

Reklamační řád

1 Úvodní ustanovení

- 1.1** Firma Autoklinika Holčik CZ s.r.o. (dale "Autoklinika"), Střelná 214, 756 12 Horní Lideč, IČO:29388392, vydává tento Reklamační řád v souladu s § 18 zákona č. 250/2007 CFU o ochraně spotřebitelů a ve znění pozdějších předpisů a v souladu s ostatními právními předpisy České republiky, čímž řádně informuje spotřebitele (dále jen "kupující" nebo "zákazník") o podmínkách, místě a způsobu uplatnění práv ze odpovědnosti za vady (dále jen "reklamací").
- 1.2** Účelem Reklamačního řádu je informovat zákazníka o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb (dále také "reklamací").

2 Uplatnění odpovědnosti za vady - reklamacie

2.1 Práva z odpovědnosti za vady se uplatňují v obchodních prostorách provozovny Autoklinika, Střelná 214, 756 12 Horní Lideč, Tel / fax: 00421-42-4692271, e-mail: lpg@all4car.sk, kde je během provozní doby přítomen zaměstnanec pověřený vyřizovat reklamacie. Reklamacii si je zákazník povinen uplatnit podle § 625 ve firmě Autoklinika v obchodních prostorách provozovny Autoklinika, Střelná 214, to neprodleně po zjištění vady dílu nebo opravy. Cizí zásahy do předmětu opravy se v tomto případě berou jako porušení záruky a zaniká nárok na náhradu škody. V případě, že se vozidlo nachází v nepojízdném stavu je zákazník povinen ohlásit tento stav telefonicky a po dohodě ze zástupcem firmy Autoklinika sjednat možný postup při odstranění závad. K nároku na vzniklou škodu je povinen doložit přesný rozpis prací provedených při odstranění poruchy a podkladů souvisejících s odstranění závady třetí stranou. V případě výměny dílu za nový je třeba doložit reklamované díl a to i jeho konstrukční celky.

2.2 Kupujícím uplatněno právo z odpovědnosti za vady je důvodné jen za předpokladu, že reklamovaná vada, která byla důvodem pro uplatnění tohoto práva:

- a) je vadou skutečnou
- b) vyskytuje se na zakoupeném výrobku / poskytnuté službě v době uplatnění práva ze odpovědnosti za vady
- c) jde o vadu, za kterou odpovídá společnost Autoklinika.

Reklamací se rozumí - uplatnění odpovědnosti za vady výrobku. Vybavením reklamacie - ukončení reklamačního řízení předáním opraveného výrobku, výměnou výrobku, vrácením kupní ceny výrobku, vyplacením přiměřené slevy z ceny výrobku, písemná výzva k převzetí nebo odůvodněné zamítnutí reklamacie.

2.3 Záruční dobou se rozumí doba, během trvání níž je za podmínek stanovených v tomto Reklamačním řádu zabezpečený bezplatný servis a opravy v případě výskytu vady, pokud byly ze strany kupujícího dodrženy stanovené podmínky užívání výrobku.

2.4 Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zakoupeného výrobku kupujícím. Záruční doba trvá, pokud není v záručním listě uvedeno jinak 3 měsíce na objednané i provedené práce od převzetí prací a na zboží od 6 do 24 měsíců podle záručního listu a dodání zboží nebo převzetí prací spojeného s montáží a dodáním zboží.

2.5 Záruka se nevztahuje na díly a práce v případě, že zákazník nedodrží termín provedení předepsaných servisních prohlídek v organizaci Autoklinika stanovené výrobcem zařízení nebo vozidla, nebo Autoklinika která je dodavatelem dílu. V případě výměny nebo opravy zboží a provedených prací při uplatnění záruky se trvání původní záruční lhůty nepřerušuje, prodlužuje se však o čas opravy (výměny). U věcí už použitých neodpovídá organizace za vady vzniklé jejich použitím, opotřebením, nesprávnou nebo zanedbanou údržbou nebo nesprávným ošetřováním. Záruka se nevztahuje na spotřební materiál, jako například oleje, klínové řemeny, žárovky apod. běžné opotřebení, korozi nebo únik kapalin, vady zboží který nebyl správně nainstalován, uskladněn nebo použitý (pod nesprávným použitím se rozumí zejména porušení návodu na použití nebo neodborné použití při nedostatečné kvalifikaci), zboží, jehož údržbu neprovedly kvalifikovaní technici, zboží který byl pozměněn nebo poškozen jakýmkoli jednáním kupujícího, objednatele prací, služeb nebo třetích osob osob mimo pracovníků Autoklinika, nebo v důsledku vyšší moci a zboží znečištěný.

