

V O L V O

PODMIENKY DOŽIVOTNEJ SPOTREBITEĽSKEJ ZÁRUKY
na náhradné diely pre osobné motorové vozidlá značky VOLVO

CUSTOMER LIFETIME PARTS WARRANTY

V znení účinnom od 01.07.2020

T.O.P. AUTO Slovakia, a.s.

Spoločnosť T.O.P. AUTO Slovakia, a.s., sídlo: Plynárenská 7/A, 821 09 Bratislava, IČO: 35 874 546, registrácia: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sa, vložka č.: 3260/B, e-mail: volvo@topautoslovakia.sk (ďalej aj ako „**spoločnosť Volvo**“), poskytuje zákazníkovi, ktorí si prostredníctvom autorizovaného Dealera alebo Opravcu spoločnosti VOLVO pôsobiaceho na území Slovenskej republiky (ďalej aj ako „**Autorizovaný servis Volvo**“; aktuálny zoznam Autorizovaných servisov Volvo je dostupný na <https://www.volvocars.com/sk/find-a-dealer>) zakúpili originálny náhradný diel značky Volvo (ďalej tiež ako „**náhradný diel**“) a v Autorizovanom servise Volvo si nechajú tento náhradný diel Volvo do vozidla Volvo namontovať, doživotnú záruku na zakúpený náhradný diel Volvo. Poskytnutie doživotnej záruky je za vyššie uvedených podmienok pre zákazníka bezplatné. **Poskytnutie doživotnej spotrebiteľskej záruky na náhradné diely pre osobné motorové vozidlá značky VOLVO (ďalej aj ako „Doživotná záruka“)** sa riadi týmito podmienkami (ďalej len ako „**Podmienky**“).

1. Predmet doživotnej záruky

Doživotná záruka na náhradný diel sa vzťahuje na výrobnú vadu náhradného dielu, ktorá má za následok jeho nefunkčnosť alebo obmedzenú funkčnosť náhradného dielu spôsobenú iným dôvodom ako je bežné opotrebenie alebo používanie vozidla v rozpore s pravidlami stanovenými výrobcom, a to najmä v servisnej a záručnej knihe príslušného vozidla. V prípade, ak Autorizovaný servis potvrdí existenciu výrobnéj vady náhradného dielu, bude takýto náhradný diel zákazníkovi príslušným Autorizovaným servisom bezplatne vymenený alebo opravený v súlade s týmito Podmienkami. Rozhodnutie o spôsobe odstránenia vady náhradného dielu prináleží výlučne Autorizovanému servisu.

2. Doba trvania doživotnej záruky

Doživotná záruka na náhradný diel začína plynúť dňom nasledujúcim po dni, kedy uplynie právo majiteľa vozidla uplatniť práva zo zodpovednosti predávajúceho za vady náhradného dielu, t.j. po dvoch rokoch od zakúpenia a namontovania príslušného náhradného dielu Autorizovaným servisom Volvo do vozidla Volvo.

Doživotná záruka náhradného dielu trvá po celú dobu, počas ktorej sú vo vzťahu k vozidlu riadne a včas plnené všetky povinnosti vyplývajúce zo servisnej a záručnej knihy vozidla, a počas ktorej:

- a) je náhradný diel namontovaný v pôvodnom vozidle VOLVO (doživotná záruka nie je prenosná s náhradným dielom do iného vozidla);
- b) je vlastníkom vozidla totožná osoba, ktorá vlastnila vozidlo v okamžiku montáže náhradného dielu do vozidla (v prípade, ak dôjde k prechodu vlastníckeho práva k vozidlu, v ktorom je namontovaný náhradný diel s doživotnou zárukou, doživotná záruka ku dňu prevodu vlastníckeho práva zanikne); a
- c) stále prebieha výroba príslušného náhradného dielu alebo je daný náhradný diel na sklade spoločnosti Volvo alebo Autorizovaného servisu, u ktorého bola reklamácia uplatnená.

