

Postopek uveljavljanja reklamacij

Reklamacija je pritožba, ki jo stranka poda v pisni obliki v zvezi z rabljenim vozilom, kupljenim na prodajni aplikaciji družbe PAA Global d.o.o. (v nadaljevanju: družba), na spletni strani www.paauction.si.

Družba obravnava vse reklamacije, ki izpolnjujejo spodaj navedene pogoje. Potrditev reklamacije je možna le ob odobritvi dobavitelja vozila, na katerega je reklamacija naslovljena.

1. Postopek oddaje reklamacije

- Reklamacijo je treba družbi sporočiti v roku **24 ur** od prenosa (predaje) vozila.
 - Reklamacija mora biti posredovana v pisni obliki z natančnim in podrobnim opisom reklamiranih pomanjkljivosti.
 - Zunanje in druge vidne poškodbe vozila je potrebno nemudoma prijaviti ob prevzemu vozila na sedežu podjetja. Prav tako je obvezno, da se te poškodbe ob prevzemu vozila ustrezno zabeležijo v prevzemnem zapisniku oziroma na dokumentu CMR.
 - Pri obravnavi reklamacije je treba upoštevati, da so vozila oziroma deli vozil rabljeni in ne novi. Upoštevati je potrebno:
 - stanje obrabe,
 - prevožene kilometre,
 - datum prve registracije,
 - tehnične lastnosti vozila in
 - druge pomembne okoliščine, ki vplivajo na stanje rabljenega vozila.
-

2. Reklamacije, ki niso priznane

Družba ne priznava reklamacij v naslednjih primerih:

1. **Okvare in pomanjkljivosti:**
 - ki so bile navedene na spletnem naslovu,
 - ki so značilne za rabljena vozila in so posledica običajne obrabe,
 - kadar vozilo ni uporabljeno v skladu z njegovim običajnim namenom.
2. **Napake manjšega pomena:**
 - ki nimajo bistvenega vpliva na uporabnost vozila,
 - katerih odprava ne presega vrednosti **300 €**.
3. **Rok za uveljavljanje reklamacije:**
 - če je reklamacija podana po preteku **24 ur** od prenosa (predaje) vozila.
4. **Naknadni posegi na vozilu:**

- če so po prenosu vozila izvedeni posegi (barvanje, popravila, čiščenje ipd.), ki lahko prikrijejo stanje vozila ob predaji.
-

3. Primeri neobravnavanih reklamacij

Ne glede na pravočasno vložitev družba ne obravnava reklamacij za naslednje pomanjkljivosti:

- manjše praske na vozilu in plastičnih delih (zunaj in znotraj),
- poškodovane in obrabljene pnevmatike ter platišča,
- umazana notranjost ali zunanost vozila,
- plesen v vozilu,
- raztrgani notranji deli (sedeži, tepihi ipd.),
- razlika v nivoju goriva v primerjavi z navedbo na spletni strani,
- manjkajoči kolesni pokrovi, rezervno kolo ali kompresor,
- manjkajoči dodatni set pnevmatik
- manjkajoča servisna knjižica, knjižica navodil, CD/DVD za navigacijski sistem ali antena,
- poškodovana izolacijska podlaga motorja (pod pokrovom motorja)
- manjkajoči ključi,
- poškodba vetrobranskega stekla (manjše razpoke),
- debelina laka.

Za vozila s prevoženimi več kot **100.000 km** družba ne obravnava reklamacij za naslednje dele, tudi če reklamacija izpolnjuje vse ostale pogoje:

- sklopka,
- EGR ventil,
- vztrajnik,
- jermeni (zobati, rebrasti ipd.),
- plin za klimatsko napravo,
- zavore, zavorni diski, ploščice ipd.,
- merilnik pretoka zraka,
- amortizerji in blažilniki,
- akumulator,
- olje in druge tekočine, filtri,
- lučke na armaturni plošči,
- turbina in maziva,

- svečke,
 - črpalke (voda in olje),
 - drugi deli, podvrženi normalni uporabi in obrabi,
 - vozilo označeno na avkciji kot »non-driving«, »damaged« ipd.
-

4. Obravnava reklamacij

Reklamacija mora biti poslana v pisni obliki na elektronski naslov družbe in mora vključevati:

- fotografije vozila, ki jasno prikazujejo poškodbe in reklamirani del,
- splošne fotografije vozila (števec kilometrov, šasija/VIN številka, vozilo od spredaj),
- video (v kolikor napake/poškodbe ni mogoče prikazati s fotografijami),
- diagnostiko in opis problema,
- prevzemni zapisnik oziroma CMR
- predračun stroškov popravila,
- račun popravila (v kolikor to dobavitelj zahteva).

Družba lahko zahteva strokovno mnenje avtomobilskega izvedenca in predložitev dodatne dokumentacije.

Če družba ne prejme vseh potrebnih dokazil v zahtevani obliki, reklamacije ne bo obravnavala.

5. Drugi pogoji

Družba si pridržuje pravico do spremembe postopka uveljavljanja reklamacij. Vse spremembe bodo objavljene na uradni spletni strani.