2.6 Záruka Autoklinika se rovněž nevztahuje na případy jestliže:

- a)** vada byla způsobena neodborným nebo nesprávným užíváním výrobku nebo jeho užíváním v rozporu s návodem k použití nebo charakterem výrobku
- b)** vada výrobku vznikla neodbornou montáží nebo jiným neodborným uvedením věci do provozu
- c)** byly na výrobku provedeny úpravy, opravy nebo neoprávané manipulace
- d)** byl proveden zásah do výrobku jinou osobou než zaměstnancem odborného servisu
- e)** byl výrobek mechanicky poškozen
- f)** byl výrobek skladován nebo používán mimo předepsaného teplotního rozsahu definovaného v návodu k použití
- g)** byl výrobek skladován nebo používán v prostředí nevhodném vzhledem k charakteru výrobku
- h)** byl výrobek vystavován vlivům nepříznivého počasí (sníh, déšť, slunce apod.), pokud tento nebyl přímo výrobcem předurčen pro použití v takovém prostředí
- i)** při uplatňování záruční opravy nebyl předložen platný originál účtenky prokazující zakoupení uvedeného výrobku
- j)** jsou vady výrobku projevem jeho běžného opotřebením nebo poškozením, ke kterému došlo zejména v důsledku nesprávného používání výrobku
- k)** byl převeden zásah do vozidla, zboží nebo služby 3. osobou (stranou)

2.7 Záruka se rovněž nevztahuje na vady zaviněné:

- a)** následkem havárie vozidla, ve kterém byl výrobek nainstalován
- b)** živelní pohromou
- d)** připojením na neoriginální příslušenství

Poznámka: Uvedené příklady nejsou seznamem všech případů, které mohou způsobit porušení záručních podmínek. Pokud se prokáže, že reklamovaná vada byla způsobena kupujícím poškozením výrobku, jeho nesprávným používáním, nevhodnou manipulací nebo jiným porušením záručních podmínek, a kupující přesto, že o této skutečnosti věděl nebo vědět mohl, vadu reklamoval, může Autoklinika od kupujícího požadovat náhradu škody, kterou tím kupující společnosti Autoklinika způsobil.

2.8 Autoklinika neodpovídá

- a) za nedostatečnou kvalitu, způsobenou nestandardně provedenou montáží dle požadavků kupujícího předem nedoporučených inštalacním technikem, nebo pokud při instalaci do vozidla nebyly na žádost kupujícího použity všechny komponenty montážní soupravy, které doporučil instalační technik nebo jejich rozmístění je na žádost kupujícího nestandardní ,
- b) za důsledky zapříčiněné požadovanou nestandardní úpravou zařízení na rozšíření možnosti nebo změnu jeho určeného využití,
- c) za provozu schopnost vozidel, do kterých bylo nainstalováno autopříslušenství, pokud není prokazatelně dokázáno, že případnou poruchu mohla zapříčinit provedena montáž nebo nainstalované autopříslušenství nebo náhradní díly,
- d) za kvalitu způsobenou nestandardními doplňky na "vylepšení vzhledu" vozidlo (barevné kryty, blikající antény) nebo jiným neoriginálním příslušenstvím.

2.9 Zákazník je oprávněn prohlédnout si zboží nebo převzít si provedené práce a co nejdříve po převzetí bez zbytečného odkladu oznámit písemně, že zboží má chyby a přestat zboží používat a tyto povinnosti přiměřeně patří i na chyby, které se vyskytly v záruční lhůtě, kdy je zákazník povinen oznámit bez zbytečného odkladu po jejich výskytu, nejpozději však v poslední den záruční lhůty. Autoklinika neodpovídá za chyby nebo za zhoršení existujících chyb vzniklé v důsledku porušení těchto povinností, v případě podstatného zhoršení stavu věci zákazník ztrácí práva z vad zboží a služeb.

