

Reklamační řád

I. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád je nedílnou součástí [Všeobecných obchodních podmínek](#) prodávajícího AUTOVIA s.r.o., IČ 26321033, DIČ CZ26321033, se sídlem Řepná 36, 321 00 Plzeň, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni v oddíle C, vložka 13251, a popisuje postup, jakým způsobem uplatňovat práva z vadného plnění a z poskytnuté záruky u zboží pořízeného od prodávajícího.

Kupující, kterým může být podnikatel nebo spotřebitel, je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen VOP) ještě před objednáním zboží.

Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem. Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají platné a účinné právní předpisy.

II. Práva z vadného plnění

Právo kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má věc při přechodu nebezpečí škody na kupujícího, byť se projeví až později. Právo kupujícího založí i později vzniklá vada, kterou prodávající způsobil porušením své povinnosti.

Kupující má právo zvolit právo z vadného plnění, které uplatňuje. Prodávající na nevhodnost volby kupujícího upozorní a navrhne vhodný způsob (zejména v případě, kdy kupující vyžaduje způsob týkající se odstranitelné vady, ale prodávající zjistí, že se jedná o vadu neodstranitelnou). Pokud kupující nezvolí způsob vyřízení reklamace v prodávajícím poskytnuté přiměřené lhůtě, zvolí jej prodávající.

V případě slevy nelze později reklamovat zboží pro vadu, za niž byla sleva poskytnuta.

II.1. Práva z vadného plnění, je-li kupující spotřebitelem

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá za to, že v době, kdy kupující věc převzal,

- a) 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 zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- b) se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- c) věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- d) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

Připouští-li to povaha koupě, má kupující právo, aby byla věc před ním překontrolována nebo aby byly předvedeny její funkce.

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Toto ustanovení se však netýká

- a) u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- b) na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
- c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo
- d) vyplývá-li to z povahy věci.

Při koupi již použitého spotřebního zboží mohou strany zkrátit dobu pro uplatnění práv z vady až na 12 měsíců.

Požádá-li o to kupující, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. V potvrzení uvede i své jméno, sídlo a identifikující údaj, popřípadě i další údaje potřebné ke zjištění jeho totožnosti.

Je-li to potřebné, vysvětlí prodávající v potvrzení srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti i způsob, jakým lze uplatnit práva z ní plynoucí. V potvrzení prodávající zároveň uvede, že další práva kupujícího, která se ke koupi věci vážou, nejsou dotčena. Nesplnění těchto povinností není na újmu platnosti potvrzení.

Nebrání-li tomu povaha věci, lze potvrzení podle předchozího odstavce nahradit dokladem o zakoupení věci obsahujícím uvedené údaje.

Nemá-li věc vlastnosti, za něž prodávající odpovídá, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.

Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednaná náprava spotřebiteli působila značné obtíže.

Má-li věc vadu, z níž je prodávající zavázán, a jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

Prodávající rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

II.2. Práva z vadného plnění, není-li kupující spotřebitelem

Prodávající odevzdá kupujícímu předmět koupě v ujednaném množství, jakosti a provedení. Nejsou-li jakost a provedení ujednány, plní prodávající v jakosti a provedení vhodných pro účel patrný ze smlouvy; jinak pro účel obvyklý. Nemá-li věc tyto vlastnosti, je vadná. Za vadu se považuje i plnění jiné věci. Za vadu se považují i vady v dokladech nutných pro užívání věci. Plyne-li z prohlášení prodávajícího nebo z dokladu o předání, že prodávající dodal menší množství věcí, nevztahují se na chybějící věci ustanovení o vadách.

Kupující nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy. To neplatí, ujistil-li ho prodávající výslovně, že věc je bez vad, anebo zastřel-li vadu lstivě.

Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo

- a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
- b) na odstranění vady opravou věci,
- c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- d) odstoupit od smlouvy.

Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.

Nezvolí-li kupující své právo včas, má práva, jako kdyby se jednalo o nepodstatné porušení smlouvy.

Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.

Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.

Do odstranění vady nemusí kupující platit část kupní ceny odhadem přiměřeně odpovídající jeho právu na slevu.

Při dodání nové věci vrátí kupující prodávajícímu na jeho náklady věc původně dodanou. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí,

- a) došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci,
- b) použil-li kupující věc ještě před objevením vady,
- c) nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo
- d) prodal-li kupující věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí kupující prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

Neoznámil-li kupující vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.

Neoznámil-li kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci.

III. Záruka

Prodávající poskytuje na zboží dodané jako nové záruku v délce trvání 24 měsíců ode dne jeho dodání, není-li mezi stranami ujednáno jinak. Prodávající neposkytuje záruku na zboží prodávané se slevou, není-li mezi stranami ujednáno jinak. Zboží prodávané se slevou je zboží poškozené, použité, nekompletní atd., přičemž není-li taková charakteristika u zboží uvedena, má se za to, že se jedná o zboží nové, nepoškozené a kompletní. U zboží prodávaného za nižší cenu z důvodu opotřebovanosti, vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

Jako doklad o záruce (záruční list) vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura, nebo prodejka - dále jen záruční list) se zákonem uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, cena, množství, sériové číslo).

