



REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1.1 Tento reklamační řád („**Reklamační řád**“) se vztahuje na uzavírání veškerých kupních smluv na spotřební zboží mezi společnostmi **AUTOS Czech Republic, s.r.o.**, IČ: 494 51 006, 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 prodejně 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 případě, 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:

- „**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;
- „**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;
- „**Kupní smlouva**“ znamená kupní smlouvu dle článku 1.1 tohoto Reklamačního řádu uzavřenou dle Obchodních podmínek v souladu s ustanoveními § 2079 a násl. Občanského zákoníku;
- „**Kupující**“ má význam dle článku 1.1 tohoto Reklamačního řádu;
- „**Obchodní podmínky**“ znamená dokument Společnosti – Všeobecné obchodní podmínky, který je nedílnou součástí každé Kupní smlouvy a Kupující byl s jeho obsahem seznámen;
- „**Objednávka**“ znamená návrh k uzavření Kupní smlouvy učiněný Kupujícím Společnosti, který Společnosti došel ve smyslu § 1731 Občanského zákoníku;
- „**Občanský zákoník**“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění;
- „**Společnost**“ má význam dle článku 1.1 tohoto Reklamačního řádu;
- „**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, i když nejsou uvedeny v internetovém nebo kamenném obchodu.

3. ZÁRUČNÍ DOBA

3.1 Společnost odpovídá Kupujícím 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, výrobcem nebo dodavatelem Společnosti popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy či údajů uvedenými na obalu Zboží či v jeho návodě 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 Společnosti. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivou součást věci. Záruka počíná běžet okamžikem převzetí Zboží. **Není-li na faktuře či záručním listu zboží uvedeno jinak, je záruka na nové zboží standardně 12 měsíců, na zboží repasované či opravené 6 měsíců.**

3.4 Do záruční doby se nezapočítává doba od uplatnění oprávněné reklamace do jejího vyřízení. 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 věci 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 reklamace. Pro řádné posouzení vady a vyřízení reklamace u reklamovaného Zboží je Kupující při reklamaci povinen:

- doložit vadné Zboží,
- 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 nezpůsobilou 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 reklamace,

(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 součástí 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 Kupujícím bude za těchto okolností vyplacena původní Kupní cena v hotovosti v místě reklamace.

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 Kupujícím působilo značné obtíže.

5. PRŮBĚH REKLAMACE

5.1 Reklamaci je nezbytné nutně 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 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.

5.3 Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Společnost nedohodne na delší lhůtě. V této lhůtě Společnost též vyrozumí Kupujícího o způsobu vyřízení reklamace. V případě, že Kupujícím 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 nezbytné nutnou dobu s ohledem na odborné posouzení Zboží dodavatelem nebo výrobcem.

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 nevýhodné, pak je možné reklamaci uplatnit v jiné prodejní síti AUTOS Czech Republic, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváného zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle Společnosti.

5.5 Osoba vyřizující reklamace, tj. pověřený pracovník Společnosti (reklamační technik pobočky nebo centrály, vedoucí pobočky), je povinna Kupujícím 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 („**Reklamační protokol**“). Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

5.6 Společnost může reklamaci posoudit:

- přímo na své pobočce,
- na reklamačním oddělení Společnosti,
- předáním dodavatelé nebo výrobcem na posouzení,
- předáním záručnímu servisu na posouzení, případně opravit.

5.7 Společnost zamítne reklamaci:

- má-li reklamované Zboží vadu, za kterou Společnost podle zákona nebo Kupní smlouvy neodpovídá,
- v případě, že reklamace nebyla uplatněna v záruční době,
- v případě, že je reklamováno Zboží dle článku 3.7 tohoto Reklamačního řádu,
- nebyla-li reklamace řádně uplatněna,
- Zboží bylo zcela nebo zčásti spotřebováno.

5.8 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 01. 01. 2020.

Ve Starém Městě dne 31.12.2019

Petr Fusek
jednatel společnosti