2.10 Pokud zákazník neuplatní reklamaci vady zboží nebo provedení nekvalitních servisních prací podle reklamačního řádu v provozu Autoklinika na předepsaném formuláři Autoklinika ("Reklamační protokol") do dvou týdnů ode dne, kdy se taková chyba stala očividná, ztrácí právo na uplatnění práv z chyb a služeb . Na výzvu Autoklinika je zákazník povinen uplatnit práva z chyb a služeb (podat reklamaci) na předepsaném formuláři Autoklinika ("Reklamační protokol"), jinak ztrácí práva z vad zboží a služeb, nebo neúplnou reklamaci doplnit na předepsaném formuláři Autoklinika ("Reklamační protokol") a doplnit všechny chybějící doklady související s reklamovaným úkonem jinak také ztrácí práva z vad zboží a služeb.

2.11 Autoklinika je povinna vyřídit úplnou reklamaci do 30 dnů ode dne, kdy organizace reklamaci zaevidovala, nebo v případě neúplné reklamace podat výzvu zákazníkovi na její doplnění.

2.12 Zákazník je povinen ke reklamaci přiložit následující originály dokladů, které mu budou vráceny po vyřízení reklamace:

- a) doklad o vlastnictví zboží (faktura, vyúčtování a doklad o zaplacení).
- b) záruční list (pokud byl při nákupu vystaven).
- c) potvrzení o provedené práci (Zakázkový list, dodací list, rozpis výkonů).
- d) co nejvýstižnějším způsobem popsat poruchu, čas a okolnosti jejího vzniku, její projevy, případně četnost.

2.13 Autoklinika zaeviduje přijetí reklamace a považuje reklamaci za úplnou pouze v případě splnění všech náležitostí, doložení všech dokladů souvisejících s reklamací, je jasná az pohledu Autoklinika jsou kompletní všechny důležité informace související z reklamovaným úkonem potřebné ke vyjádření a vyřízení reklamace, zákazník ji podá v provozu Autoklinika, když se jedná pouze o dodané zboží který nebyl spojen se službou, může být zaslán poštovní doporučenou zásilkou na adresu sídla firmy, nebo zásilkovou službou.

2.14 Pokud kupující uplatní reklamaci, pověřený zaměstnanec Autoklinika je povinen poučit kupujícího o jeho právech podle obecného předpisu (§ 622 a 623 občanského zákoníku); na základě rozhodnutí kupujícího, které z těchto práv kupující uplatňuje, je povinen určit způsob vyřízení reklamacie ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů ode dne uplatnění reklamacie, v odůvodněných případech, zejména pokud se vyžaduje složité technické zhodnocení stavu výrobku nebo služby, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie. Po určení způsobu vyřízení reklamacie se reklamacie vyřídí ihned, v odůvodněných případech lze reklamaci vyřídit i později; vybavení reklamacie však nesmí trvat déle než 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie. Po uplynutí lhůty pro vyřízení reklamacie má kupující právo od smlouvy odstoupit nebo má právo na výměnu výrobku za nový výrobek. Pojem "vybavení reklamacie" je třeba vykládat podle okolností každého případu, s přihlédnutím k povaze vadného výrobku a náročnosti odstranění vady. Autoklinika si vyhrazuje právo na dobu maximálně 30 dní na otestování, ověření funkčnosti a lokalizaci poruchy výrobku.

