

Vybrané pasáže z vysvětlující brožury týkající se poprodejního servisu nových vozů.

Předmluva

Distribuce a opravy motorových vozidel jsou pro evropského zákazníka oblasti zásadního významu. Toto odvětví je spojováno se specifickými problémy hospodářské soutěže – zejména co se týče společného trhu a z něho vyplývajících práva zákazníků zakoupit nebo servisovat automobil v Evropské unii tam, kde to pro ně bude výhodné. Nové nařízení 1400/2002, které je vysvětleno v této brožure, bylo navrženo tak, aby tyto problémy vyřešilo a zároveň zohlednilo zvláštní rysy odvětví motorových vozidel. Nové nařízení se také zabývá problematikou související s opravami a údržbou a dodávkou náhradních dílů vzhledem k tomu, že za dobu životnosti vozidla jsou náklady související s těmito službami téměř stejně vysoké jako sama původní kupní cena vozidla. Cílem tohoto nového nařízení je prohloubit hospodářskou soutěž a přinést konkrétní užitek evropským zákazníkům. Nařízení otevírá cestu k většímu využití nových postupů distribuce, např. prodeje prostřednictvím internetu a obchodních zastoupení pro více značek. Povede k větší hospodářské soutěži mezi prodejci, výrazně zjednoduší nákup nových vozidel v zahraničí a též povede k větší cenové soutěži. Majitelé vozů budou mít více možností vybrat si, kde si nechají provést opravy a údržbu vozu a jaké náhradní díly budou použity.

5.1.2. Poprodejní servis

Otázka : Může výrobce odmítnout uznat záruku v případě, že zákazník nechal během záruční lhůty provést opravu nebo servis svého vozidla u samostatného nezávislého servisního pracovníka?

Nikoli. Pokud zákazník nechal provést opravu nebo servis svého vozidla během záruční doby výrobce u samostatného nezávislého servisního pracovníka, může záruka zaniknout jedině v případě, že provedená práce byla vadná. Obecná povinnost nechávat provádět opravy a servis automobilu v záruční lhůtě pouze ve schválené síti by zbavovala zákazníky práva nechat opravy nebo servis provést samostatným nezávislým servisním pracovníkem, a to by zejména v případě „rozšířených záruk“ takovým nezávislým servisním pracovníkům bránilo efektivně konkurovat schválené síti.

Otázka: Musí zákazník přivést vozidlo k ZÁRUČNÍM OPRAVÁM k prodejci, od kterého automobil koupil?

Nikoli. Aby se nařízení použilo, měl by mít zákazník právo odvézt vozidlo k jakémukoli autorizovanému servisnímu pracovníkovi v rámci sítě dodavatele kdekoli v EU.

Zákazník nemusí ve svém členském státu znovu registrovat záruku k tomu, aby mu byly provedeny záruční opravy. Záruční lhůta začíná dodáním automobilu schváleným prodejcem. Pokud by výrobce, dovozce, prodejce, servisní pracovník nebo jiná společnost v rámci sítě zákazníkům bránila ve využití záruky výrobce platné na celém území EU, znamenalo by to, že by nebyla splněna jedna ze základních podmínek toho, aby se výjimka vztahovala na dané dohody..

Co to pro mne znamená...

"Bloková výjimka" v podstatě znamená možnost koupit si nové auto kdekoli v EU, servisovat ho v levnějším neautorizovaném servisu a případě poruchy dílu na který se vztahuje záruka výrobce (např. akumulátor) nechat si tento vyměnit u jakéhokoli autorizovaného prodejce příslušné značky...

Nákup nového vozu

Nákup nového vozu a jeho servis jsou dvě zcela odlišné věci.

Neplatí, že tam kde jste nový vůz zakoupili tam ho musíte i servisovat. Bydlíte v Plzni a uvidíte pro Vás zajímavou nabídku na koupi vozu u prodejce z Brna. Auto tam zakoupíte, ale to neznamená, že musíte jezdit na předepsané servisní prohlídky do Brna. Můžete k tomu využít služeb prodejce stejně

značky v Plzni nebo kdekoli jinde. Dokonce ani nemusíte využít služeb "autorizovaného" prodejce... To samé platí i o zakoupení vozu kdekoli v EU. Můžete si auto, pokud je to pro Vás výhodné, dovést třeba z Říma nebo Varšavy...

Servisní prohlídka vozu v záruce výrobce

Jak už bylo uvedeno výše. "Bloková výjimka" předepisuje, že v rámci rovného konkurenčního prostředí mohou servis během záruční doby vozu provádět i nezávislí servisní pracovníci a servisy.

To znamená, že pokud jste před koupí nového vozu se svým starým jezdili do svého oblíbeného servisu, můžete v tom pokračovat i s novým vozem a to i během doby trvání záruky výrobce.

Má to ovšem jednu zásadní podmínku. A to takovou, že je "Váš" autoservis schopen takovouto servisní prohlídku na voze v záruce kvalitně provést.

To znamená, že na to má **patříčné vybavení** (žádná servisní prohlídka se neobejde např. bez vyčtení závad z řídicí jednotky vozu) a že má **patříčný servisní plán určující předepsané úkony.**

"Bloková výjimka" totiž také říká, že pokud si zákazník nechal provést opravu nebo servis svého vozidla během záruční doby výrobce u samostatného nezávislého servisního pracovníka, **může záruka zaniknout v případě, že provedená práce byla vadná.**

Zde je tedy na místě jistá obezřetnost. Máte-li ale vyzkoušený, spolehlivý a kvalitní nezávislý autoservis, můžete tak ušetřit na servisu svého nového vozu nemalé prostředky...

Porucha dílu v záruční době na který se vztahuje záruka výrobce

V případě, že se na voze, který je v záruce výrobce vyskytne závada kterou záruka pokrývá, musí ji vyřešit pouze autorizovaný prodejce-servis příslušného výrobce. Přestane-li tedy po roce fungovat akumulátor tak jeho výměnu vyřeší jakýkoli nejbližší značkový autorizovaný servis kde by měli akumulátor zdarma vyměnit. **Není možné si akumulátor nechat vyměnit ve "svém" servisu a pak požadovat na výrobcu nebo prodejci vozu kompenzaci.**