

OBCHODNÉ PODMIENKY

pre predaj v online obchode www.bestdrive.sk spoločnosti:

ContiTrade Slovakia s. r. o.

Terézie Vansovej 1054
020 01 Púchov, Slovensko

mobil: +421 911 691 460
e-mail: eshop@bestdrive.sk

IČO: 36 336 556
IČ DPH: SK2021867705
zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trenčín,
oddiel Sro, vložka 14748/R
konajúca prostredníctvom: Ing. Igor Valko a Ing. Igor Mikuš, konatelia

Týmito obchodnými podmienkami spoločnosť ContiTrade Slovakia okrem iného informuje spotrebiteľa o jeho právach a poskytuje mu informácie vyžadované ustanovením § 3 a nasl. 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

Platnosť a účinnosť: od 1. apríla 2021

OBSAH

1. Definícia pojmov a pôsobnosť Obchodných podmienok	2
2. Uzavretie Zmluvy prostredníctvom Internetového obchodu	4
3. Právo Spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy na dodanie tovaru alebo služieb	5
4. Výhrada vlastníctva	8
5. Ceny a náklady na doručenie	8
6. Platobné podmienky	9
7. Dodacie podmienky	9
8. Zákaznícky servis a záruka	10
9. Zodpovednosť sa škodu	11
10. Ďalšie informácie pre Zákazníkov	11
11. Záverečné ustanovenia	13
Príloha č. 1 – Reklamačný poriadok a záručné podmienky	14
Príloha č. 2 – Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy	24

1. Definícia pojmov a pôsobnosť Obchodných podmienok

- 1.1. Pojmy uvedené v týchto Obchodných podmienkach a ich prílohách majú pre účely týchto Obchodných podmienok význam ako je definovaný v tomto článku. Ak je nejaký pojem použitý a nie je definovaný v týchto Obchodných podmienkach, chápe sa vo význame, v akom ho užívajú platné a účinné právne predpisy, inak v akom sa bežne používa.
- 1.2. Pre účely týchto Obchodných podmienok a ich príloh nižšie uvedené pojmy majú nasledovný význam:

ContiTrade Slovakia: Spoločnosť ContiTrade Slovakia s.r.o., so sídlom: Terézie Vansovej 1054, 02010 Púchov, Slovensko, IČO: 36 336 556, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel Sro, vložka 14748/R, konajúca prostredníctvom: Ing. Igor Valko a Ing. Igor Mikuš, konatelia.
Doplnková zmluva: Zmluva doplnková k Zmluve uzavretej so Zákazníkom Spotrebiteľom v kamennej predajni Predávajúceho v súvislosti so zmluvou na diaľku uzavretou prostredníctvom Internetového obchodu, ak je tovar dodávaný alebo služba poskytovaná Predávajúcim alebo treťou osobou na základe ich dohody a pri jej uzatváraní bolo možné predvídať s prihliadnutím na účel doplnkovej zmluvy, že Spotrebiteľ po zániku zmluvy uzavretej na diaľku nebude mať záujem na plnení povinností z tejto zmluvy doplnkovej.
Franchise partner: Samostatný podnikateľ (spravidla s.r.o. alebo SZČO), ktorý vystupuje pod značkou BestDrive na základe franchisingovej zmluvy uzavretej so spoločnosťou ContiTrade Slovakia. Aktuálne identifikačné a kontaktné údaje príslušného Franchise partnera sú vždy uvedené na stránke Internetového obchodu v sekcii "Pobočky".
Internetový obchod: Internetový obchod na webovej stránke umiestnenej na internetovej adrese www.bestdrive.sk , ktorý prevádzkuje spoločnosť ContiTrade Slovakia a na ktorom ponúka svojim Zákazníkom nákup nových tovarov pre potreby ich vozidiel – vrátane pneumatík, diskov, kompletných kolies a iných súčiastok a automobilového príslušenstva akéhokoľvek druhu, ale aj nákup služieb, ako napr. servis vozidla, prehliadky a výmeny oleja.
Občiansky zákonník: zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení
Obchodné podmienky: Obchodné podmienky vydané prevádzkovateľom Internetového obchodu, spoločnosťou ContiTrade Slovakia. Pre uzavretie Zmluvy je nevyhnutné, aby si Zákazník Obchodné podmienky prečítal a odsúhlasil ich, čím sa stanú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
Obchodný zákonník: zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení
Pneumatika: plášť, duša a vložka na disku. Technické parametre pneumatík sú súčasťou vydávaných katalógov a vychádzajú z platných slovenských a medzinárodných noriem. Na každom plášti je okrem predpísaných popisov uvedený výrobca a zakódovaný dátum výroby s údajom týždňa a roku výroby (DOT). Pneumatika je taktiež označovaná EU štítkom, na ktorom sú dôležité informácie o jednotlivých pneumatikách z pohľadu bezpečnosti a vplyvu na životné prostredie, čo pomôže porovnať pneumatiky z hľadiska priľnavosti na mokrom povrchu, úspory paliva a hluku. EU štítok je uvedený pri pneumatike v Internetovom obchode.
Podnikateľ: Akákoľvek fyzická alebo právnická osoba alebo právne partnerstvo, ktorá koná v rámci obchodnej činnosti alebo slobodného povolania. Ak uvedie Zákazník v objednávke svoje identifikačné číslo (IČO), potom berie na vedomie, že sa na neho bude hľadieť ako na Podnikateľa.
Predávajúci: Predávajúci je buď ContiTrade Slovakia alebo Franchise partner. Spoločnosť ContiTrade Slovakia je Predávajúcim, ak sú tovary alebo služby v Internetovom obchode objednané s doručením na predajňu prevádzkovanú spoločnosťou ContiTrade Slovakia alebo s doručením kuriérom. Príslušný

Franchise partner spoločnosti ContiTrade Slovakia je predávajúcim v prípade, že si Zákazník zvolí osobný odber na pobočke patriacej do siete BestDrive, ktorá je prevádzkovaná iným podnikateľom, s ktorým ma spoločnosť ContiTrade Slovakia uzavretú franchisingovú zmluvu. Identifikačné a kontaktné údaje príslušného Franchise partnera sú vždy uvedené na stránke Internetového obchodu v sekcii "Pobočky";

Prevzatie služby: Služba sa považuje za prevzatú momentom, keď Zákazník podpíše potvrdenie o prevzatí služby alebo veci slúžiacej k vykonaniu služby (spravidla servisný protokol), alebo vec, na ktorej bola vykonaná služba, fakticky prevezme, podľa toho, čo nastane skôr.

Prevzatie tovaru: Ak je Zákazníkom Podnikateľ, Prevzatím tovaru je okamih jeho odovzdania predávajúcim Podnikateľovi resp. prvému prepravcovi pre doručenie Podnikateľovi. V prípade, ak je Zákazníkom Spotrebiteľ, tovar sa považuje za prevzatý Spotrebiteľom okamihom, keď: Spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa tovary objednané Spotrebiteľom v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný, alebo ak sa dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu, alebo ak sa tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru.

Reklamácia: Uplatnenie nárokov Zákazníkov zo zodpovednosti Predávajúceho za vady predaného výrobku alebo poskytnutej služby, bez ohľadu na to, či vytknuté vady existovali v čase prevzatia veci alebo služby, alebo vznikli až neskôr.

Reklamačný poriadok: Reklamačný poriadok je prílohou a neoddeliteľnou súčasťou Obchodných podmienok a tým pádom aj Zmluvy a popisuje záručné podmienky a nároky Zákazníkov pre uplatnenie reklamácie Tovarů alebo Služieb.

Služba: Je akákoľvek služba, ktorá je ponúknutá Zákazníkovi na objednanie prostredníctvom Internetového obchodu a poskytovaná Predávajúcim.

Spotrebiteľ: Fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy s Predávajúcim nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.

Tovar: Je akýkoľvek tovar, ktorý je ponúknutý na predaj v Internetovom obchode za odplatu. Pôjde najmä o pneumatiky a automobilové príslušenstvo.

Zákazník: Je zákazník Internetového obchodu, ktorým môže byť Spotrebiteľ alebo Podnikateľ.

Zákon o ochrane spotrebiteľa: zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov

Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku: zákon 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 predpisov

Záruka alebo Záručná doba: Doba, počas ktorej Predávajúci v zmysle platných právnych predpisov alebo zmluvy so Zákazníkom zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú po Prevzatí tovaru alebo služby. Bližšie informácie o Záručnej dobe sú uvedené v Reklamačnom poriadku.