3. Náhradné diely, na ktoré sa vzťahuje doživotná záruka

Doživotná záruka sa vzťahuje a kryje všetky mechanické a elektrické náhradné diely Volvo, s výnimkou náhradných dielov uvedených nižšie v týchto Podmienkach, ktoré zákazník kúpi od Autorizovaného servisu Volvo a nechá ich do vozidla Volvo namontovať Autorizovaným servisom Volvo, od ktorého náhradný diel zakúpil.

Doživotná záruka sa nevzťahuje na náhradné diely, ktoré boli vo vozidle namontované v momente jeho kúpy alebo ktoré boli vymenené v súvislosti s reklamáciou väd vozidla, a to reklamáciou počas trvania záručnej doby výrobcu ako aj počas trvania predĺženej záruky vozidlo Volvo, ktorú si zákazník kúpil, alebo mu ju predajca alebo importér poskytol.

Doživotná záruka sa nevzťahuje na náhradné diely, ktoré sú alebo boli predmetom opravy alebo výmeny pri bežných servisných úkonoch alebo údržbe vozidla, a to najmä:

- Prevádzkové kvapaliny, s výnimkou prípadu, ak je taká výmena nevyhnutá v dôsledku poruchy, ktorej oprava je predmetom doživotnej záruky;
- Lišty stieračov;
- Olejové filtre, vzduchové filtre, peľové filtre a palivové filtre;
- Žiarovky vnútorného a vonkajšieho osvetlenia (Bi-Xenonové výbojky a LED žiarovky);
- Hnacie remene;
- Zapaľovacie sviečky;
- pneumatiky/brzdové platničky/čeluste/kotúče.

Doživotná záruka sa ďalej nevzťahuje na vady náhradného dielu, ktoré sa prejavia v priamom dôsledku :

- normálneho (bežného) opotrebenia alebo v dôsledku nesprávneho užívania vozidla, a to najmä používania v rozpore s pokynmi výrobcu a/alebo návodom na obsluhu alebo jeho prehrievania;
- poškodenia alebo vady, ktorá nebola bezodkladne nahlásená Autorizovanému servisu Volvo a ktorá má za následok vznik ďalšej škody na vozidle z dôvodu používania vozidla aj po vzniku vady (tzv. Drive on Damage);
- nedodržania podmienok a povinností riadnej údržby vozidla v súlade s podmienkami údržby a servisnými pokynmi spoločnosti Volvo;
- nedodržania povinností používania dielov a kvapalín predpísaných spoločnosťou Volvo (alebo dielov porovnateľnej kvality);
- akékoľvek zmeny alebo úpravy na vozidle alebo jeho súčiastiach, vrátane (nie však výlučne), úprav motora , ktoré nie sú schválené výrobcom vozidla alebo sú v rozpore so špecifikáciou vozidla;
- vykonanie servisných prác na vozidle v rozpore so servisnými pokynmi spoločnosti Volvo; úpravami, čistením náhradného dielu alebo jeho repasovaním (napr. skimming, honovanie);
- v dôsledku akéhokoľvek neautorizovaného zásahu do dotknutého dielu alebo dielu pôsobiaceho na takýto diel;
- trenie materiálov, vrátane opotrebenia spojky;
- zmiešavanie odlišných druhov paliva alebo používanie nedoporučeného paliva alebo oleja, nepoužitím výrobcom stanovených kvapalín alebo mazív;
- korózia;

- prehriatie spôsobené zakrytým/ nezakrytým dielom;
- poškodenie následkom nedbalosti, nesprávneho používania vozidla alebo nehody, (vrátane poškodenia mrazom, teplom, vplyvom živelnej pohromy, technickej alebo technologickej havárie, prevádzkovej poruchy, prípadne úmyselného konania človeka.

4. Nároky z vád náhradných dielov a ich uplatnenie

Na účely uplatnenie práva z doživotnej záruky je zákazník povinný Autorizovanému servisu Volvo predložiť faktúru, ktorá bola pri kúpe daného náhradného dielu zákazníkovi vystavená. V prípade, ak sa počas trvania doživotnej záruky prejaví výrobná vada náhradného dielu, je zákazník povinný bezodkladne po zistení vady vozidlo pristaviť do Autorizovaného servisu Volvo. Na požiadanie zákazníka Autorizovaný servis Volvo poskytne informáciu o príčine poruchy.

