

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 „Reklamací“ 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.

1.6 „Zboží“ znamená výrobky, které jsou předmětem kupní smlouvy ke dni jejího uzavření.

1.7 „Služby“ znamenají práci autoservisu, které jsou předmětem zakázkového listu.

2. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ A DOBROVOLNÁ 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 užité vlastnosti společností, výrobcem a dodavatelem společnosti popisované, nebo na základě údajů uvedených v jeho návodu očekávané, popřípadě jakost a užité vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé. Prodávající dále odpovídá kupujícímu za to, že zboží při jeho převzetí kupujícím odpovídá požadavkům právních předpisů, je v požadované 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 U zboží je kupující oprávněn uplatnit práva z vadného plnění ve lhůtě 24 měsíců /resp. 12 měsíců v případě ojetých vozidel/ ode dne převzetí zboží kupujícím, příp. na 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, byť se projeví až později. 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.

Reklamovat servisní služby je kupující oprávněn nejdéle do šesti měsíců od chvíle, kdy službu přijal.

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 věci 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 reklamace vady zboží doporučujeme využít vzorový formulář pro reklamaci a je nutné předložit veškeré doklady produktu vč. prodejního dokladu -faktury a při uplatnění reklamace vady prací servisu pak zakázkový list a servisní knížku.

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

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

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

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

3.6 Prodávající reklamaci posoudí přímo ve své provozovně (sídle), opraví nebo předá dodavateli nebo výrobcí na posouzení.

3.7 Prodávající zamítne reklamaci:

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

(b) v případě, že reklamace 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 reklamace řádně uplatněna.

3.8 U zboží prodávaného 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 kdykoli měnit či doplňovat. 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 15. 10. 2020

Autoelegance Brno, spol. s r.o.