Zmluva: Zmluva uzavretá na diaľku medzi Predávajúcim a Zákazníkom prostredníctvom Internetového obchodu alebo Doplnková zmluva. Ak je Zákazníkom Spotrebiteľ, prostredníctvom Internetového obchodu dochádza spravidla k uzavretiu dvoch typov Zmlúv, a to Zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru a Zmluvy o službách.

Zmluva o poskytnutí služby: Zmluva, na základe ktorej má Zákazník Spotrebiteľ nárok na poskytnutie služieb z strany Predávajúceho, bez toho, aby si zároveň zakúpil tovar.

Zmluva, predmetom ktorej je predaj tovaru: Zmluvou, predmetom ktorej je predaj tovaru, je v súlade so Zákonom po ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku akákoľvek zmluva, (a) na základe ktorej spotrebiteľ nadobúda vec za odplatu, najmä kúpna zmluva a zmluva o dielo, alebo (b) ktorej predmetom je predaj tovaru aj poskytnutie služby.

Zmluvné strany: Zmluvnými stranami sú osoby, ktoré uzavreli Zmluvu, a to Zákazník a Predávajúci.

- 1.3. Tieto Obchodné podmienky upravujú vzájomné práva a povinnosti Zmluvných strán v súvislosti s Tovarmi a Službami zakúpenými na základe Zmluvy, a to v súlade s platnými právnymi predpismi, najmä s Občianskym zákonníkom, Zákonom o ochrane spotrebiteľa, Zákonom o ochrane spotrebiteľa pri diaľkovom predaji ak je Zákazníkom Spotrebiteľ, a v súlade s Obchodným zákonníkom ak je Zákazníkom Podnikateľ.
- 1.4. Tieto Obchodné podmienky vrátane všetkých príloh sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Zmluva a Obchodné podmienky sú vyhotovené v slovenskom jazyku.
- 1.5. Znenie Obchodných podmienok môže Predávajúci meniť či dopĺňať. Týmto ustanovením nie sú dotknuté práva a povinnosti vzniknuté po dobu účinnosti predchádzajúceho znenia obchodných podmienok Internetového obchodu.

2. Uzavretie Zmluvy prostredníctvom Internetového obchodu

- 2.1. K uzavretiu zmluvy dôjde za podmienok uvedených v ustanoveniach 2.2. až 2.6. tohto článku.
- 2.2. Popis a charakter tovaru a služieb ponúkaných v Internetovom obchode sú informatívneho charakteru v prípade, ak si Zákazník vybral ako svoju pobočku servis BestDrive prevádzkovaný Franchise partnerom (viď bod 1.2.2) a tento Predávajúci nie je povinný zmluvu uzavrieť; v tomto prípade sú ponúkané tovary alebo služby skôr formou výzvy Predávajúceho voči Zákazníkovi o predloženie návrhu na uzavretie zmluvy tým, že si si vyberie tovar a / alebo služby do košíka a odošle dopyt.
- 2.3. Zákazník si v prvom kroku musí zvoliť svoju pobočku servisu, na čo je vyzvaný aj pop-up oknom. Zvoliť si môže:
 - 2.3.1. Pobočku BestDrive prevádzkovanú spoločnosťou ContiTrade Slovakia: v tomto prípade si Zákazník môže v Internetovom obchode spraviť objednávku. Objednávku odošle Zákazník Predávajúcemu z virtuálneho nákupného košíka kliknutím na tlačidlo „Kúpiť“ s dodatkom „s povinnosťou platby“. Objednávka predstavuje prijatie návrhu na uzavretie zmluvy. Doručenie Objednávky Zákazníka bude bezodkladne potvrdené, a to elektronickou poštou na adresu elektronickej pošty Zákazníka uvedenú v používateľskom účte či v objednávke (ďalej len „**Elektronická adresa Zákazníka**“), a týmto momentom vznikne zmluva. Ak doručenie objednávky nie je potvrdené zo strany Predávajúceho v lehote 24 hodín, Objednávka nebola doručená a jej záväznosť zaniká; alebo
 - 2.3.2. Pobočku BestDrive prevádzkovanú Franchise partnerom, v tomto prípade môže Zákazník len odoslať dopyt, ktorý má povahu návrhu na uzavretie Zmluvy. Dopyt odošle Zákazník Predávajúcemu z virtuálneho nákupného košíka kliknutím na tlačidlo „Odoslať dopyt“ s dodatkom „s povinnosťou platby“. Spoločnosť ContiTrade Slovakia bezodkladne informuje Predávajúceho, ktorý následne dopyt najneskôr do 2 pracovných dní:
 - a) Potvrdí: čím vznikne zmluva,

- b) Odmietne, ak tovar alebo služby žiadané v dopyte nevie dodať: v takom prípade Zákazníka kontaktuje zákaznícke centrum Internetového obchodu a navrhne Zákazníkovi uzavretie zmluvy prostredníctvom inej pobočky, prípadne iné riešenie; alebo
- c) Zákazníka kontaktuje Predávajúci s upravenou ponukou.

V prípadoch b) a c) pôjde o nový návrh na uzavretie zmluvy, čo znamená, že zmluva a povinnosť platby vzniká až prijatím tohto nového návrhu na uzavretie zmluvy zo strany Zákazníka.

- 2.4. Potvrdením doručením objednávky / dopytu zo strany Predávajúceho vznikne medzi Predávajúcim a Zákazníkom zmluvný vzťah.
- 2.5. Predávajúci je vždy oprávnený v závislosti od charakteru objednávky / dopytu (množstvo tovaru, výška kúpnej ceny, predpokladané náklady na dopravu) požiadať Zákazníka o dodatočné potvrdenie objednávky / dopytu (napríklad písomne či telefonicky).
- 2.6. Zákazník súhlasí s použitím komunikačných prostriedkov na diaľku pri uzatváraní zmluvy.

3. Právo Spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy na dodanie tovaru alebo služieb

Spotrebitelia majú právo odstúpiť od zmluvy do 14 dní.

3.1. Pravidlá pre uplatnenie práva Spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy, ktorej predmetom je **predaj tovaru**

1. Právo na odstúpenie od zmluvy

Máte právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní.

Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď Vy alebo Vami určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezmete tovar.

O uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy nás musíte informovať jednoznačným vyhlásením (napríklad listom zaslaným poštou, faxom alebo e-mailom). Na tento účel môžete použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý sme Vám odovzdali alebo zaslali. O odstúpení od zmluvy nás informujte

- v prípade, že Vám bol tovar doručený poštou/kuriérom, odstúpenie zašlite na adresu
ContiTrade Slovakia s. r. o.
e-shop BestDrive
Južná Trieda 62
040 01 Košice
Slovenská republika
mobil: +421 911 691 460
e-mail: eshop@bestdrive.sk
- v prípade, že ste si tovar osobne vyzdvihli na predajni, odstúpenie od zmluvy zašlite na poštovú alebo emailovú adresu predajne alebo odovzdajte na predajni, v ktorej ste si tovar vyzdvihli. Aktuálne kontaktné údaje predajní sú vždy uvedené v našom internetovom obchode www.bestdrive.sk v sekcii Pobočky

Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak zašlete oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.

2. Dôsledky odstúpenia od zmluvy

Po odstúpení od zmluvy Vám vrátime všetky platby, ktoré ste uhradili v súvislosti s uzavretím zmluvy, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru k Vám. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak ste si zvolili iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý ponúkame. Platby Vám budú vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám bude doručené Vaše oznámenie o odstúpení od tejto zmluvy. Ich úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký ste použili pri Vašej platbe, ak ste výslovne nesúhlasili s iným spôsobom platby, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

Platba za zakúpený tovar Vám bude uhradená až po doručení vráteného tovaru späť na našu adresu uvedenú v tejto informácii alebo po predložení dokladu preukazujúceho zaslanie tovaru späť podľa toho, čo nastane skôr.

Tovar nám musíte vrátiť bezodkladne, najneskôr do 14 dní odo dňa uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy. Lehota sa považuje za zachovanú, ak tovar odošlete späť pred uplynutím 14-dňovej lehoty

Zašlite nám tovar späť alebo ho prineste podľa nasledujúcich pravidiel :

- prineste tovar na predajňu, kde ste tovar kúpili, ak ste si tovar osobne prevzali v predajni predávajúceho,
- v prípade nákupu s doručením poštou/kuriérom, zašlite nám tovar na adresu predajne ContiTrade Slovakia na adrese:

ContiTrade Slovakia s. r. o.
Predajňa BestDrive
Južná Trieda 62
040 01 Košice
Slovenská republika

Priame náklady na vrátenie tovaru znášate Vy. Predpokladaný odhad týchto nákladov je 20,00 EUR za balík.