Počas trvania doživotnej záruky má zákazník v prípade vady náhradného dielu nárok výlučne na jeho opravu alebo výmenu, a to v závislosti od rozhodnutia Autorizovaného servisu Volvo.

V prípade, ak sa na vadu náhradného dielu vzťahuje doživotná záruka, Autorizovaný servis Volvo vadný náhradný diel bezplatne opraví alebo vymení za nový náhradný diel. Autorizovaný servis Volvo bude plniť svoje povinnosti počas svojej štandardnej pracovnej doby a príslušné opravy vykoná v primeranej lehote, s ohľadom na personálne a materiálne kapacity servisu.

Zákazník je oprávnený uplatniť práva z doživotnej záruky u ktoréhokoľvek Autorizovaného servisu na území Slovenskej republiky, prípadne i u Autorizovaného servisu Volvo na území ostatných štátov Európskej únie a ďalších zemí zapojených do programu (zoznam je dostupný na www.volvocars.com/sk).

5. Povinnosti zákazníka

Podmienkou trvania a zachovania doživotnej záruky náhradného dielu je, aby intervaly servisných prehliadok vozidla - predpísané úkony pravidelnej servisnej údržby boli vykonané riadne a včas, v súlade s podmienkami výrobcu, servisnou a záručnou knižkou a návodom na obsluhu. Výlučne na účely poskytovania doživotnej záruky podľa týchto podmienok je podmienkou zachovania doživotnej záruky na náhradný diel aj vykonanie servisnej prehliadky najneskôr v lehote 1 mesiac alebo do najazdenia max 1 500. km od plánovaného dátumu pravidelnej servisnej prehliadky.

Podmienkou vzniku a trvania nároku zákazníka na vykonanie opravy alebo výmeny vadného náhradného dielu je taktiež skutočnosť, že potreba vykonania opravy alebo výmeny náhradného dielu vznikla počas trvania doživotnej záruky. Na účely zachovania doživotnej záruky je tiež potrebné aby zákazník:

- V súlade s pokynmi uvedenými v návode na obsluhu a v servisnej a záručnej knižke vozidla užívať, udržiavať a starať sa o vozidlo;
- Vykonával rutinné kontroly hladiny oleja a iných prevádzkových kvapalín vo vozidle aj mimo doporučené termíny servisných kontrol a v prípade potreby ich na vlastné náklady dopĺňal.

6. Výhrada

Súčasťou doživotnej záruky nie sú žiadne povinnosti spoločnosti Volvo alebo Autorizovaného servisu Volvo poskytnúť zákazníkovi náhradu za akékoľvek náklady, ušlý zisk, stratu času

alebo iné škody, najmä tie, ktoré vznikli zákazníkovi pri doprave vozidla do Autorizovaného servisu alebo ku ktorým došlo na základe toho, že zákazník nemohol vozidlo užívať po dobu, kedy bolo u Autorizovaného servisu Volvo a ktorá bolo dohodnutá na účely opravy náhradného dielu, na ktorý sa vzťahuje doživotná záruka.

7. Informácia o spracúvaní osobných údajov

Táto informácia o spracúvaní osobných údajov obsahuje informácie o tom, na aké účely, akým spôsobom a prečo spoločnosť Volvo ako prevádzkovateľ používa Vaše osobné údaje, ktoré poskytnete v súvislosti s poskytnutím Doživotnej záruky, aký je právny základ spracúvania Vašich osobných údajov spoločnosťou Volvo ako prevádzkovateľom a ďalšie informácie, ktoré by mohli byť pre Vás dôležité.

Prevádzkovateľ

Vaše osobné údaje spracúva spoločnosť Volvo:

T.O.P. AUTO Slovakia, a.s., Plynárska 7/A, 821 09 Bratislava, IČO: 35 874 546

(ďalej aj len „**Prevádzkovateľ**“)

Kategórie spracúvaných osobných údajov

Základné identifikačné údaje

Titul, meno, priezvisko, adresa bydliska/miesta podnikania, dátum narodenia, rodné číslo, IČO

Kontaktné údaje

Meno, priezvisko, doručovacia adresa, e-mailová adresa, telefónne číslo, údaj o preferovanom komunikačnom kanáli

Údaje o vozidle

Identifikačné číslo vozidla (VIN), model, dátum kúpy, história opráv a pod.

