

Reklamační řád

**společnosti Autoelegance Brno s.r.o., se sídlem Hapalova 21, 621 00 Brno –
Řečkovice, DIČ CZ60725656.**

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1** Tento Reklamační řád upravuje postup při uplatňování práva kupujícího z vadného plnění u prodávajícího, vztahuje se na kupní smlouvy a servisní zakázky, uzavřené mezi prodávajícím a kupujícím, realizované v prostorách společnosti i prostřednictvím e-shopu.
- 1.2** Reklamační řád se řídí právní úpravou obsaženou v zák.č. 89/2012 Sb., občanském zákoníku a v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.3 „Prodávajícím“** se rozumí společnost Autoelegance Brno s.r.o., se sídlem Hapalova 21, 621 00 Brno – Řečkovice, DIČ CZ60725656.
- 1.4 „Kupujícím“** je subjekt, který s prodávajícím uzavřel smlouvu o koupi zboží, příp. sjednal servisní zakázku .
- 1.5 „Spotřebitel“** je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.
- 1.6 „Reklamaci“** se rozumí oznámení zjištěné vady, kterou zjistí kupující a bez zbytečného odkladu oznámí prodávajícímu buď osobně v jeho sídle nebo písemně na výše uvedenou adresu prodávajícího nebo e-mailem na adresu autoelegance@autoelegance.cz , pro smlouvy realizované prostřednictvím e-shopu eshop@autoelegance.cz . Takovéto oznámení musí obsahovat přesnou identifikaci kupujícího, zboží nebo služeb, včetně popisu vadného plnění.
- 1.7 „Zboží“** znamená výrobky, které jsou předmětem kupní smlouvy ke dni jejího uzavření.
- 1.8 „Služby“** znamenají práci autoservisu, které jsou předmětem zakázkového listu.

2. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ A ZÁRUKA ZA JAKOST

- 2.1** Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávané zboží při převzetí kupujícím nemá vady, tedy je v souladu s kupní smlouvou a má jakost a užitné vlastnosti společností, výrobcem a dodavatelem společnosti popisované, nebo na základě údajů uvedených v jeho návodě očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé. Prodávající dále odpovídá kupujícímu za to, že zboží při jeho převzetí kupujícím odpovídá požadavkům právních předpisů, je v požadovaném kvalitě a odpovídá účelu, pro který se zboží obvykle používá.
- 2.2** V případě, že zboží by při předání vykazovalo zjevné vady, je kupující oprávněn zboží nepřevzít a bez zbytečného odkladu tuto skutečnost oznámit společnosti.
- 2.3** Spotřebitel je oprávněn uplatnit práva z vadného plnění při převzetí ve lhůtě 12 měsíců ode dne převzetí. Na vybrané produkty nebo jejich součásti - výslovně označené společností, je pak poskytována delší dobrovolná záruka za jakost ode dne převzetí zboží kupujícím, příp. za splnění určitých podmínek. Vadu krytou zárukou musí kupující vytknout prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost předmět plnění prohlédnout a vadu zjistit, nejpozději však v reklamační lhůtě určené délkou záruční doby. Platí, že práva z vadného plnění se vztahují na vady, které existovaly v době přechodu nebezpečí škody na věci, tzn. při převzetí zboží. Dobrovolná záruka za jakost se pak vztahuje na vady, které se vyskytnou v záruční době výslovně poskytované společností (výrobcem či dodavatelem), bez zřetele na to, zda existovaly již v době převzetí zboží kupujícím nebo vznikly později.
- 2.4** Do lhůty k uplatnění práv z vadného plnění se nezapočítává doba od uplatnění oprávněné reklamace do jejího vyřízení.
- 2.5** Kupující je povinen při převzetí zboží, vč. faktury, dodacího nebo zakázkového listu zboží řádně prohlédnout, zda nemá vady, zda se shoduje s jeho požadavkem.
- 2.6** Práva z vadného plnění se nevztahují na běžné opotřebení věci, ke kterému došlo jejím obvyklým užíváním. Práva z vadného plnění se rovněž nevztahují na poškození věcí způsobené chybnou montáží, používáním jiným způsobem a k jiným účelům, než k jakému je určena (viz návod k použití), popř. způsobené špatnou údržbou nebo zanedbáním odborné péče. Obdobné podmínky se uplatní i ve vztahu k dobrovolné záruce za jakost.

3. PRŮBĚH REKLAMACE

3.1 Reklamací je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného prodlení, jakmile se vada na zboží vyskytla, a to v průběhu lhůty k uplatnění práv z vadného plnění, resp. záruční doby, dle článku 2.3 tohoto reklamačního řádu. Pro uplatnění reklamací vady zboží doporučujeme využít vzorový formulář pro reklamací a je nutné předložit veškeré doklady produktu vč. prodejního dokladu-faktury a při uplatnění reklamací vady prací servisu pak zakázkový list a servisní knížku.

3.2 Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout (rozhodnutím se rozumí stanovení způsobu řešení reklamací) ihned, bez zbytečného odkladu, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává přiměřená doba a podle druhu zboží potřebná k odbornému posouzení vady.

3.3 Reklamací včetně odstranění vady musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamací, pokud se prodávající písemně nedohodne s kupujícím na delší lhůtě. V této lhůtě prodávající též vyrozumí kupujícího o způsobu vyřízení reklamací.

3.4 V případě, že kupujícím není spotřebitel, neuplatní se lhůty uvedené v článcích 2.3 tohoto Reklamačního řádu, ale prodávající se zavazuje reklamací řešit v co nejkratší možné lhůtě po nezbytně nutnou dobu s ohledem na odborné posouzení zboží dodavatelí nebo výrobcí.

3.5 Osoba vyřizující reklamací, tj. pověřený pracovník prodávajícího, je povinna kupujícímu potvrdit v písemné formě, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamací a jaký způsob vyřízení reklamací kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamací (předání dodavatelí, výrobcí), včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamací.

3.6 Kupující může chtít reklamované zboží opravit nebo vyměnit. Pokud zvolí variantu, která je nemožná nebo neférově nákladná, prodávající může zvolit druhou variantu. Pokud dojde k poškození při přepravě zboží z e-shopu, spotřebitel může reklamací uplatnit buď u přepravce nebo i u prodávajícího.

3.7 Prodávající zamítne reklamací:

(a) má-li reklamované zboží vadu, za kterou prodávající podle zákona, kupní smlouvy nebo tohoto reklamačního řádu neodpovídá;

(b) v případě, že reklamací nebyla uplatněna ve lhůtě k uplatnění práv z vadného plnění, resp. záruční době;

(c) v případě, že je reklamováno běžné opotřebení zboží způsobené jeho používáním, vada vznikla neodbornou instalací, zacházením nebo obsluhou v rozporu s návodem nebo účelem, pro který se zboží obvykle používá;

(d) nebyla-li reklamací řádně uplatněna.

3.8 Odstoupit od smlouvy může kupující až tehdy, pokud prodávající vadu neodstraní, vada se projevuje opakovaně, vada je podstatným porušením smlouvy nebo pokud je zjevné, že nebude odstraněna včas.

3.9 U zboží prodávajícího za nižší cenu se práva z vadného plnění nevztahují na vady, pro které byla nižší kupní cena ujednána, u použitých věcí na vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím.

4. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

4.1 Znění tohoto reklamačního řádu může prodávající měnit či doplňovat ve smyslu platné legislativy. Tímto ustanovením však nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé z kupních smluv uzavřených před účinností nového reklamačního řádu.

4.2 Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 06.01.2023

Autoelegance Brno, spol. s r.o.