Na žádost kupujícího prodávající poskytne záruku písemnou formou (záruční list). Záruční list obsahuje obchodní firmu prodávajícího, jeho identifikační číslo a sídlo. Standardně však, umožňuje-li to povaha věci, vydává prodávající namísto záručního listu kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje.

Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, prodávající v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listu prodávající zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží.

Záruční doba začíná běžet zásadně dnem odevzdání zboží kupujícímu; bylo-li zboží odesláno, běží od dojití věci do místa určení.

Záruční doba se dále prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v reklamaci. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace zboží v záruční lhůtě vyřízena výměnou zboží za nové, začne záruční doba běžet znovu od data vyřízení reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace, tedy doby, kdy byl kupující povinen věc převzít. O vyřízení je zákazník informován e-mailem, který uvedl již při nákupu.

Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

Záruka se nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé a přitom nebylo vyloučeno v příloženém návodu k použití. Dále se záruka nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou, nebo poškozením účinky přepětí s výjimkou běžných odchylek.

Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v příloženém návodu k použití):

- a) mechanickým poškozením zboží,
- b) elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
- c) používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
- d) neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
- e) zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
- f) provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- g) zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- h) zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.

Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, kupujícím a prodávajícím výslovně dohodnuty, vymíněny nebo prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.

IV. Společná ustanovení pro práva z vadného plnění a záruku

Kupující zboží podle možnosti prohlédne co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na věci a přesvědčí se o jeho vlastnostech a množství. Kupující je povinen bezprostředně při dodání překontrolovat spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíčků, neporušenost pásky s firemním logem, poškození krabice) podle příloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou, s tím, že zásilka je např.

neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.

Odesílá-li prodávající věc, může kupující odložit prohlídku do doby, kdy je věc dopravena do místa určení. Je-li věc během přepravy směřována do jiného místa určení, anebo kupujícím dále odeslána, aniž měl možnost věc prohlédnout, a prodávající v době uzavření smlouvy věděl nebo musel vědět o možnosti takové změny místa určení nebo takového dalšího odeslání, může kupující prohlídku odložit do doby, kdy je věc dopravena do nového místa určení.

Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu: info@autovia.cz, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat faxem, e-mailem, nebo poštou prodávajícímu. Dodatečná reklamační neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o vadné plnění.

Místem pro uplatnění reklamační je AUTOVIA s.r.o., Řepná 36, 321 02 Plzeň – Litice. Prodávající je však povinen přijmout reklamací, je-li kupující spotřebitelem, v jakékoli své provozovně, v níž je přijetí reklamační možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží nebo poskytovaných služeb, případně i ve svém sídle.

Kupující může vadné zboží na reklamací zaslat přepravní službou na adresu provozovny prodávajícího. Reklamované zboží by mělo být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, balík by měl být označen viditelně "REKLAMACE" a obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), doporučujeme přiložit kopii nákupního dokladu, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží. Taktéž doporučujeme zvolit si požadovaný způsob vyřízení reklamační.

Kupující doloží platnost záruky předložením nákupního dokladu, pokud bylo v minulosti zboží reklamováno, též doloží doklad o reklamací. Na nabývacím dokladu (nákupní nebo reklamační doklad) musí být stejné sériové číslo, jako na reklamovaném výrobku (pokud výrobek sériové číslo má).

Prodávající negarantuje plnou kompatibilitu prodaných součástí s jinými součástmi, jejichž funkčnost nebyla kupujícím výslovně požadována v písemné objednávce, ledaže je taková kompatibilita u podobného zboží obvyklá a nebylo-li prodávajícím u zboží výslovně uvedeno, že je dané zboží kompatibilní pouze s uvedeným seznamem či není kompatibilní s uvedeným seznamem.

Zboží předané k reklamací bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v přiloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady doporučujeme písemnou formu.

Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamační v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení, ledaže se jedná o znečištění obvyklé.

Prodávající vydá kupujícímu spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamační uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamační je požadován, a to emailem bezprostředně po přijetí reklamační (v případě osobního uplatnění je předáno ihned); dále

potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

Kupující má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovního, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z vadného plnění (doporučujeme požádat nejdéle do 30 dnů po vyřízení reklamace – zákonná lhůta tím není dotčena) a byly vynaloženy skutečně a účelně. V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má kupující, jenž je spotřebitelem také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení.

Po vyřízení reklamace prodávající upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.

V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měla být reklamace provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyrozumění o jejím provedení (tj. zpravidla do 60 dnů od data podání reklamace) je prodávající oprávněn účtovat při výdeji reklamace částku za uskladnění.

Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost OP nebo platným cestovním pasem.

V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je platný od **01.04.2013** a ruší platnost předchozích reklamačních řádů. Tento reklamační řád je k dispozici v sídle prodávajícího nebo jako dokument na www.autovia.cz.