2.15 V případě pokud Autoklinika zjistí, že reklamacie neobsahuje požadované náležitosti nebo nejsou doloženy všechny doklady související s reklamací, nebo je nejasná, nebo z pohledu Autoklinika nejsou kompletní všechny důležité informace související z reklamovaným úkonem potřebné ke vyjádření a vyřízení reklamacie, Autoklinika nejpozději do 20 dní písemně vyzve zákazníka k doplnění, a to všech chybějících dokladů souvisejících s reklamací, nebo písemně doplnění respektive na podání vysvětlení v souvislosti s podáním reklamacie, nebo písemně doplnění všech důležitých informací souvisejících z reklamovaným úkonem potřebných ke vyjádření a vyřízení reklamacie. Reklamacie se tím pádem považuje za neúplnou. Pro účely této reklamacie se považuje výzva k doplnění za doručenu i v případě, že zákazník doručení zásilky odepře, nebo jakýmkoli jiným způsobem znemožní, zmaří její převzetí a to uplynutím 6. dne po odeslání. Zákazník je povinen ve stanovené lhůtě uvedené ve výzvě, z pravidla to bývá 3 až 7 dnů (nejpozději však do dvou týdnů pokud ve výzvě není uvedeno jinak), doplnit reklamaci nebo podat firmě požadované vysvětlení písemnou formou, potvrzeno svým podpisem. Pokud zákazník ve stanovené lhůtě reklamaci nedoplní o všechny chybějící doklady související s reklamovaným úkonem nebo ve stanovené lhůtě nepodá požadovaná vysvětlení k podané reklamaci, tato reklamacie bude považována za neoprávněnou a zákazník / objednavatel ztrácí práva z vad z zboží a služeb.

2.16 Autoklinika je povinna při uplatnění reklamacie vydat kupujícímu potvrzení. Za účelem splnění této zákonné povinnosti osoba, která uplatňuje nároky z vad (tj uplatňuje reklamaci), vyplní spolu s pověřeným zaměstnancem prodávajícího nebo určené osoby, který vyřizuje reklamacie Reklamační protokol, ve kterém přesně popíše vadu a způsob jakým se vada projevuje a odevzdá vadnou věc s případným příslušenstvím a dokumentací prodávajícímu.

2.17 V reklamačním protokolu uvede osoba uplatňující reklamaci kontaktní adresu (ema4il, telefonní číslo, fax, sídlo firmy apod.) Na kterou bude prodávajícím vyrozuměna o způsobu vyřízení reklamacie. Proávající nenese odpovědnost za to, že se na uvedenou kontaktní adresu nepodařilo odeslané vyrozumění doručit. Pokud je reklamacie uplatněna prostřednictvím prostředků dálkové komunikace je prodávající povinen potvrzení o uplatnění reklamacie doručit kupujícímu ihned; pokud není možné potvrzení doručit ihned, musí se doručit bez zbytečného odkladu, nejpozději však spolu s dokladem o vyřízení reklamacie; potvrzení o uplatnění reklamacie se nemusí doručovat, pokud kupující má možnost prokázat uplatnění reklamacie jiným způsobem.

2.18 Autoklinika o vyřízení reklamace vydá písemný doklad nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.

2.19 Autoklinika si vyhrazuje právo na dobu maximálně 30 dní na otestování, ověření funkčnosti a lokalizaci poruchy výrobku.

2.20 Zákazník je povinen po vyřízení reklamace (ať už uznané nebo neuznané), nebo na výzvu ústní nebo písemnou, převzít si zboží nebo službu nebo vozidlo bez dalších průtahů, nejpozději však do tří dnů od doručení výzvy k převzetí vozidla. Pro tyto účely s považuje výzva k převzetí zboží, služby nebo vozidla za doručenou i v případě, že zákazník doručení zásilky odepře, nebo jakýmkoli jiným způsobem znemožní, zmaří její převzetí a to uplynutím 6. dne po odeslání. Pokud zákazník nepřevezme zboží, službu nebo vozidlo ve stanovené lhůtě, bude mu účtován poplatek za skladování dle ceníku za každý započatý kalendářní den, v případě vozidla poplatek za parkování dle ceníku za každý započatý kalendářní den.

2.21 V případě prodeje nového vozidla nebo vozidla které má ještě platnou fabrickou záruku při prodeji od Autokliniky ke zákazníkovi v případě spětného uplatňování reklamace nebo opravy takového vozidla má Autoklinika právo opravu nebo reklamaci odmítnout a doporučit vyřešení reklamace klienta u importéra dané značky, prodejce anebo značkový servis pro danou značku. Jestli pro danou značku by měla autorizaci pro servis Autoklinika, může být reklamace uplatněná ve firmě Autoklinika.

