



REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1 Tento reklamační řád („**Reklamační řád**“) se vztahuje na uzavírání veškerých kupních smluv na spotřební zboží mezi společností **AUTOS Czech Republic, s.r.o.**, IČ: 494510006, se sídlem Tovární 884, 686 03 Staré Město, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, odd. C, vložka 12766 („**Společnost**“), realizovaných v kterékoli prodejní Síti Společnosti („**prodejní síť AUTOS Czech Republic**“), a koncovým zákazníkem - spotřebitelem („**Kupující**“), a je nedílnou součástí každé kupní smlouvy uzavřené mezi Společností a Kupujícím na nové zboží („**Kupní smlouva**“), pokud se strany výslovně nedohodly na odchýlné úpravě. Pro vyloučení pochybností platí, že za Kupní smlouvu se považuje také smlouva uzavřená mezi Společností a Kupujícím pomocí prostředků komunikace na dálku, zejména prostřednictvím internetového obchodu Společnosti.
- 1.2 Reklamační řád se řídí právní úpravou obsaženou v Občanském zákoníku a v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.3 Tento Reklamační řád se přiměřeně použije také v případech, kdy Kupující není spotřebitelem ve smyslu § 419 Občanského zákoníku, není-li v Kupní smlouvě, Reklamačním řádu nebo mezi stranami dohodnuto jinak.

2. POJMY

- 2.1 V tomto Reklamačním řádu mají níže uvedené pojmy psané s velkým počátečním písmenem, není-li výslovně stanoveno jinak, následující význam:
- (a) „**Ceny**“ znamenají aktuální ceny zboží ke dni uzavření Kupní smlouvy, které jsou zveřejněny na adrese www.autos.cz a rovněž k dostání na všech prodejních místech Společnosti. Společnost si vyhrazuje právo na změny Cen, spotřebitel je o ceně zboží před uzavřením Kupní smlouvy vždy řádně informován;
- (b) „**Kupní cena**“ znamená cenu platnou v okamžiku učinění Objednávky, kterou je Kupující povinen zaplatit Společnosti za dodané zboží. Kupní cena nezahrnuje dopravné. Dopravné je splatné spolu s Kupní cenou;
- (c) „**Kupní smlouva**“ znamená kupní smlouvu dle článku 1.1 tohoto Reklamačního řádu uzavřenou v souladu s Obchodními podmínkami ve smyslu § 2079 a násl. Občanského zákoníku;
- (d) „**Kupující**“ má význam dle článku 1.1 tohoto Reklamačního řádu;
- (e) „**Obchodní podmínky**“ znamená dokument Společnosti - Obchodní podmínky, který je nedílnou součástí každé Kupní smlouvy a Kupující byl s jeho obsahem seznámen;
- (f) „**Objednávka**“ znamená návrh Kupní smlouvy učiněný Kupujícím Společnosti, který Společnosti došel ve smyslu § 1731 Občanského zákoníku;
- (g) „**Občanský zákoník**“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění,
- (h) „**Společnost**“ má význam dle článku 1.1 tohoto Reklamačního řádu;
- (i) „**Zboží**“ znamená výrobky, které jsou uvedeny v internetovém nebo kamenném obchodu Společnosti ke dni uzavření Kupní smlouvy a jsou předmětem Kupní smlouvy, případně jsou předmětem Kupní smlouvy na základě odsouhlasené Objednávky.

3. ZÁRUČNÍ DOBA

- 3.1 Společnost odpovídá Kupujícímu za to, že zboží prodávané v prodejní síti AUTOS Czech Republic při převzetí Kupujícím nemá vady, tedy je v souladu s Kupní smlouvou a má jakost a užitné vlastnosti Společnosti, výrobce nebo dodavatelem Společnosti popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy či údajů uvedených na obalu zboží či v jeho návodu očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je k tomu v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodejní síť AUTOS Czech Republic pro použití zboží uvádí nebo pro který se zboží obvykle používá.
- 3.2 V případě, že zboží vykazuje při předání zjevné vady nebo je-li zboží předáno v porušeném transportním obalu, je Kupující oprávněn zboží nepřevzít a bez zbytečného odkladu tuto skutečnost oznámit Společnosti.
- 3.3 Na zboží a ostatní produkty nabízené a prodávané Společností je zpravidla poskytována záruka ve lhůtě uvedené záruční doby poskytnuté výrobcem či dodavatelem zboží pro Společnost. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivou součást věci. Záruka počíná běžet okamžikem převzetí zboží.
- 3.4 Do záruční doby se nezapočítává doba od uplatnění oprávněné Reklamacie do jejího vyřízení.
- 3.5 Kupující je povinen před podpisem faktury anebo dodacího listu zboží řádně prohlédnout, zda nemá kvantitativní a/nebo kvalitativní vady.
- 3.6 Rozhodl-li se Kupující zboží nepřevzít v souladu s článkem 3.2 tohoto Reklamačního řádu či nebylo zboží dodáno, je povinen toto oznámit neprodleně (popřípadě ve lhůtě stanovené Obchodními podmínkami) Společnosti.
- 3.7 Záruka se vztahuje pouze na vady, které se vyskytnou u zboží v záruční době poskytované Společností. Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení věci, ke kterému došlo jejím obvyklým užíváním. Záruka se rovněž nevztahuje na poškození věcí způsobené chybnou montáží, používáním jiným způsobem a k jiným účelům, než k jakému je určena. Stejně tak se záruka nevztahuje na zboží prodávané Společností, jejichž způsob a správné použití vyžaduje odbornou péči, údržbu, správné uskladnění aj., když bude zjištěno, že tyto podmínky byly Kupujícím porušeny díky zanedbání odborné péče, špatné údržbě nebo nesprávnému použití a uskladnění mohou mít značný vliv na správné použití zakoupeného zboží.
- 3.8 Vyžaduje-li to povaha a vlastnost zakoupeného zboží, je povinnost reklamujícího předložit doklad o odborné montáži např. z certifikovaného autoservisu. V určitých případech u specifických elektronických dílů bude Společnost vyžadovat k reklamaci doložit výpis z diagnostiky, případně fotodokumentaci, a to vždy s ohledem na povahu reklamacie.
- Pro řádné posouzení vady a vyřízení reklamacie u reklamovaného zboží je Kupující při reklamaci povinen:
- (a) doložit vadné zboží,
- (b) prokázat, kdy zboží zakoupil u Společnosti, například předložením dokladu o zaplacení zboží, účtenky nebo záručního listu či jiným prokazatelným způsobem,
- (c) doložit doklad o odborné montáži, je-li Kupující osobou nezpůsobitou provádět odbornou montáž, tzn., není autoservisem nebo osobou s oprávněním k provádění autoopravárenské činnosti, a je-li zboží k odborné montáži určeno a bylo namontováno,
- (d) předat Společnosti funkční kontakt na svou osobu nebo na osobu, která Kupujícího zastupuje (telefonní spojení nebo e-mail), Společnost je oprávněna použít tento kontakt za