Zodpovedáte iba za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s ním iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.

3.2. Pravidlá pre uplatnenie práva Spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy o službách

1. Právo na odstúpenie od zmluvy

Máte právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní.

Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa uzavretia zmluvy.

O uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy nás musíte informovať jednoznačným vyhlásením (napríklad listom zaslaným poštou, faxom alebo e-mailom). Na tento účel môžete použiť vzorový

formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý sme Vám odovzdali alebo zaslali. O odstúpení od zmluvy nás informujte na adrese predajne, kde Vám služba má byť alebo bola poskytnutá. Kontaktné údaje predajní sú uvedené v našom internetovom obchode v sekcii Pobočky.

Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak zašlete oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.

2. Dôsledky odstúpenia od zmluvy

Po odstúpení od zmluvy Vám vrátime všetky platby, ktoré ste uhradili v súvislosti s uzavretím zmluvy, vrátane náklady za doručenie. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak ste si zvolili iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý ponúkame. Platby Vám budú vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám bude doručené Vaše oznámenie o odstúpení od tejto zmluvy. Ich úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký ste použili pri Vašej platbe, ak ste výslovne nesúhlasili s iným spôsobom platby, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

Ak ste požiadali o začatie poskytovania služieb počas lehoty na odstúpenie od zmluvy a udelili ste nám výslovný súhlas so začatím poskytovania služieb pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy, máte povinnosť uhradiť nám cenu za skutočne poskytnuté plnenia do dňa, kedy ste nám oznámili, vrátane už použitých náhradných dielov.

Cena za skutočne poskytnuté plnenie sa vypočíta pomerne na základe celkovej ceny dohodnutej v zmluve. Ak je celková cena dohodnutá v zmluve nadhodnotená, cena za skutočne poskytnuté plnenie sa vypočíta na základe trhovej ceny poskytnutého plnenia.

3.3. Zákazník Spotrebiteľ berie na vedomie, že podľa ustanovenia § 7 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku, nemožno okrem iného odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je:

- poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom Spotrebiteľa a Spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,
- predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek Spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného Spotrebiteľa,
- predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
- predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený,
- predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,
- vykonanie naliehavých opráv alebo údržby, o ktoré Spotrebiteľ výslovne požiadal Predávajúceho; to neplatí pre zmluvy o službách a zmluvy, ktorých predmetom je predaj iného tovaru ako náhradných dielov potrebných na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli uzavreté počas návštevy Predávajúceho u Spotrebiteľa a Spotrebiteľ si tieto služby alebo tovary vopred neobjednal,

- predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov alebo počítačového softvéru Predávaných v ochrannom obale, ak Spotrebiteľ tento obal rozbalil.
- 3.4. Ak sa nejedná o prípad uvedený v čl. 3.3. vyššie týchto Obchodných podmienok či o iný prípad, keď nemožno podľa zákona od kúpnej zmluvy odstúpiť, má Spotrebiteľ v súlade s ustanovením § 7 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku právo od Zmluvy odstúpiť, a to do štrnástich (14) dní od Prevzatia tovaru.
 - 3.5. Nároky zo zodpovednosti Spotrebiteľa za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru (podľa § 10 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku), je Predávajúci oprávnený jednostranne započítať proti nárokom Spotrebiteľa na vrátenie kúpnej ceny. Za „zaobchádzanie potrebné pre zistenie vlastností a funkčnosti tovaru“ sa považuje rovnaké odskúšanie, ako je zákazníkom bežne umožňované v kamenných obchodoch.
 - 3.6. Predávajúci je oprávnený od kúpnej zmluvy odstúpiť, a to až do doby prevzatia tovaru Zákazníkom. V takomto prípade vráti Predávajúci Zákazníkovi Spotrebiteľovi kúpnu cenu bez zbytočného odkladu, a to bezhotovostne na účet určený Zákazníkom.
 - 3.7. Ak Spotrebiteľ odstúpi od Zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá Doplnková zmluva súvisiaca so Zmluvou, od ktorej Spotrebiteľ odstúpil. Od Spotrebiteľa nie je možné požadovať žiadne náklady alebo iné platby v súvislosti so zrušením Doplnkovej zmluvy okrem úhrady zvýšených nákladov na drahší spôsob doručenia, ak si taký Spotrebiteľ vybral a nákladov na vrátenie tovaru (náklady uvedené v § 9 ods. 3 a § 10 ods. 3 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku), a ceny za služby, ak je predmetom Zmluvy poskytnutie služby a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby.
 - 3.8. Ak spoločne s tovarom alebo službami je poskytnutý darček Zákazníkovi, je darovacia zmluva medzi Predávajúcim a Zákazníkom uzatvorená s rozvazovacou podmienkou, že ak dôjde k odstúpeniu od kúpnej zmluvy Zákazníkom, darovacia zmluva ohľadom takéhoto darčeka stráca účinnosť a Zákazník je povinný poskytnutý darček Predávajúcemu vrátiť. Dar nie je predaným Tovarom a je na Zákazníkovi, či dar prijme.

4. Výhrada vlastníctva

- 4.1. V prípade zmlúv so Spotrebiteľmi dochádza k prevodu vlastníckeho práva k tovaru až prevzatím tovaru a úplným zaplatením kúpnej ceny; V prípade zmlúv s podnikateľmi dochádza k prevodu vlastníckeho práva k tovaru až po prevzatí tovaru, zaplatením celej kúpnej ceny a úplnom vyrovnaním všetkých pohľadávok z aktuálneho obchodného vzťahu (vyhradený tovar).

5. Ceny a náklady na doručenie

- 5.1. Všetky ceny uvedené v Internetovom obchode sú uvedené ako celkové - to znamená, že zahŕňajú všetky zložky ceny vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní.
- 5.2. Ceny sú uvedené bez balenia, prepravného, poštovného a poistenia, ak nie je v jednotlivých prípadoch dohodnuté inak. Spoločne s cenou tovaru alebo služby je Zákazník povinný zaplatiť Predávajúcemu tiež náklady spojené s balením a dodaním tovaru v zmluvnej výške, ktorá zodpovedá informácii o výške nákladov na doručenie poskytnutej Zákazníkovi pri zadávaní konkrétnej objednávky / dopytu v Internetovom obchode. Informácie o nákladoch spojených s balením a dodaním tovaru uvedené v Internetovom obchode platia len v prípadoch, kedy je tovar doručovaný v rámci územia Slovenskej republiky.

- 5.3. Prípadné zľavy z ceny tovaru a služieb poskytnuté Predávajúcim Zákazníkovi nemožno vzájomne kombinovať.
- 5.4. Ceny tovaru zostávajú v platnosti po dobu, kedy sú zobrazované v Internetovom obchode. Týmto ustanovením nie je obmedzená možnosť Predávajúceho uzavrieť zmluvu za individuálne dojednaných podmienok.
- 5.5. Náklady vzniknuté Zákazníkovi pri použití komunikačných prostriedkov na diaľku v súvislosti s uzavretím zmluvy (náklady na internetové pripojenie, náklady na telefónne hovory) si hradí Zákazník sám, pričom tieto náklady sa nelíšia od základnej sadzby.

6. Platobné podmienky

- 6.1. Cenu tovaru a služieb a prípadné náklady spojené s dodaním tovaru podľa zmluvy môže Zákazník uhradiť v hotovosti a bezhotovostne platobnou kartou v prevádzke Predávajúceho alebo pri tovare doručovanom kuriérom spôsobom uvedeným pri zadávaní objednávky / dopytu, spravidla vopred platobnou kartou alebo bankovým prevodom, alebo na dobierku u kuriéra (podľa možností ponúknutých zákazníkovi pri zadávaní objednávky) v mieste určenom Zákazníkom v objednávke.
- 6.2. Predávajúci je oprávnený, najmä v prípade, že zo strany Zákazníka nedôjde k dodatočnému potvrdeniu objednávky (čl. 2.5.), požadovať uhradenie celej kúpnej ceny ešte pred odoslaním tovaru Zákazníkovi (ďalej len „platba vopred“). Ustanovenie § 591 druhá veta Občianskeho zákonníka sa nepoužije.
- 6.3. V prípade platby vopred bankovým prevodom, Zákazník bude informovaný o bankovom účte Predávajúceho v potvrdení objednávky. Suma faktúry musí byť uhradená na účet Predávajúceho do 5 dní, inak zmluva automaticky zanikne uplynutím tejto lehoty.
- 6.4. Zákazník, ktorý nie je Spotrebiteľom, má právo započítať alebo zadržať platby, iba ak bolo o jeho nárokoch právoplatne rozhodnuté alebo ak existencia ani výška nárokov nie je Predávajúcim namietaná.
- 6.5. Predávajúci ohľadom platieb uskutočnených na základe zmluvy Zákazníkovi vystaví daňový doklad – pokladničný blok alebo faktúru. Predávajúci je platiteľom dane z pridanej hodnoty. Pri zvolení doručenia kuriérom vystaví Predávajúci Zákazníkovi daňový doklad – faktúru pri odoslaní tovaru a zašle ju s tovarom na dodaciu adresu Zákazníka alebo na email uvedený Zákazníkom v objednávke.

