

Postopek uveljavljanja reklamacij

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

Družba PAA Global d.o.o. sprejema in obravnava vse reklamacije, ki izpolnjujejo pogoje določene v nadaljevanju:

- Za vsako potrditev reklamacije, ki je podana po navodilih zapisanih v nadaljevanju je potrebna potrditev dobavitelja vozila, ki mu je reklamacija podana

Postopek oddaje

- Vsaka in vse reklamacije morajo biti družbi sporočene v roku 24 (štiriindvajset) od prenosa (predaje) vozila in mora biti posredovana PISNO in natančno in detajlno opisano z reklamacijo, ki se podaja.
- **Ko se poda reklamacija je potrebno upoštevati, da je vozilo oziroma da so deli vozila rabljeni in ne novi, so predmet obrabe, vzeti v razumevanje stanje prevoženih kilometrov, datum prve registracije, tehnične lastnosti vozila in druge pomembne okoliščine, ki vplivajo na lastnost rabljenega vozila v tem stanju.**

Reklamacije, ki niso priznane

Družba ne bo priznala reklamacij za okvare:

- Ki so bile navedene na spletnem naslovu, ali
- So tipične za rabljeno vozilo in so v stanju normalne obrabe takega vozila, ali
- V kolikor se ne uporablja v skladu za katerega je bil normalno namenjen.
- napake manjšega pomena, ki nimajo znatnega pomena, so stvar normalne obrabe rabljenega vozila oziroma okvare katerih skupna vrednost ne presega 300 €, ali
- so podane po predvidenem času uveljavljanja reklamacij (po poteku 24 ur), ali
- če so po prenosu (predaji) vozila bili opravljeni posegi (barvanje, popravila, čiščenje...), ki bi oziroma so prikrili stanje vozila, po tem ko je vozilo bilo predano, ali
- Vzeti v ozir opisane okoliščine, seznam okvar za katere družba ne bo obravnavala reklamacij, tudi če so bile poslano pravočasno in natančno pa kljub vsemu ne prizna reklamacije, tudi če je drugače na spletnem naslovu, če jih dobavitelj izrecno en prizna in sicer za:
 - Manjše praske na vozilu;
 - Manjše praske na plastičnih delih vozila,

- Praske in odrgnine na kolesih vozila;
 - Manjše udrtnine na karoseriji vozila;
 - Praske in udarnine na steklenih površinah vozila;
 - Počene sprednje ali zadnje luči;
 - umazana notranjost oziroma zunanost vozila;
 - raztrgani notranji deli vozila;
 - nivo goriva ni identična stanju in informaciji na spletnem naslovu
 - slabo stanje koles;
 - manjkajoči kolesni pokrovi;
 - manjkajoče rezervno kolo oziroma kompresor;
 - manjka servisna knjižica vozila;
 - manjka CD/DVD navigacijskega sistema;
 - manjka knjižica navodil za vozilo;
 - manjka zaščita motorja vozila;
 - manjka antena vozila.
- Ko vozilo preseže 100 000 km, v vsakem primeru družba ne obravnava reklamacij tudi če so pravilno in pravočasno podane, ne glede če je le to bilo ali ni bilo posebej navedeno na spletnem naslovu, se ne obravnava reklamacija za:
 - sklopka;
 - EGR ventil;
 - manjka plin za klimatsko napravo;
 - zavore;
 - merilnik pretoka zraka;
 - amortizerji;
 - akumulator;
 - olje;
 - zavorne tekočine in pomanjkanje vseh drugih tekočin;
 - lučke na armaturni plošči;
 - turbina , maziva.

Obravnavanje reklamacij

Reklamacija mora biti posredovana PISNO ali na elektronski naslov po postopku:

- Priložene morajo biti fotografije vozila, šasije vozila, poškodbe, ter predračun uveljavljanja reklamacije. Fotografije vozila morajo jasno prikazovati poškodbo oziroma reklamiran del
- Družba lahko zahteva drugo mnenje strokovnjaka avtomobilske stroke in predložitev drugega mnenja za odpravo napak.

- Če družba ne prejme zgoraj navedenih reklamacijskih zahtevkov v omenjeni obliki zahtevka kupca v nobenem primeru ne obravnava.

Drugi pogoji

Družba ima pravico postopek uveljavljanja reklamacij kadarkoli spremeniti. Vsaka sprememba bo objavljena na spletnem naslovu.