



Autoklub Slovakia Assistance s.r.o., Bosákova 12, 851 04 Bratislava, tel.: +421 2 49 20 59 01
e-mail: info@asaauto.sk, www.asaauto.sk
IČO: 31 370 977, DIČ: 2020353280, IČ DPH: SK2020353280
Bankové spojenie: IBAN: SK56 1100 0000 0026 2510 7392
Spoločnosť je zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka 6872/B

REKLAMAČNÝ PORIADOK spoločnosti Autoklub Slovakia Assistance s.r.o.

1. Úvodné ustanovenia

1.1 Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky a spôsob uplatňovania reklamácií služieb poskytovaných spoločnosťou Autoklub Slovakia Assistance s.r.o., so sídlom Bosákova 12 851 04 Bratislava, IČO: 31370977, DIČ: 2020353280, zapísaná v OR SK2020353280, podľa §4, registrácia od 1.5.1998, ďalej len „poskytovateľ“.

1.2 Reklamácia poskytnutých asistenčných služieb pre fyzické a právnické osoby ma zjednotený proces podania reklamácie, ako aj rozsah a platný obsah pre uplatnenie reklamácie. Reklamačný poriadok pre fyzické osoby je spracovaný v súlade s Občianskym zákonníkom; zákon č. 250/2007 Z. z. a zákonom č. 40/1964 Zb, ako aj ďalšími príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Právnické osoby postupujú na základe osobitných podmienok dojednaných v platnej zmluve v zmysle Obchodného zákonníku (zákon č. 513/1991 Zb.), konkrétne ustanoveniami o zmluve (§ 409 a nasl.) a o zodpovednosti za vady (§ 422 – § 436).

2. Predmet reklamácie

2.1 Zákazník má právo uplatniť reklamáciu, ak:

- služba (odťah vozidla, asistencia, prevoz) nebola vykonaná v dohodnutom rozsahu alebo kvalite,
- došlo k poškodeniu vozidla počas poskytovania služby,
- došlo k meškaniu alebo nedodržaniu zmluvne dohodnutých podmienok bez objektívnych dôvodov,
- bola účtovaná nesprávna cena za službu oproti dohodnutej.

2.2 Reklamáciu nie je možné uznať, ak:

- zákazník neposkytol pravdivé alebo úplné informácie o vozidle alebo situácii,
- porušenie zmluvných podmienok bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť (napr. vyššia moc, nepriaznivé počasie, zásah tretích osôb),
- zákazník zasiahol do výkonu služby spôsobom, ktorý bránil jej riadnemu poskytnutiu.

3. Uplatnenie reklamácie

3.1 Reklamáciu je možné uplatniť písomne alebo elektronicky bez zbytočného odkladu, najneskôr však do **30 kalendárnych dní** od vzniku udalosti, ktorá je predmetom reklamácie.

3.2 Spôsoby uplatnenia reklamácie:

- e-mailom na: reklamacie@asaauto.sk,
- písomne na adresu: Bosákova 12 851 04 Bratislava,





Autoklub Slovakia Assistance s.r.o., Bosákova 12, 851 04 Bratislava, tel.: +421 2 49 20 59 01
e-mail: info@asaauto.sk, www.asaauto.sk
IČO: 31 370 977, DIČ: 2020353280, IČ DPH: SK2020353280
Bankové spojenie: IBAN: SK56 1100 0000 0026 2510 7392
Spoločnosť je zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka 6872/B

3.3 Reklamácia musí obsahovať:

- meno a priezvisko/názov zákazníka,
- kontaktné údaje (telefón, e-mail),
- dátum a čas poskytnutia služby,
- presný popis reklamovanej skutočnosti,
- dôkaz o poskytnutí služby (napr. objednávka, zmluva, faktúra),
- prípadné fotodokumentácie (napr. poškodenia vozidla).

4. Lehota na vybavenie reklamácie

4.1 Poskytovateľ je povinný vybaviť reklamáciu do **30 dní** odo dňa jej doručenia.

4.2 V zložitejších prípadoch, kde je potrebné odborné stanovisko (napr. znalecký posudok k poškodeniu vozidla), môže byť lehota predĺžená, o čom bude zákazník informovaný.

5. Spôsob vybavenia reklamácie

5.1 Ak je reklamácia oprávnená, poskytovateľ môže podľa okolností:

- vrátiť pomernú časť ceny služby,
- poskytnúť plnenie na nápravu škody v zmysle platnej poisťky spoločnosti
- poskytnúť náhradnú službu zdarma alebo so zľavou,
- poskytnúť inú formu náhrady na základe dohody so zákazníkom.

5.2 O vybavení reklamácie bude vyhotovený písomný záznam, ktorý bude doručený zákazníkovi.

6. Záverečné ustanovenia

6.1 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 1.9.2025.

6.2 Reklamačný poriadok je k dispozícii na prevádzke a na webovej stránke spoločnosti:
<https://www.asaauto.sk/>.

6.3 Poskytovateľ si vyhradzuje právo tento reklamačný poriadok zmeniť v zmysle platnej legislatívy. Zmeny nadobúdajú účinnosť dňom ich zverejnenia.