7. Dodacie podmienky

- 7.1. Doručovanie zásielok sa uskutočňuje prostredníctvom zazmluvnenej doručovacej spoločnosti Predávajúceho (kuriér) v rámci Slovenska alebo vyzdvihnutím na zvolenej prevádzke Predávajúceho. Poskytovanie služieb sa vykonáva vo zvolenej prevádzke Predávajúceho.
- 7.2. Čiastočné dodávky sú povolené, pokiaľ sú pre Zákazníka primerané. Pokiaľ nie je v ponuke uvedené inak, dodacia lehota je 3 až 5 dní.
- 7.3. Ak si Zákazník pri uskutočnení objednávky vyberie osobný odber na pobočke, tovar si prevezme osobne na vybranej pobočke - predajni. Predajňa Zákazníka informuje o termíne, kedy bude tovar pripravený na odber.

- 7.4. V prípade zdržania dodania tovaru bude Zákazník okamžite Predávajúcim telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu informovaný o dodatočnej primeranej lehote, v ktorej Predávajúci Zákazníkovi dodá tovar. Ak Predávajúci nesplní svoj záväzok dodať tovar ani v dodatočnej primeranej lehote, má Zákazník právo od zmluvy odstúpiť.
- 7.5. Ak je podľa zmluvy Predávajúci povinný dodať tovar na miesto určené Zákazníkom v objednávke, Zákazník je povinný prevziať tovar pri dodaní.
- 7.6. Zákazník sa musí v objednávke ubezpečiť, že uvedie správnu a úplnú dodaciu adresu. Ak z dôvodu nesprávnych údajov o adrese vzniknú dodatočné náklady na odoslanie zásielky - napríklad ďalšie vzniknuté náklady na prepravu - Zákazník ich musí uhradiť.
- 7.7. V prípade, že z dôvodov na strane Zákazníka je nutné tovar doručovať opakovane alebo iným spôsobom, než bolo uvedené v objednávke, Zákazník je povinný uhradiť náklady spojené s opakovaným doručovaním tovaru, resp. náklady spojené s iným spôsobom doručenia.
- 7.8. V prípade, že spôsob dopravy je dohodnutý na základe osobitných požiadaviek Zákazníka, Zákazník nesie riziko a prípadné dodatočné náklady spojené s týmto spôsobom dopravy.
- 7.9. Ak si Zákazník vyberie spôsob doručenia kuriérom, tovar bude dodaný v deň nasledujúci po termíne odoslania uvedenom v Internetovom obchode. Ak si Zákazník pri uskutočnení objednávky vyberie osobný odber na pobočke, tovar si prevezme osobne na vybranej pobočke – prevádzke v termíne uvedenom v Internetovom obchode. V prípade zdržania dodania tovaru bude Zákazník okamžite Predávajúcim telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu informovaný o dodatočnej primeranej lehote, v ktorej Predávajúci Zákazníkovi dodá tovar. Ak nová dodacia lehota Zákazníkovi nevyhovuje, má právo od zmluvy odstúpiť.
- 7.10. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu prepravcu z objektívnych dôvodov, napr. ak je Predávajúci nútený na doručenie tovaru využiť služby iného prepravcu, než je uvedený v objednávke, z dôvodu štrajku zamestnancov prepravcu alebo z iných objektívnych dôvodov. Takáto zmena prepravcu nebude neovplyvní cenu účtovanú Zákazníkovi za dopravu.
- 7.11. V prípade, že si Zákazník neprevezme objednaný tovar do 7 dní odo dňa doručenia (na vybratú pobočku pri osobnom odbere alebo na adresu zvolenú Zákazníkom pre doručenie), Predávajúci má právo od Zmluvy odstúpiť. Doručením odstúpenia od Zmluvy Zákazníkovi na kontaktný údaj uvedený v objednávke zmluva zaniká.
- 7.12. Zákazníkovi sa môžu doručovať písomnosti na elektronickú adresu Zákazníka.

8. Zákaznícky servis a záruka

- 8.1. Žiadosti a / alebo sťažnosti a iná komunikácia (otázka k objednávke a pod., s výnimkou reklamácií) musia byť zaslané spoločnosti ContiTrade Slovakia na adresu predajne, ktorú si Zákazník zvolil ako odborné miesto pre osobné prevzatie (kontaktné údaje predajní sú uvedené na stránke Internetového obchodu v sekcii Pobočky), alebo na kontaktné údaje ContiTrade Slovakia uvedené v hlavičke týchto Obchodných podmienok.
- 8.2. Na tovary a služby ponúkané v Internetovom obchode sa spravidla vzťahuje zákonná alebo zmluvná záruka. V prípade uplatnia Reklamácie sa postupuje podľa Reklamačného poriadku, kde nájdete okrem iného záručné podmienky, informácie o postupoch uplatňovania a vybavovania Reklamácií, sťažností a podnetov Zákazníkov.

9. Zodpovednosť sa škodu

- 9.1. Predávajúci je zo zákona zodpovedný bez obmedzenia za škody spôsobené na zdraví alebo na živote, a za iné škody, ktoré vznikli v dôsledku hrubej nedbanlivosti alebo úmyselného porušenia povinností, ako aj z podvodného úmyslu.
- 9.2. Okrem toho je Predávajúci plne zodpovedný aj za ďalšie škody, ak tak ustanovujú kogentné právne predpisy (t. j. tie, od ktorých nie je možné sa odchýliť dohodou), napr. zodpovednosť podľa zákona o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom alebo v rozsahu záruky poskytnutej zo strany Predávajúceho, v ktorej sa zaručuje po určitú dobu určitú kvalitu poskytnutého plnenia.
- 9.3. Predávajúci je zodpovedný za škody spôsobené malou alebo ľahkou nedbanlivosťou, pokiaľ sa táto nedbanlivosť týka porušenia takých zmluvných povinností, ktorých splnenie je potrebné pre riadne vykonanie zmluvy a na ktoré sa Zákazník pravidelne spolieha (tzv. podstatné povinnosti). V tomto ohľade je zodpovednosť Predávajúceho obmedzená na predvídateľné zmluvné škody.
- 9.4. V prípade porušenia zmluvných povinností z dôvodu malej nedbanlivosti, na ktoré sa nevzťahuje čl. 9.3. vyššie (tzv. nepodstatné zmluvné povinnosti), je Predávajúci zodpovedný len voči Spotrebiteľom. Aj táto zodpovednosť je však obmedzená na predvídateľné zmluvné škody.
- 9.5. Iná zodpovednosť Predávajúceho za škodu ako tá, ktorá je uvedená v tomto článku, sa vylučuje.

10. Ďalšie informácie pre Zákazníkov

10.1. Používateľský účet

- Za správnosť údajov uvedených v používateľskom účte zodpovedá výlučne Zákazník. Údaje uvedené Zákazníkom v používateľskom účte a pri objednávaní tovaru sú Predávajúcim považované za správne.
- Prístup k používateľskému účtu je zabezpečený používateľským menom a heslom. Zákazník je povinný zachovávať mlčanlivosť ohľadom informácií nevyhnutných k prístupu do jeho používateľského účtu.
- Zákazník nie je oprávnený umožniť využívanie používateľského účtu tretím osobám.
- Predávajúci môže zrušiť používateľský účet, a to najmä v prípade, kedy Zákazník svoj používateľský účet dlhšie ako 2 roky nevyužíva, či v prípade, kedy Zákazník poruší svoje povinnosti zo zmluvy (vrátane týchto Obchodných podmienok).
- Zákazník berie na vedomie, že používateľský účet nemusí byť dostupný nepretržite, a to najmä s ohľadom na nutnú údržbu hardwarového a softwarového vybavenia Predávajúceho, príp. nutnú údržbu hardwarového a softwarového vybavenia tretích osôb.

