Tovar, na ktorý sa záručná doba nevzťahuje, musí Spotrebiteľ reklamovať u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu Tovar, najneskôr však do 30 dní, inak právo na Reklamáciu zaniká. Službu, na ktorú sa nevzťahuje záručná doba, musí Spotrebiteľ reklamovať u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po poskytnutí Služby.
- 8.20.2. Spotrebiteľ je povinný oznámiť Poskytovateľovi vady z Tovar/Služby bez zbytočného odkladu po tom ako vady zistil alebo kedy mohli byť zistené s vynaložením odbornej starostlivosti, najneskôr však do uplynutia zákonnej záručnej doby.
- 8.20.3. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady, požadovať primeranú zľavu z ceny Tovar/Služby. Poskytovateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to Spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.
- 8.20.4. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni riadnemu užívaniu ako veci bez vady, má Spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny Tovar/Služby alebo má právo od Zmlúv odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Spotrebiteľ nemôže pre opätovné

vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny Tovar/Služby.

- 8.20.5. Spotrebiteľ je povinný rozhodnúť sa o spôsobe vybavenia jeho Reklamácie, ktorý od Poskytovateľa požaduje, najneskôr pri uplatnení Reklamácie.
- 8.20.6. Poskytovateľ na základe rozhodnutia Spotrebiteľa, ktoré z práv si uplatňuje, určí spôsob vybavenia Reklamácie – odovzdaním opravenej vady Tovar/Služby / výmenou vadnej časti Tovar/Služby / vrátením ceny za Tovar/Službu / vyplatením primeranej zľavy z ceny Tovar/Služby, bez zbytočných priťahov po uplatnení Reklamácie – hneď po uplatnení Reklamácie, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu Reklamácie, najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.
- 8.20.7. Poskytovateľ po určení spôsobu vybavenia Reklamácie Reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch môže Reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie Reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie Reklamácie má Spotrebiteľ právo od Zmlúv odstúpiť alebo má právo na výmenu za adekvátnu náhradu.
Poskytovateľ vystaví písomný doklad o vybavení Reklamácie do 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia Reklamácie a zašle ho Spotrebiteľovi.
- 8.20.8. Náklady vynaložené v súvislosti s uplatnením reklamácie Spotrebiteľa budú hradené v zmysle ustanovenia § 18 ods. 6 a 7 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.
- 8.20.9. Alternatívne riešenie sporov. V prípade, že Spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho Reklamáciu alebo sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Ak Poskytovateľ na žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 kalendárnych dní odo dňa jej odoslania, Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Poskytovateľom je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam dostupný na <http://www.mhsr.sk/>); Spotrebiteľ má právo voľby subjektu alternatívneho riešenia sporov, na ktorý sa obráti. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

9. Podmienky skladovania Tovar a pokyny k niektorým Službám

- 9.1. Ak nie je na Tovare, obale Tovar alebo v návode na použitie Tovar uvedené inak, tak sa na Tovar vzťahujú nasledovné podmienky skladovania.
- 9.2. Objednávateľ je povinný skladovať Tovar v suchom (vlhkosť < 50%) a čistom prostredí s teplotou pohybujúcou sa v rozsahu od +4 °C do +30 °C. Tovar nesmie byť vystavený priamemu slnečnému žiareniu.
- 9.3. Objednávateľ je povinný pri niektorých Službách dodržiavať nasledovné pokyny:
 - Služba tepovanie – po vykonaní Služby tepovania je potrebné, aby Objednávateľ zabezpečil vhodné podmienky na vyschnutie vytepovaných plôch

10. Ochrana osobných údajov

- 10.1. Poskytovateľ spracúva osobné údaje Objednávateľa a potenciálneho Objednávateľa, a to v rozsahu, spôsobom a za účelom v súlade s platnými právnymi predpismi v rozsahu Objednávkového formulára ako nepovinné údaje a to meno, priezvisko, adresa bydliska, a prípadné ďalšie údaje nevyhnutné za účelom plnenia Zmlúv.

11. Záverečné ustanovenia

- 11.1. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom
- 11.2. Tieto VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmlúv.
- 11.3. Objednávateľ vyhlasuje, že pred uzavretím Zmlúv sa oboznámi s aktuálnym znením VOP na Webstránke alebo v priestoroch Autoumyvárne.
- 11.4. Na účely týchto VOP sa za písomnú formu považuje listová zásielka alebo e-mail. Listová zásielka sa považuje za doručení v deň jej doručenia druhej strane alebo v deň odmietnutia jej prevzatia druhou stranou alebo v deň jej vrátenia sa odosielateľovi. E-mail sa považuje za doručení jeho odoslaním druhej strane.
- 11.5. Nad činnosťou Poskytovateľa je oprávnený vykonávať dohľad Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie pre Bratislavský kraj so sídlom Prievozska 32, P.O.Box 5,820 07 Bratislava 27.
- 11.6. Ak sa preukáže, že niektoré z ustanovení týchto VOP alebo Zmlúv je neplatné alebo neúčinné, nemá takáto neplatnosť alebo neúčinnosť za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení VOP alebo Zmlúv. V takomto prípade sa strany zaväzujú bezodkladne nahradiť takéto neplatné alebo neúčinné ustanovenie novým tak, aby bol zachovaný účel sledovaný príslušným neplatným či neúčinným ustanovením v čase uzavretia tej ktorej zmluvy.
- 11.7. Zmluvy ako aj všetky vzťahy medzi zmluvnými stranami z nich vyplývajúce a právne následky s nimi súvisiace, vrátane posudzovania ich platnosti, prípadne následkov ich neplatnosti sa riadia a budú vykladané výlučne v súlade s hmotným právom platným v Slovenskej republike bez ohľadu na kolízne odkazy právneho poriadku Slovenskej republiky na voľbu práva v prípade vzťahov s medzinárodným prvkom.
- 11.8. Akékoľvek spory alebo rozpory vyplývajúce zo Zmlúv alebo v súvislosti s nimi, alebo porušenie, ukončenie alebo neplatnosť Zmlúv budú prejednávané v zmysle dohody zmluvných strán pred vecne a miestne príslušným súdom Slovenskej republiky. V prípade, že je v zmysle osobitných predpisov v oblasti medzinárodného práva súkromného možná voľba miestne príslušného súdu, zmluvné strany sa dohodli na príslušnosti Mestského súdu Bratislava IV.
- 11.9. V prípadoch neupravených týmito VOP sa budú aplikovať všeobecne záväzne právne predpisy platné v Slovenskej republike.