Marketingové údaje

Informácia o kúpených tovaroch a poskytnutých službách, informácia o daných opt-in súhlasoch so spracúvaním osobných údajov, špecifikácia vozidla, informácia o vlastníctve

iných vozidiel, informácia o odbere noviniek, história adresovaných reklamných kampaní, údaje z testovacích jazd, prehľad ponúk

Účel a právny základ spracúvania osobných údajov

Kategória spracúvaných údajov	Účel spracúvania	Právny základ spracúvania
Základné identifikačné údaje Kontaktné údaje Údaje o vozidle	Vaše osobné údaje využívame na to, aby sme Vám poskytlí našu službu – Doživotnú záruku v zmysle týchto Podmienok, t. j. na účel uzatvorenia a plnenia zmluvy, predmetom ktorej je poskytnutie Doživotnej záruky v zmysle týchto Podmienok vrátane ich spracúvania na účel uskutočnenia rokovaní o uzatvorení zmluvy, prípadných zmien zmluvy a iných úkonov nevyhnutných na spravovanie zmluvného vzťahu, a najmä na účel plnenia povinností a záväzkov spoločnosti Volvo vyplývajúcich z takej zmluvy.	Vykonanie opatrení pred uzatvorením zmluvy – predzmluvný vzťah Plnenie zmluvy (čl. 6 ods. 1 písm. b) Nariadenia)
Kontaktné údaje Údaje o vozidle	Vaše osobné údaje využívame na riešenie Vašich reklamácií, sťažností, žiadostí, či podnetov, uplatňovanie práv a právnych nárokov, ktoré sa týkajú Vás alebo spoločnosti Volvo, v prípade, ak uplatníte práva z Doživotnej záruky alebo, ak nie ste spokojní s našimi tovarmi alebo službami.	Oprávnený záujem (čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia)
Kontaktné údaje Marketingové údaje Údaje o vozidle	Vaše osobné údaje využívame na marketingové účely, t. j. aby ste mali zabezpečený priamy prístup k relevantným informáciám	Súhlas dotknutej osoby (čl. 6 ods. 1 písm. a) Nariadenia)

	<p>týkajúcich sa Doživotnej záruky, vlastníctva vozidla, jeho servisu, ako aj kampaní, ponúk, či vernostných programov. Prevádzkovateľ Vám tak môže predkladať informácie o ponuke tovarov alebo služieb, novinkách, zľavových akciách, kampaniach, vernostných programoch či výhodných ponukách. Prevádzkovateľ v tejto súvislosti môže spracúvať aj Vaše prípadné odpovede a reakcie na adresovanú marketingovú komunikáciu, údaje o Vašej nákupnej histórii, a to na štatistické účely a tiež na vykonávanie profilovania, aby ste mohli dostávať relevantnú a kvalitnú marketingovú komunikáciu a za účelom zlepšenia svojej marketingovej komunikácie.</p>	
<p>Kontaktné údaje Marketingové údaje Údaje o vozidle</p>	<p>Prevádzkovateľ využíva Vaše osobné údaje za účelom vykonávania prieskumov spokojnosti, t. j. aby Vás mohol kontaktovať za účelom zisťovania spokojnosti s dodanými tovarmi alebo službami.</p>	<p>Súhlas dotknutej osoby (čl. 6 ods. 1 písm. a) Nariadenia)</p>

Príjemcovia osobných údajov

Vaše osobné údaje spoločnosť môže poskytovať výrobcovi motorových vozidiel (Volvo Car Corporation, registračné číslo 556074-3089, 405 31 Göteborg – výrobca motorových vozidiel továrenskej značky Volvo), Vášmu vybranému autorizovanému predajcovi motorových vozidiel a svojim obchodným partnerom, ktorí spracúvajú Vaše osobné údaje ako sprostredkovatelia na základe pokynov spoločnosti Volvo ako prevádzkovateľa a v súlade s osobitne dohodnutými podmienkami.