10.2. Text zmluvy

- Text zmluvy je archivovaný Predávajúcim, vrátane Obchodných podmienok; po odoslaní objednávky je text zmluvy dostupný a je možné ho zobrazíť v používateľskom účte registrovaného Zákazníka. Prihlásenie do užívateľského účtu Zákazníka sa uskutočňuje priamo na webovej stránke Internetového obchodu (<http://www.bestdrive.sk>), uvedením registrovaného užívateľského mena a hesla. Pre Zákazníka sú tieto Obchodné podmienky nepretržite sprístupnené na webovej stránke Internetového obchodu. Údaje o objednávke a Obchodné podmienky sú Zákazníkovi zasielané taktiež e-mailom.

10.3. Alternatívne riešenie sporov so Spotrebiteľmi

- V súlade s nariadením (EÚ) č. 524/2013 Európskeho parlamentu a Rady zo dňa 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online a zákonom č. 391/2015 Z. z., o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon**

- o alternatívnom riešení sporov“),** má Spotrebiteľ právo podať návrh na alternatívne riešenie sporu s Predávajúcim.
- Na nasledujúcej webovej adrese môžete ísť na online platformu Európskej komisie pre mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov online (tzv. „Platforma RSO“):
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>
 - Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak Predávajúci na žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
 - Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je zverejnený na internetovej adrese Ministerstva hospodárstva SR: **<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>**
 - Návrh musí obsahovať:
 - a) meno a priezvisko Spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
 - b) presné označenie Predávajúceho,
 - c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
 - d) označenie, čoho sa Spotrebiteľ domáha,
 - e) dátum, kedy sa Spotrebiteľ obrátil na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s Predávajúcim bol bezvýsledný,
 - f) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu.
 - K návrhu Spotrebiteľ priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.
 - Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže Spotrebiteľ využiť formulár, ktorého vzor je v prílohe č. 1 Zákona o alternatívnom riešení Spotrebiteľských sporov, a ktorý je dostupný aj na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky (<http://www.economy.gov.sk/>) na webovom sídle Slovenskej obchodnej inšpekcie (<https://www soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov/formular-pre-podanie-navrhu-na-zacatie-ars soi>) a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.
 - Vyčísliteľná hodnota sporu (predmetu nákupu Spotrebiteľa) pri tomto druhu riešenia sporov musí byť vyššia ako 20 EUR.
 - Alternatívne riešenie sporu orgánmi alternatívneho riešenia sporov je buď bezodplatné alebo oprávnená právnická osoba môže vo svojich pravidlách alternatívneho riešenia sporov stanoviť, že je oprávnená požadovať od Spotrebiteľa poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu v sume, ktorú zverejní na svojom webovom sídle. Poplatok nesmie presiahnuť sumu 5 EUR vrátane DPH. Oprávnená právnická osoba môže od Spotrebiteľa požadovať zaplatenie poplatku najskôr súčasne so zaslaním oznámenia o začatí alternatívneho riešenia sporu. Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu znáša každá zo strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady.
 - Predávajúci je oprávnený na predaj tovaru a služieb na základe živnostenského oprávnenia. Okresný úrad v sídle kraja, odbor živnostenského podnikania, vykonáva kontrolu dodržiavania povinností, ktoré pre Predávajúceho vyplývajú zo živnostenského zákona a z osobitných predpisov, ak sa vzťahujú na živnostenské podnikanie.

- **Orgánom dozoru a kontroly na vnútornom trhu vo veciach ochrany Spotrebiteľa je:**

Slovenská obchodná inšpekcia, P. O. BOX 29, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava, ktorá vykonáva vo vymedzenom rozsahu okrem iného dohľad nad dodržiavaním Zákona o ochrane spotrebiteľa.

10.4. **Ochrana osobných údajov Zákazníkov**

- Informácie o spracúvaní osobných údajov obsahujú Pravidlá ochrany osobných údajov a používanie cookies upravujú Pravidlá používania cookies.
- Dozor nad oblasťou ochrany osobných údajov vykonáva Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27.

11. Záverečné ustanovenia

- 11.1. Ak vzťahy založené kúpnu zmluvou obsahujú medzinárodný (zahraničný) prvok, tak sa zmluvné strany dohodli, že ich vzťah sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky. Týmto nie sú dotknuté práva Spotrebiteľa vyplývajúce zo všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 11.2. Ak je niektoré ustanovenie týchto Obchodných podmienok neplatné alebo neúčinné, alebo sa takým stane, takéto ustanovenie sa nahradí ustanovením, ktorého zmysel sa neplatnému ustanoveniu čo najviac približuje. Neplatnosťou alebo neúčinnosťou jedného ustanovenia nie je dotknutá platnosť ostatných ustanovení.
- 11.3. Zmluva je platná do vysporiadania všetkých nárokov zmluvným stranám z nej vyplývajúcich.
- 11.4. Neoddeliteľnou súčasťou týchto Obchodných podmienok sú nasledovné prílohy:
 - Príloha č. 1: Reklamačný poriadok
 - Príloha č. 2: Vzorový formulár na odstúpenie zmluvy

Príloha č. 1 – Reklamačný poriadok a záručné podmienky

Internetového obchodu www.bestrive.sk zo dňa 1.4.2021 (ďalej len „*Obchodné podmienky*“)

REKLAMAČNÝ PORIADOK A ZÁRUČNÉ PODMIENKY

pre tovary a služby zakúpené v online obchode www.bestdrive.sk spoločnosti:

ContiTrade Slovakia s. r. o.

Terézie Vansovej 1054
020 01 Púchov, Slovensko

mobil: +421 911 691 460
e-mail: eshop@bestdrive.sk

IČO: 36 336 556

IČ DPH: SK2021867705

zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trenčín,
oddiel Sro, vložka 14748/R

konajúca prostredníctvom: Ing. Igor Valko a Ing. Igor Mikuš, konatelia
(ďalej len „*ContiTrade Slovakia*“)

Týmto reklamačným poriadkom spoločnosť ContiTrade Slovakia okrem iného informuje spotrebiteľa o jeho právach a poskytuje mu informácie vyžadované ustanovením § 3 a nasl. 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

Platnosť a účinnosť: od 1. apríla 2021

Obsah

1. Definícia pojmov a pôsobnosť Reklamačného poriadku	15
2. Aké máte povinnosti ako Zákazník?	15
3. Správne hospodárenie s pneumatikami	15
4. Aké sú podmienky pre úspešné uplatnenie Reklamácie?	16
6. Doklady potrebné k uplatneniu Reklamácie	19
7. Kde je možné uplatniť reklamáciu?	19
8. Ako uplatniť Reklamáciu a aké sú nároky Zákazníka?	20
9. Ako prebieha vybavovanie Reklamácie u Zákazníka Podnikateľa?	21

10. Ako prebieha vybavovanie Reklamácie u Zákazníka Spotrebiteľa?	21
11. Vyzdvihnutie predmetu Reklamácie.....	22
12. Záver	23

1. Definícia pojmov a pôsobnosť Reklamačného poriadku

- 1.1. Pojmy obsiahnuté v tomto Reklamačnom poriadku a jeho prílohách majú význam, ako je definované v článku 1.2. Obchodných podmienok.
- 1.2. Pôsobnosť Reklamačného poriadku:
 - 1.2.1. Spoločnosť ContiTrade Slovakia týmto Reklamačným poriadkom informuje Zákazníkov o podmienkach a spôsobe Reklamácie, vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.
 - 1.2.2. Vo veciach tu neupravených sa postupuje podľa Obchodných podmienok, inak podľa všeobecne záväzných právnych predpisov.
 - 1.2.3. Ak je rozpor medzi ustanovením Obchodných podmienok a tohto Reklamačného poriadku, prednosť má Reklamačný poriadok. Ak je rozpor medzi ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku a kogentnými ustanoveniami právnych predpisov (t. j. tými, od ktorých sa nedá odchyliť dohodou), prednosť majú zákonné ustanovenia.
 - 1.2.4. Ustanovenia odchylné od tohoto Reklamačného poriadku je možné dojednať zmluvne. Odchylné dojednania v akejkoľvek písomnej zmluve uzavretej medzi Zmluvnými stranami majú prednosť pred ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.
- 1.3. Znenie Reklamačného poriadku môže Predávajúci meniť či dopĺňať. Týmto ustanovením nie sú dotknuté práva a povinnosti vzniknuté po dobu účinnosti predchádzajúceho znenia reklamačného poriadku Internetového obchodu.