účelem komunikace s Kupujícím o průběhu a vyřízení reklamacie,

- (e) u zboží, které je označeno výrobním číslem, uvést toto číslo do reklamačního protokolu,
- 3.9 V případě, že Kupní smlouva, záruční list či obal zboží určují rozdílné délky záruční doby, platí doba z nich nejdelší.

4. NÁROK NA UPLATNĚNÍ ZÁRUKY

- 4.1 Kupující má právo uplatnit své právo vyplývající ze záruky za jakost jen na zboží, které má vady a bylo vyfakturováno Společností Kupujícím.
- 4.2 Nemá-li zboží vlastnosti stanovené v článku 3.1 tohoto Reklamačního řádu, má Kupující právo, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, na bezplatné odstranění vady; pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, může Kupující požadovat i dodání nového zboží bez vad, ale pokud se vada týká pouze součásti zboží, může Kupující požadovat jen výměnu součástí, není-li to možné, může odstoupit od Kupní smlouvy
- 4.3 Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součástí má Kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Kupující i právo od Kupní smlouvy odstoupit a Kupujícímu bude za těchto okolností vyplacena původní Kupní cena v hotovosti v místě reklamacie.
- 4.4 Neodstoupí-li Kupující od Kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součástí nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Společnost nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že Společnost nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy Kupujícímu působilo značné obtíže.

5. PRŮBĚH REKLAMACE

- 5.1 Reklamací je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného prodlení, jakmile se vada na zboží vyskytla, a to v průběhu záruční doby dle článku 3.3 tohoto Reklamačního řádu výše.
- 5.2 Společnost je povinna o reklamaci rozhodnout (rozhodnutím se rozumí způsob řešení reklamacie) 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.
- 5.3 Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se Společnost nedohodne na delší lhůtě. V této lhůtě Společnost též vyzoomí Kupujícího o způsobu vyřízení reklamacie. V případě, že Kupující není spotřebitel, neuplatní se lhůty uvedené v článcích 5.2 a 5.3 tohoto Reklamačního řádu, ale Společnost se zavazuje reklamaci řešit v co nejkratší možné lhůtě po nezbytně nutnou dobu s ohledem na odborné posouzení zboží dodavatelé nebo výrobci.
- 5.4 Kupující uplatňuje reklamaci nejlépe v prodejní síti AUTOS Czech Republic, kde byla uzavřena Kupní smlouva, a není-li to možné například proto, že taková prodejna již byla zrušena nebo je přechodně uzavřena, nebo je to pro Kupujícího dopravně nevhodné, pak je možné reklamaci uplatnit v jiné prodejní síti AUTOS Czech Republic, v níž je přijetí reklamacie možné s ohledem na sortiment prodáváného zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle Společnosti.
- 5.5 Osoba vyřizující reklamacie, tj. pověřený pracovník Společnosti (Reklamační technik pobočky nebo centrály, vedoucí pobočky), je povinna Kupujícímu potvrdit v písemné formě, kdy Kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamacie a jaký způsob vyřízení reklamacie Kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacie, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemně odůvodnění zamítnutí reklamacie („**Reklamační protokol**“). Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.
- 5.6 Společnost může reklamaci posoudit:
- (a) přímo na své pobočce,
- (b) na reklamačním oddělení Společnosti,
- (c) předáním dodavatelé nebo výrobci na posouzení,
- (d) předáním záručnímu servisu na posouzení, případně opravit
- 5.8 Společnost zamítne Reklamaci:
- (a) má-li reklamované zboží vadu, za kterou Společnost podle zákona nebo Kupní smlouvy neodpovídá,
- (b) v případě, že Reklamacie nebyla uplatněna v záruční době,
- (c) v případě, že je reklamováno zboží dle článku 3.7 tohoto Reklamačního řádu
- (d) nebyla-li Reklamacie řádně uplatněna;
- (e) zboží bylo zcela nebo zčásti spotřebováno
- 5.9 U zboží prodávaného za nižší cenu se záruka nevztahuje 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

6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 6.1 Znění tohoto Reklamačního řádu může Společnost kdykoli měnit či doplňovat. Tímto ustanovením však nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé z Kupních smluv uzavřených před účinností nového Reklamačního řádu.
- 6.2 Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2015.

Ve Starém Městě dne 31.12.2014

Petr Fusek
jednatel společnosti