Prenos osobných údajov

Prevádzkovateľ v zásade nerealizuje prenos Vašich osobných údajov mimo Európskej únie. V niektorých prípadoch môže Vaše osobné údaje prenášať mimo Európskej únie a/alebo

mimo Európskeho hospodárskeho priestoru výrobcu, avšak vždy len v rozsahu dovolenom príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.

Doba uchovávania osobných údajov

Vaše osobné údaje Prevádzkovateľ uchováva v rozsahu dovolenom príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi a po dobu trvania príslušného účelu spracúvania osobných údajov. Vo výnimočných prípadoch, ak to okolnosti vyžadujú, sa môže doba uchovávania osobných údajov predĺžiť z dôvodov uplatnenia, preukázania, obhajovania a/alebo výkonu práv, nárokov a oprávnených záujmov dotknutej osoby alebo Prevádzkovateľa alebo vykonávania interného vyšetrovania. Dĺžka takejto doby uchovávania je podmienená predovšetkým trvaním povinností súvisiacich napr. so zárukou poskytovanou na výrobky alebo služby Prevádzkovateľa, ako aj nevyhnutnosťou uchovávania týchto osobných údajov pre prípad potreby preukázania plnenia našich zákonných povinností resp. preukázania, uplatňovania alebo obhajovania právnych nárokov.

Vaše práva a kontaktné informácie

Ak ste nám poskytli súhlas so spracovaním svojich osobných údajov, ako aj na účely elektronickej marketingovej komunikácie, máte právo tento súhlas kedykoľvek odvolať. Napríklad stačí použiť dostupné možnosti na zrušenie odberu, ktoré sú súčasťou e-mailovej marketingovej komunikácie, ktorú vám posielame. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania vychádzajúceho zo súhlasu pred jeho odvolaním.

V súvislosti so spracúvaním osobných údajov máte ako dotknutá osoba právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov (ak je spracúvanie vykonávané podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia), právo na prístup k osobným údajom, právo na opravu osobných údajov, právo na vymazanie (právo na zabudnutie), právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov a právo na prenosnosť údajov.

V prípade, ak máte ďalšie otázky týkajúce sa spracúvania Vašich osobných údajov Prevádzkovateľom, môžete kontaktovať kontaktnú osobu Prevádzkovateľa: ouu@topautoslovakia.sk.

8. Záverečné ustanovenia

Akékoľvek spory týkajúce sa výkladu alebo aplikácie Podmienok doživotnej záruky sa strany vždy pokúsia vyriešiť vzájomnou dohodou.

V prípade, ak Spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Autorizovaný servis Volvo vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že porušil jeho práva, Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na Autorizovaný servis Volvo so žiadosťou o nápravu. Ak Autorizovaný servis Volvo na žiadosť Spotrebiteľa podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania Spotrebiteľom, 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 (ďalej len ako „**Zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov**“). Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Autorizovaný servis Volvom je (i) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava alebo elektronicky na ars@soi.sk alebo adr@soi.sk alebo (ii) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteleskych-sporov/146987s>), pričom Spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> .

Návrh Spotrebiteľa na začatie alternatívneho riešenia sporu musí v zmysle § 12 odsek 3 Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov obsahovať:

1. meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
2. presné označenie Autorizovaný servis Volvo,
3. úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností, označenie, čoho sa Spotrebiteľ ako spotrebiteľ domáha,
4. dátum, kedy sa Spotrebiteľ ako spotrebiteľ obrátil na Autorizovaný servis Volvo so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s Autorizovaným servisom Volvom bol bezvýsledný,
5. 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 spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže Spotrebiteľ využiť formulár, ktorého vzor je Kupujúcemu k dispozícii na stiahnutie na stránke Autorizovaný servis Volvo, ako aj webovom sídle ministerstva (a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov. K návrhu Spotrebiteľ priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

Spoločnosť Volvo si vyhradzuje právo tieto Podmienky kedykoľvek jednostranne meniť, pričom práva a povinnosti zákazníka sa spravujú Podmienkami platnými v momente kúpy náhradného dielu.