2. Aké máte povinnosti ako Zákazník?

- 2.1. Zákazník je povinný sa zoznámiť s Reklamačným poriadkom a Obchodnými podmienkami, vyjadriť súhlas a pristúpiť k týmto dokumentom ešte pred záväzným objednaním Tovar alebo Služby (uzatvorením Zmluvy).
- 2.2. Zároveň Zákazník berie na vedomie, že je povinný poskytnúť Predávajúcemu potrebnú súčinnosť potrebnú pre vybavenie Reklamácie (napr. predložiť vec, ktorá je potrebná k vybaveniu Reklamácie), v opačnom prípade sa Zákazník dostáva do omeškania s plnením svojej povinnosti a lehoty Predávajúceho pre vybavenie Reklamácie sa adekvátne predlžujú o čas, v ktorom Zákazník neposkytol požadovanú súčinnosť, ak nie je v tomto Reklamačnom poriadku uvedené inak.

3. Správne hospodárenie s pneumatikami

- 3.1. Hospodárenie s pneumatikami, zachádzanie s nimi a ich používanie musí, byť v súlade s predpismi na používanie, obsiahnuté v katalógoch, prospektoch a technických informáciách, ktoré sú k dispozícii u Predávajúceho, priložené k vozidlu a / alebo tovaru a / alebo zverejnené v Internetovom obchode.
- 3.2. Disky, montáž, hustenie, nosnosť, správne používanie pneumatík a ďalšie technické údaje sú uvedené v technických radcoch, prospektoch, technických informáciách a v technickej

dokumentácii vozidla. Tlak vzduchu (hustenie) a rozmery pneumatík sú uvedené v technickej dokumentácii vozidla a taktiež na štítku nalepenom priamo na vozidle.

- 3.3. Predpísaný tlak vzduchu (hustenie) pneumatík pre jednotlivé typy motorových vozidiel je nutné dodržiavať po celý čas ich prevádzky.
- 3.4. Nosnosť pneumatík je daná celkovou hmotnosťou vozidla a jeho nákladu. Táto nosnosť pneumatiky nesmie byť počas prevádzky vozidla prekročená.
- 3.5. V prevádzke sa môžu používať iba nepoškodené pneumatiky s minimálnou hĺbkou dezénových drážok po obvode väčšou, ako predpisuje všeobecne záväzný právny predpis: na Slovensku pre kat. vozidiel M a N je to cez leto - 1,6 mm, cez zimu – 3 mm (viď vyhláška MSaV SR č. 134/2018 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o prevádzke vozidiel v cestnej premávke). Meranie hĺbky dezénových drážok musí byť v súlade s predpisom výrobcu.
- 3.6. Pri montáži plášťov sa musia používať predpísané disky, ktoré musia byť vopred skontrolované, či nie sú poškodené, musia byť zbavené všetkých nečistôt, hrdze a pod. Plechové disky musia byť natreté ochranným náterom.
- 3.7. Pri montáži dušových pneumatík sa duša zľahka posype klzkom, ktorý sa rozotrie, nie je dovolené sypať klzok dovnútra plášťa. Na pätky sa môže používať mydlový roztok, silikónový olej, prípadne špeciálne mazadlá uľahčujúce montáž, okrem prostriedkov, ktorých zloženie je ropného pôvodu.
- 3.8. Vzájomný rozdiel vonkajších priemerov jednotlivých nezaťažených pneumatík v dvojmontáži nesmie byť väčší ako 2 % vonkajšieho priemeru. Medzi jednotlivými pneumatikami musí byť medzera podľa predpisov výrobcu vozidiel, aby sa pneumatiky pri jazde nedotýkali.
- 3.9. Úžitkové zaťaženie vozidla musí, byť rozložené tak, aby jednotlivé pneumatiky neboli preťažované.
- 3.10. Počas používania musí, byť kontrolovaný stav opotrebenia pneumatík a tlak vzduchu (plynu) v jednotlivých pneumatikách vrátane rezervy. Ak sa zvýši tlak vzduchu zahriatím pneumatiky, nie je dovolené tento v priebehu denného výkonu vozidla znižovať. Ďalej je nutné kontrolovať podvozok vozidla, lebo zlý technický stav môže negatívne ovplyvniť životnosť pneumatík.

4. Aké sú podmienky pre úspešné uplatnenie Reklamácie?

- 4.1. Predávajúci **zodpovedá** za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí Zákazníkom a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v Záručnej dobe, ak nie je v tomto Reklamačnom poriadku uvedené inak. Predávajúci najmä zodpovedá Spotrebiteľovi, že v čase, keď Spotrebiteľ Tovar prevzal:
 - má Tovar vlastnosti výslovne vymienené alebo obvyklé,
 - Tovar je možné použiť podľa povahy a účelu zmluvy alebo podľa toho, čo účastníci dojednali,
 - Tovar nemá právne vady.
- 4.2. Hospodárenie s pneumatikami, zachádzanie s nimi a ich používanie musí byť v súlade s predpismi na používanie, obsiahnuté v katalógoch, prospektoch a technických informáciách, ktoré sú k dispozícii u predajcov.
- 4.3. Predávajúci **nezodpovedá** Zákazníkovi za vady spočívajúce v poškodení veci, ktoré vznikli v dôsledku nesprávneho používania veci, najmä pri jej užívaní v rozpore s informáciou o spôsobe použitia a údržby veci a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jej nesprávneho použitia alebo údržby, alebo v rozpore s informáciami uvedenými v tomto Reklamačnom poriadku. Za **nesprávne používanie** sa považuje najmä, ale nie len:
 - nesprávna alebo neodborná montáž, oprava veci, alebo iný neodborný zásah (napr. neodborná montáž snímačov hustiaceho tlaku (TPMS), a i),

- používanie výrobkov v rozpore s návodom na obsluhu,
- nesprávne skladovanie vecí, napr. skladovanie pneumatík inak ako v chlade, suchu a mimo dosahu priameho svetla, chemických látok a zdrojov ozónu,
- použitie pneumatiky pod úrovňou bezpečnostnej hĺbky dezénu stanovenej právnymi predpismi,
- použitie pneumatík starších ako 10 rokov od dátumu výroby (od DOT uvedeného na pneumatike).
- použitie nesprávneho rozmeru alebo typu tovaru, najmä pneumatiky alebo diskového kolesa,
- použitie zdeformovaného, skorodovaného, alebo inak poškodeného alebo znečisteného diskového kolesa,
- použitie nevhodného dezénu, alebo typu prevedenia pneumatiky,
- poškodenie pneumatiky pri nesprávnej geometrii vozidla alebo poškodením výrobku od chybnej časti vozidla,
- prehustenie, alebo podhustenie pneumatiky,
- preťažovanie, alebo dlhodobé nevyťažovanie vozidla,
- mechanické, chemické poškodenie alebo znehodnotenie iným vplyvom (napr. havária, požiar, živelná udalosť),
- nesprávna medzera pri dvojmontáži, alebo poškodením cudzím predmetom v dvojmontáži,
- jazda na pneumatike bez tlaku vzduchu,
- neodborné prerezanie dezénovej drážky (napr. na pneumatikách s výrobným označením „REGROOVABLE“), alebo použitím pneumatiky pre športové účely (s výnimkou pneumatík určených na tento účel),
- poškodenie od snehových reťazí, nad prípustnú mieru bežného opotrebenia alebo nesprávnym použitím snehových reťazí,
- hustenie pneumatík iným, ako doporučeným médium,
- nadmerné opotrebovanie výrobku nad prípustnú mieru bežného opotrebenia,
- poškodením náhradného dielu spôsobené zásahom do integrity vozidla pri jeho prevádzkovaní,
- úmyselný zásah Zákazníka, alebo tretej osoby.

