

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### Všeobecná ustanovení

1. Reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**OZ**“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon**“) a vztahuje se na osobní vozidlo zakoupené u Prodávajícího specifikované v kupní smlouvě (dále jen „**Vozidlo**“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „**reklamace**“).
2. Reklamační řád je nedílnou součástí kupní smlouvy. Uzavřením kupní smlouvy Kupující vyjadřuje souhlas s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s ním řádně seznámen.
3. Prodávající při uzavírání a plnění kupní smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti. Prodávající je podnikatelem, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává Kupujícímu Vozidlo.

### II. Odpovědnost Prodávajícího

1. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že Vozidlo je ve stavu ujednaném v kupní smlouvě. Zejména Prodávající odpovídá, že v době, kdy Kupující Vozidla převzal:
  - má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu vozidla a na základě reklamy jimi prováděné;
  - se věc hodí k účelu, který pro její použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;
  - je věc v odpovídajícím stavu; a
  - věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.
2. K Vozidlu jsou přikládány dokumenty ujednané v kupní smlouvě a daňový doklad a k některým vozidlům i záruční list. Není-li ke Vozidlu přiložen záruční list, slouží k uplatnění reklamace daňový doklad, případně kupní smlouva.

### III. Práva z odpovědnosti za vady Vozidla

1. Zjevné poškození Vozidla je třeba ihned řešit s prodávajícím a sepsat nesrovnalosti do předávacího protokolu. Kupující není povinen takovéto Vozidlo od dopravce převzít a o zjištěném poškození bez zbytečného odkladu informuje Prodávajícího. Kupující v den převzetí řádně zkontroluje neporušenost Vozidla a kompletnost jeho příslušenství.
2. Při osobním odběru Kupující, je okamžik převzetí Vozidla okamžikem přechodu nebezpečí škody na Vozidle z Prodávajícího na Kupujícího. Jestliže Kupující Vozidlo neprohlédne při převzetí, může uplatnit nároky z vad zjištěných při této prohlídce, pouze pokud prokáže, že tyto vady (např. chybějící příslušenství) mělo Vozidlo již v době přechodu nebezpečí škody na Vozidle. Pozdější reklamace neúplnosti Vozidla nebo vnějšího poškození Vozidla nezabývá Kupujícího práva věc reklamovat. Prodávající má však možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

3. Reklamací Vozidla může Kupující-spotřebitel uplatnit osobně ve všech pobočkách Prodávajícího.
4. V případě, že Kupující – spotřebitel využije svého práva vyžadovat odstranění vad opravou a v záručním listu je pro účely záručních oprav Vozidla určený podnikatel odlišný od Prodávajícího, je povinen Kupující uplatnit právo na záruční opravu u podnikatele uvedeného v záručním listu a urychlit tak vyřízení své reklamace.
5. Právo na opravu výrobku je možné uplatnit také v příslušném autorizovaném servisu, Vozidlo musí Kupující doručit osobně nebo prostřednictvím zplnomocněné třetí osoby. Seznam autorizovaných servisů je uveden v záručním listu, případně jej Prodávající poskytne Kupujícímu na vyžádání.
6. Práva z odpovědnosti za vady Vozidla se nevztahují zejména na případy, kdy závada nebo poškození vznikla:
  - mechanickým poškozením Vozidla
  - prokazatelně nedovolenými zásahy do přístroje, živelnou katastrofou, mechanickým poškozením
  - elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
  - prokazatelně nesprávným užíváním,
  - užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu,
  - užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání,
  - prokazatelně používáním v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo výrobcem určeno nebo které jednoznačně vyplývá z povahy věci,
7. Odpovědnost Prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním, u Vozidla prodávaného za nižší cenu za vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, u použitého Vozidla za vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou mělo Vozidlo při převzetí Kupujícím.

#### **IV. Doba pro uplatnění práv z vad**

1. Nebude-li u jednotlivého vozidla uvedena delší doba, je kupující- spotřebitel oprávněn uplatnit právo z vady, u použitého Vozidla v souladu s § 2168 OZ v době dvanácti měsíců od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že vozidlo bylo vadné již při převzetí.
2. Záruční doba začíná běžet převzetím Vozidla Kupujícím.. Záruční doba končí dnem uvedeným v záručním listu nebo jiným dnem uvedeným výrobcem Vozidla.

#### **V. Práva z vad**

1. Nemá-li vozidlo vlastnosti uvedené v kupní smlouvě, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, případně odstoupit od smlouvy, to neplatí v případě, že vozidlo má lepší vlastnosti než bylo ujednáno. Pokud se vada týká pouze součásti Vozidla, může Kupující-spotřebitel požadovat slevu z kupní ceny, případně výměnu této součásti. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, jedná se o nepodstatné porušení smlouvy a v takovém případě

má Kupující–spotřebitel vždy právo výhradně na bezplatné odstranění vady opravou věci.