3 Náklady

3.1 Při koupě nového vozidla, anebo vozidla kterému platí fabrická záruka, nebo dodání dílu a montáže dílu v Autoklinice nebo provedeném servisním zásahu v případě uplatňování reklamace, náklady na přepravu vozidla do Autokliniky i z Autokliniky spěť si hradí zákazník bez ohledu jestli byla nebo nebyla reklamace uznána. Při reklamaci zakoupeného zboží bez montáže, náklady při uznané reklamaci zboží k přepravě reklamovaného zboží zpět ke zákazníkovi hradí Autoklinika, v opačném případě je hradí zákazník. Pokud má zboží vadu, je Autoklinika povinna podle vlastního uvážení opravit nebo vyměnit takové zboží, (nebo jeho poškozenou, vadnou část), nebo poslat zboží svému dodavateli tohoto zboží na vyjádření, případnou výměnu zboží. Výslovně se sjednává, že se v případě reklamace vylučuje §379 věta první Obch.Z. A §380 Obch.Z., takže zákazníkovi nevzniká nárok na náhradu nákladů vynaložených na dopravu zboží a prací do a od Autokliniky a Autoklinika není stejně odpovědná za ušlý zisk zákazníka / kupujícího / objednavatele / objednatele prací a ztracený čas v souvislosti s reklamací a její vyřizováním. Pokud je reklamované zboží (nebo jeho částí) a je opravený u zákazníka nebo mimo provoz Autokliniky, cestovní náklady a náklady na ubytování které Autoklinika vzniknou nese zákazník. V případě neuznání záruky je Autoklinika oprávněna požadovat úhradu dle aktuálního ceníku servisních prací a služeb.

3.2 V případě neoprávněného uplatnění práv z vad je zákazník povinen uhradit veškeré náklady které Autoklinika v důsledku neoprávněné reklamace vznikly, včetně úhrady za práci ve výši odpovídající dle aktuálního ceníku.

3.3 Náklady spojené s reklamací prací a služeb v případě uznání reklamace snáší Organizace Autoklinika, v opačném případě je hradí kupující.

3.4 V případě, že nesprávnost nebo chyba kvality služeb, zboží poskytovaných při provádění opravy automobilů byla způsobena uvedením nesprávných údajů v žádosti o registraci nebo reklamaci klienta, nebo jakékoli jiné žádosti nebo v uzavřené smlouvě nebo nesplněním povinností vyplývajících z legislativy platné v oblasti TK, EK, nebo opravy automobilů, nebo se skutečnosti uvedené v reklamaci nezakládají na pravdě, nebo vada byla zapříčiněna cizím zaviněním nebo nesprávným použitím nebo zanedbanou údržbou nebo byl převeden jakýkoliv zásah do vozidla zboží nebo služby 3 osobou (stranou), má organizace nárok na náhradu nákladů vynaložených na vyřizování reklamace.

3.5 Výslovně se sjednává, že se v případě vzniku škody v důsledku jednání Autoklinika vylučuje použití §379 věta první Obch.Z. A §380 Obch.Z. v tom smyslu, že na straně Autoklinika nevzniká žádná odpovědnost za škodu, zatímco cena zboží a / nebo služeb není zcela uhrazena. Uvedená odpovědnost pokud vznikne, je navíc omezena výší ceny takového zboží a / nebo služby.

3.6 Autoklinika není odpovědná za žádnou škodu, která vznikne zákazníkovi v důsledku je zpoždění. Autoklinika není stejně odpovědná za ušlý zisk zákazníka/kupujícího objednavatele / objednavatele prací, ani za jiné nepřímé škody, ani ztracený čas v souvislosti s reklamací a její vyřizováním.

4 Závěrečná ustanovení

4.1 Prodávající je oprávněn v závislosti na změnách příslušných právních předpisů nebo své obchodní politiky změnit tento reklamační řád. Tuto změnu spolu s určením její účinnosti oznámí zveřejněním v obchodních prostorách provozu.

4.2 Tento reklamační řád je veřejně dostupný na Prim vozidel v prostoru pro zákazníků a proto jeho neznalost nezbavuje povinnou osobu povinnosti postupovat ve smyslu jeho ustanovení.

4.3 Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 25.10.2011.

Záriečie, 25.10.2011

Tibor Holčik