4.4. Predávajúci **nezodpovedá** Zákazníkovi ďalej za vady:

- ktoré boli vytknuté Predávajúcemu po uplynutí Záručnej doby,
- pre ktoré bola dojednaná nižšia cena (§ 619 Občianskeho zákonníka),
- vzniknuté použitím alebo opotrebením vecí, ktorá bola kúpená ako použitá, ak je Zákazníkom Spotrebiteľ (§ 619 Občianskeho zákonníka), alebo vzniknuté v súvislosti s použitím alebo opotrebením vecí, ak je Zákazníkom Podnikateľ,
- vecí, ktoré sa rýchlo kazia, ak práva zo zodpovednosti za vady Zákazník neuplatnil najneskôr v deň nasledujúci po kúpe (§ 626 Občianskeho zákonníka),
- na ktoré sa vzťahuje Záruka, ale ktoré neboli Zákazníkom vytknuté do 6 mesiacov od zistenia vady (§ 502 Občianskeho zákonníka),
- zjavné vady, ak sa na ne nevzťahuje Záručná doba a existovali pri prevzatí vecí Zákazníkom, no Zákazník ich nevytkol bezodkladne po tom, ako mal možnosť si vec prezrieť (§ 500 a § 504 Občianskeho zákonníka),
- iné ako zjavné vady, ak sa na ne nevzťahuje Záručná doba a Zákazník ich nevytkol v lehote 6 mesiacov od Prevzatia vecí alebo služby,
- vecí, ktoré dodal Zákazník, napr. pre vykonanie určitej služby (napr. kostra protektorovaných pneumatík, ak bola kostra dodaná Zákazníkom, alebo na diel, ktorý namontoval Predávajúci ale bol dodaný Zákazníkom). V takomto prípade sa bude Záruka

vzťahovať len na služby poskytnuté Predávajúcim. Ani za vady služieb nebude Predávajúci zodpovedať, ak tieto vady spôsobilo použitie vecí odovzdaných Predávajúcemu na spracovanie / použitie Zákazníkom v prípade, že Predávajúci ani pri vynaložení odbornej starostlivosti nevhodnosť týchto vecí nemohol zistiť alebo na ne Zákazníka upozornil a Zákazník na ich použití trval,

- poskytnutých služieb spôsobené dodržaním nevhodných pokynov daných Zákazníkom, ak Predávajúci na nevhodnosť týchto pokynov upozornil a Zákazník na ich dodržaní trval alebo ak Predávajúci túto nevhodnosť nemohol zistiť.

4.5. Predávajúci **nezodpovedá** Zákazníkovi za vady daru, ak bola v súlade s čl. 3.8. Obchodných podmienok uzavretá spolu so Zmluvou aj darovacia zmluva. Dar nie je predaným Tovarom, preto Predávajúci ani nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak však Predávajúci o prípadných vadách daru vie, je povinný na ne Zákazníka pri ponuke daru upozorniť. Ak má dar vady, na ktoré predávajúci Zákazníka neupozornil, je Zákazník oprávnený ho vrátiť (§ 629 Občianskeho zákonníka).

5. Ako dlhá je Záručná doba a ako plynie?

5.1. Predávajúci zodpovedá za vady výrobku alebo služby aj v prípade, ak tieto vady neexistovali v čase Prevzatia tovaru alebo Prevzatia služby, ak boli zo strany Zákazníka reklamované počas Záručnej doby, podľa podmienok uvedených v tomto Reklamačnom poriadku.

5.2. Záručná doba, **ak je Zákazníkom Spotrebiteľ** je v dĺžke uvedenej v tomto článku:

5.2.1. Záručná doba na **tovar** je:

- u nového tovaru 24 mesiacov (§ 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka);
- u použitého tovaru 12 mesiacov (v súlade s § 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka);

5.2.2. Záručná doba na **služby**:

- zhotovenia veci na zákazku je: 24 mesiacov (§ 646 Občianskeho zákonníka);
- opravy alebo úpravy vecí je: 3 mesiace (§ 654 Občianskeho zákonníka);

5.2.3. Ak je v osobitnom právnom predpise, dohode Predávajúceho so Spotrebiteľom alebo v záručnom liste vydanom a potvrdenom Predávajúcim alebo v reklame Predávajúceho uvedené dlhšia Záručná doba, bude platná táto dlhšia Záručná doba.

5.2.4. Ak na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa Záručná doba pred uplynutím tejto lehoty (§ 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

5.2.5. Ak je pri výrobku ponúkanom v Internetovom obchode uvedené, že na daný výrobok sa poskytuje dlhšia Záručná doba, tak platí táto dlhšia Záručná doba a Predávajúci je na požiadanie Zákazníka povinný mu vystaviť a potvrdiť záručný list. V záručnom liste určí Predávajúci podmienky a rozsah tejto Záruky.

5.3. Záručná doba na tovar a služby, **ak je Zákazníkom Podnikateľ**, nevyplýva z právnych predpisov, ale môže byť zmluvne dohodnutá medzi Predávajúcim a Zákazníkom - Podnikateľom, alebo poskytnutá formou vyhlásenia v záručnom liste. Ďalej platí, že:

- 5.3.1. bez ohľadu na to, či bola zmluvne dojednaná Záruka, Zákazník Podnikateľ má právo podať Reklamáciu vady tovaru alebo služby, ak táto vada existovala v čase Prevzatia tovaru alebo služby Zákazníkom, a to v rozsahu a v lehotách uvedených v Obchodnom zákonníku (najmä § 422 a nasl. a § 560 a nasl. Obchodného zákonníka);

- 5.3.2. v rozsahu neupravenom v zmluve so Zákazníkom Podnikateľom alebo v záručnom liste, sa plne uplatňuje tento Reklamačný poriadok.
- 5.4. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď Spotrebiteľ po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do Záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať Spotrebiteľovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania (§ 627 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
- 5.5. Ak dôjde k výmene Tovar reklamovaného Spotrebiteľom, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka (§ 627 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
- 5.6. Záručné doby začínajú plynúť od Prevzatia tovaru alebo služby Zákazníkom. Ak má vec zakúpenú Spotrebiteľom uviesť do prevádzky iný podnikateľ než Predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia veci do prevádzky, pokiaľ Spotrebiteľ objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť (§ 621 Občianskeho zákonníka).
- 5.7. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

6. Doklady potrebné k uplatneniu Reklamácie

- 6.1. Ako potvrdenie o kúpe a doklad o Záruke vystavuje Predávajúci ku každému zakúpenému tovaru alebo službe doklad (faktúru) v súlade s platnými právnymi predpismi (obsahuje najmä názov tovaru alebo služby, cena, množstvo, sériové číslo atď., v zmysle platných právnych predpisov).
- 6.2. Na výslovnou žiadosť Zákazníka predávajúci poskytne Záruku písomnou formou (záručný list). Ak je to vzhľadom na poskytovanú Záruku potrebné, predávajúci v záručnom liste zrozumiteľným spôsobom vysvetlí obsah Záruky, uvedie jej rozsah, podmienky, dobu platnosti a spôsob, akým je možné uplatniť nároky z nej plynúce. V záručnom liste Predávajúci zároveň uvedie, že poskytnutím záruky nie sú dotknuté práva Zákazníka, ktoré sa ku kúpe viažu.
- 6.3. Pre uplatnenie Reklamácie:
- a) je potrebné predložiť doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukázať, že tovar bol kúpený u Predávajúceho;
 - b) v prípade, že si Zákazník uplatňuje právo vyplývajúce zo Záruky presahujúcej rozsah Záruky stanovenej zákonom, je potrebné predložiť originál zmluvy, vyhlásenia, alebo záručného listu, v ktorom bol rozsah takejto Záruky stanovený.

7. Kde je možné uplatniť reklamáciu?

- 7.1. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u Predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená (ContiTrade Slovakia alebo Franchise partner), ak nie je v tomto Reklamačnom poriadku uvedené inak. Ak si Zákazník Reklamáciu uplatňuje u Predávajúceho, môže tak urobiť:
- Osobne v predajni alebo poštou alebo emailom na adresu predajne, kde si Zákazník Tovar osobne prevzal alebo kde mu bola poskytnutá Služba. Kontaktné údaje jednotlivých predajní Predávajúceho sú uvedené na stránke Internetového obchodu v sekcii „Pobočky“, kde je možné vidieť, ktorá predajňa BestDrive je prevádzkovaná spoločnosťou ContiTrade, a ktorá je prevádzkovaná iným podnikateľom – Franchise partnerom.
 - ak bol Zákazníkovi Tovar doručovaný kurierom, prednostne si Zákazník uplatní Reklamáciu poštou na adrese:

ContiTrade Slovakia s.r.o.

e-shop BestDrive,

Južná Trieda 62

040 01 Košice

- 7.2. Zákazník Spotrebiteľ môže uplatniť Reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni Predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby (spravidla záručný servis uvedený v záručnom liste), a to v zmysle § 18 ods. 2 Zákona o ochrane spotrebiteľa. Určená osoba môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného výrobku, inak reklamáciu postúpi Predávajúcemu na vybavenie.

8. Ako uplatniť Reklamáciu a aké sú nároky Zákazníka?

- 8.1. O uplatnení Reklamácie Zákazník informuje Predávajúceho listom, emailom, alebo vyplnením reklamačného protokolu, bude poskytnutý Zákazníkovi na vyžiadanie na predajni Predávajúceho.

- 8.2. Reklamáciu Zákazník uplatňuje tak, že vytkne konkrétnu vadu a oznámi, aký konkrétny nárok zo zodpovednosti za vady uplatňuje. Zákazník pripojí doklad o kúpe tovaru alebo služieb a doklad preukazujúci Záruku, ak táto nevyplýva zo zákona. V prípade nesplnenia týchto podmienok, nebudú naplnené podmienky nevyhnutné pre uplatnenie Reklamácie a takéto neúplné uplatnenie nárokov z väd sa nebude považovať za Reklamáciu.