2. V případě Vozidla prodávaného jako opotřebované, může Kupující požadovat pouze přiměřenou slevu. Kupující–spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže dodat novou součást Vozidla bez vad.
3. Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Prodávající Kupujícího před převzetím Vozidla upozornil, že Vozidlo má vadu, nebo pokud Kupující vadu sám způsobil.
4. V případě odstoupení od smlouvy je Kupující povinen vrátit Prodávajícímu Vozidlo kompletní včetně veškerého příslušenství.

## VI. Vyřízení reklamace

1. Kupujícímu–spotřebiteli musí být reklamace včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající a Kupující–spotřebitel nedohodnou na delší lhůtě. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet následující den po uplatnění reklamace v souladu s ust. § 605 OZ. Lhůta 30 dnů není závazná vůči Kupujícímu–podnikateli.
2. Kupující–spotřebitel se může o výsledek reklamace sám zajímat na adrese provozovny, kde reklamaci uplatnil, nebo na její zákaznické telefonní lince, viz internetové stránky prodávajícího.
3. Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu, případně autorizovanému servisu, veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění. Kupující je při uplatnění reklamace povinen předat Vozidlo čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství.
4. Kupující je povinen předat Vozidla do reklamačního řízení kompletní. Dále doporučujeme přiložit kopii prodejního dokladu, podrobný popis závady a úplné kontaktní údaje (adresa, telefon, e-mail). V případě, že Kupující nedodá Vozidlo kompletní a jeho kompletnost je nezbytná ke zjištění existence reklamované vady a/nebo k jejímu odstranění, běh lhůty pro vyřízení reklamace začíná až dodáním chybějících částí.
5. Prodávající při převzetí Vozidla k reklamačnímu řízení neodpovídá za data a informace Kupujícího, jež jsou uloženy na pevných discích, pamětech či dalších nosičích informací, jež jsou součástí Vozidla přebíraného k reklamaci, ani za případnou ztrátu takových dat a informací.
6. Při uplatnění reklamace obdrží Kupující písemné potvrzení - reklamační protokol, který mu slouží jako doklad při vypořádání reklamace. Kupující je povinen při sepisování reklamačního protokolu uvést veškeré požadované údaje, jejichž úplnost a správnost potvrzuje podpisem reklamačního protokolu. V reklamačním protokolu jsou informace, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je Kupujícím–spotřebitelem požadován.
7. Kupující–spotřebitel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace, přičemž jsou tyto náklady chápány jako nejnížší možné. Kupující–spotřebitel o proplacení těchto nákladů musí požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění. Náklady budou Kupujícímu proplaceny pouze v případě oprávněné reklamace.

## **VII. Odmítnutí přijetí do reklamace**

1. Prodávající je oprávněn odmítnout přijetí Vozidla do reklamace, pokud je Vozidlo znečištěno nebo jsou znečištěny jeho součásti.
2. Prodávající je oprávněn odmítnout reklamaci Vozidla také v případě, že Vozidlo není předáváno v souladu s obecnými hygienickými zásadami.

## **VIII. Vyzvednutí Vozidla ze záruční opravy**

1. Po vyřízení reklamace Prodávající informuje Kupujícího buď prostřednictvím SMS, e-mailem nebo telefonicky.
2. Prodávající vydá, případně zašle, Kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém je uvedeno datum a způsob vyřízení reklamace, potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, popřípadě zdůvodnění zamítnutí reklamace.
3. V případě nevyzvednutí reklamovaného Vozidla ze záruční opravy do 2 měsíců od uplynutí doby, kdy záruční oprava byla vyřízena, je Kupující povinen zaplatit Prodávajícímu poplatek za uskladnění ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení s vyzvednutím Vozidla.
4. Při výdeji Vozidla po vyřízení reklamace je Kupující povinen předložit doklad, který obdržel při přijetí o Vozidla do reklamace, popř. musí prokázat svou totožnost. Kupující je oprávněn se nechat při vyzvednutí vozidla zastoupit na základě plné moci. Zástupce kupujícího je povinen předložit buď plnou moc a doklad, který obdržel kupující při přijetí Vozidla do reklamace, a nebo jen plnou moc s úředně ověřeným podpisem kupujícího.

## **IX. Závěrečné ustanovení**

1. Prodávající si vyhrazuje právo změnit tento reklamační řád.
2. V případě, že ustanovení v reklamačním řádu bude odporovat, či bude v rozporu s ujednáním v kupní smlouvě, má aplikační přednost ustanovení v kupní smlouvě.