- 8.3. Zákazník môže pri uplatnení reklamácie žiadať nasledovné:

- 8.3.1. **Oprava:** ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť (v súlade s § 622 ods. 1 a § 655 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

8.3.2. **Výmena veci alebo jej súčasti:**

- Ak ide o vadu zakúpeného tovaru, ktorú možno odstrániť, Zákazník môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady (v súlade s § 622 ods. 2 Občianskeho zákonníka).
- Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady zakúpeného tovaru vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to Zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti (v súlade s § 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka).
- Právo na výmenu veci má Zákazník aj vtedy, ak má zakúpený Tovar vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, alebo ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Zákazník Spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd zakúpený tovar riadne užívať (v súlade s § 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

- 8.3.3. **Odstúpenie od Zmluvy a vrátenie peňazí:** ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má Zákazník právo od Zmluvy odstúpiť. To isté právo prislúchajú Zákazníkovi Spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Zákazník ako kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať (v súlade s § 623 ods. 1 a § 655 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

8.3.4. **Zľava:** ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu veci, má Zákazník právo na primeranú zľavu z ceny tovaru alebo služby (v súlade s § 623 ods. 2 a § 648 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

- Ak vec predávaná za nižšiu cenu (z dôvodu nižšej akosti) alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má Zákazník ako kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu (t. j. napr. má aj inú vadu ako tú, za ktorú bola cena už znížená, alebo použitá vec má vadu, ktorá nesúvisí v použití alebo opotrebení), a to v súlade s § 624 Občianskeho zákonníka.

8.4. Predávajúci Zákazníkovi vydá potvrdenie o prijatí Reklamácie, resp. kópiu vyplneného reklamačného protokolu. Ak je Reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Zákazníkovi Spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť Zákazníkovi Spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení Reklamácie; potvrdenie o uplatnení Reklamácie sa nemusí doručovať, ak Spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie Reklamácie iným spôsobom (§ 18 ods. 8 Zákona o ochrane spotrebiteľa).

8.5. Aby mohla byť Reklamácia vybavená, je nevyhnutné, aby Zákazník predložil vec, ktorej sa Reklamácia Tovarom alebo Služieb týka. Predkladaná vec musí byť primerane čistá. V prípade, že Zákazník prinesie hrubo znečistenú vec, Predávajúci nie je povinný vec prevziať na Reklamáciu až do momentu, kedy Zákazník nepredloží vec, ktorá nie je špinavá alebo znečistená nad mieru primeranú pomerom.

8.6. Vybavenie reklamácie. Za vybavenie Reklamácie sa považuje (v súlade s § 2 písm. m) Zákona o ochrane spotrebiteľa):

- odovzdanie opraveného výrobku,
- výmena výrobku,
- vrátenie kúpnej ceny výrobku,
- vyplatenie primeranej zľavy z ceny výrobku,
- písomná výzva na prevzatie plnenia, alebo
- odôvodnené zamietnutie Reklamácie.

9. Ako prebieha vybavovanie Reklamácie u Zákazníka Podnikateľa?

9.1. **Vybavenie Reklamácie Zákazníka Podnikateľa:** po uplatnení Reklamácie, označení vady a predložení veci, Predávajúci určí spôsob Reklamácie a Reklamáciu vybaví v čo najkratšej lehote, spravidla do 30 dní.

10. Ako prebieha vybavovanie Reklamácie u Zákazníka Spotrebiteľa?

10.1. Uvedený postup sa riadi ustanoveniami Zákona o ochrane spotrebiteľa (najmä § 18 a nasl.).

10.2. **Určenie spôsobu vybavenia Reklamácie Spotrebiteľa:** ak Spotrebiteľ uplatní Reklamáciu, Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť Spotrebiteľa o jeho právach (na opravu či výmenu veci, odstúpenie od zmluvy s vrátením peňazí alebo na zľavu, podľa podmienok uvedených v článku 8.3. tohto Reklamačného poriadku). Túto povinnosť možno splniť aj zverejnením tohto Reklamačného poriadku v predajni na mieste pre daného Spotrebiteľa viditeľnom.

Predávajúci na základe rozhodnutia Spotrebiteľa, ktoré z týchto práv Spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia Reklamácie ihneď (jeden zo spôsobov v článku 8.6.), v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá technická zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.

- 10.3. **Lehota na vybavenie Reklamácie Spotrebiteľa:** po určení spôsobu vybavenia Reklamácie sa Reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie Reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie / resp. k ak prevzatiu predmetu Reklamácie Predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu Reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
- 10.4. Ak Spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže Predávajúci vybaviť Reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od Spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť Spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie Reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia Reklamácie.
- 10.5. Ak Spotrebiteľ Reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá Reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení Reklamácie uviesť, komu môže Spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak Spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže Reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný Spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia Reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú Reklamáciu nemožno zamietnuť.
- 10.6. **Vybavenie Reklamácie Spotrebiteľa:** Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, resp. do 30 dní odo dňa prevzatia predmetu reklamácie, ak lehota na vybavenie Reklamácie plynula odo dňa prevzatia predmetu Reklamácie Predávajúcim (§ 18 ods. 9 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto písomným dokladom je spravidla kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou „vyjadrenie pracovníka povereného na vybavenie reklamácie“ alebo list obsahujúci písomné vyzúčenie o vybavení Reklamácie.

11. Vyzdvihnutie predmetu Reklamácie

- 11.1. Zákazník je povinný si prevziať predmet Reklamácie bezodkladne po tom, ako bol upovedomený o vybavení Reklamácie.
- 11.2. V prípade, že si Zákazník nevyzdvihol predmet Reklamácie do 1 mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o výsledku spôsobu vybavenia reklamácie, hoci Zákazníkovi bol doručený výsledok Reklamácie, Predávajúci po uplynutí lehoty na vyzdvihnutie reklamovaného tovaru opätovne písomne listom alebo e-mailom vyzve Zákazníka na jeho vyzdvihnutie a poučí ho, že v prípade, že na výzvu nebude reagovať, ponúkne predmet Reklamácie na predaj, a ak sa ho nepodarí do 1 mesiaca predať, Predávajúci môže predmet Reklamácie zlikvidovať.

- 11.3. V prípade, že si Zákazník nevyzdvihne predmet Reklamácia ani po uplynutí lehoty na vyzdvihnutie v zmysle dodatočnej výzvy na prevzatie, Predávajúci má nárok na poplatok za uskladnenie predmetu Reklamácie vo výške obvyklej s prihliadnutím na povahu veci, dĺžku a spôsob skladovania.

12. Záver

Vážení Zákazníci, veríme, že budete s našimi výrobkami a službami spokojní a budú Vám spoľahlivo slúžiť bez toho, aby ste museli využiť tento Reklamačný poriadok. V prípade akýchkoľvek otázok a nejasností, žiadostí, sťažností alebo podnetov, nás môžete kontaktovať na kontaktných adresách uvedených v hlavičke tohto Reklamačného poriadku alebo na kontaktnej adrese konkrétneho Predávajúceho.

Príloha č. 2 – Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy

VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

podľa prílohy č. 3 k zákonu 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

(vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte odstúpiť od zmluvy)

- Označenie predávajúceho **podľa faktúry**.*

	ContiTrade Slovakia s.r.o., so sídlom: Terézie Vansovej 1054, 020 01 Púchov, mobil: +421 911 691 460, e-mail: eshop@bestdrive.sk toto odstúpenie prosím doručte ideálne aj rovno s tovarom na adresu pobočky, kde ste si tovar osobne vyzdvihli, alebo ak Vám bol doručený kuriérom, doručte ho na adresu: ContiTrade Slovakia s.r.o. e-shop BestDrive Južná Trieda 62 040 01 Košice
--	---

alebo ak je na faktúre /pokladničnom bloku iný predávajúci (Franchise partner):

	Obchodné meno: so sídlom: e-mail:
--	---

- Týmto oznamujem, že odstupujem od zmluvy na tento tovar / od zmluvy o poskytnutí tejto služby č.*:
- V rozsahu: celom / čiastočnom,
a to.....
- Dátum objednania/dátum prijatia*
- Meno a priezvisko spotrebiteľa *
- Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov*
- Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov* (iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)
.....
- Dátum

*** Nehodiace sa prečiarknite.**