

REKLAMAČNÍ ŘÁD - OJETÉ AUTOMOBILY

Společnost:

AUTO MYSLIVEC s.r.o., se sídlem Hlubanská 741, 441 01 Podbořany, IČ: 49902172, spisová značka C 5988/KSUL Krajský soud v Ústí nad Labem

(dále jen jako „**Prodávající**“)

I. Úvodní ustanovení

Reklamační řád slouží zejména jako prostředek pro sdělení informace kupujícímu o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „reklamace“), spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit, a to při prodeji ojetého motorového vozidla specifikovaného v kupní smlouvě (dále jen „automobil“), uzavírané mezi Prodávajícím na straně jedné a právnickou nebo fyzickou osobou uvedenou v kupní smlouvě, jako kupujícím na straně druhé (dále jen „kupující“).

Reklamace musí být vždy uplatněna dle tohoto reklamačního řádu, s kterým je kupující povinen se seznámit. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. Prodávající seznámí kupujícího s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost kupujícího mu jej předá v tištěné podobě. Tento reklamační řád je vypracován v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „NOZ“) a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. Spotřebiteli jsou tímto poskytovány informace podle ustanovení § 13 zákona č. 634/1992 Sb.

II. Odpovědnost prodávajícího za vadné plnění

V těch případech, kdy kupní smlouvu s Prodávajícím uzavírá fyzická osoba jednající mimo rámec své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání, jedná se o kupujícího v postavení spotřebitele ve smyslu ustanovení § 419 NOZ. Ta ustanovení tohoto reklamačního řádu, v nichž je kupující dále výslovně uveden jako „kupující

v postavení spotřebitele“, se týkají výhradně jen kupujících v postavení spotřebitele ve smyslu ust. § 419 NOZ.

Prodávající odpovídá za vady automobilu v rozsahu všeobecně vymezeném závaznými právními předpisy podle ustanovení § 2099 a násl. NOZ, v případě kupujícího v postavení spotřebitele pak i dle ustanovení § 2165 a násl. NOZ.

Reklamační řád v této podobě je platný pro všechny případy, pokud nejsou smluvně ujednány jiné podmínky. Potom jsou smluvní podmínky nadřazeny tomuto řádu. Vzájemná dohoda nabývá platnosti pouze v případě, že je doložitelná v písemné formě a je stvrzena podpisy osob oprávněných za Prodávajícího a kupujícího jednat. Ve věcech kupní smlouvou a reklamačním řádem neupravených se postupuje dle příslušné legislativy.

V souladu se zákonnými ustanoveními Prodávající neodpovídá za vady:

- odpovídající míře používání nebo opotřebení, které automobil měl v okamžiku převzetí kupujícím;
- které vznikly po převzetí automobilu kupujícím;
- na které byl kupující výslovně upozorněn;
- o kterých kupující věděl anebo které musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření kupní smlouvy, a to z osobní prohlídky automobilu nebo absolvované zkušební jízdy, tedy za vady zjevné;
- které kupující sám způsobil;
- které vznikly z důvodu užívání automobilu v rozporu s jeho účelem nebo z důvodu jeho užívání jiným než běžným způsobem s ohledem na typ a určení automobilu;
- které kupující způsobil zanedbáním řádné péče a údržby s ohledem na typ a určení automobilu;
- způsobené v důsledku vnější události mimo vliv Prodávajícího;
- způsobené v důsledku vystavení automobilu nadměrné teplotě, koncentraci prachu, chemickým prostředkům, procesům a vlivům, či extrémním atmosférickým jevům;
- vyplývající z Protokolu o stavu motorového vozidla, který je nedílnou součástí kupní smlouvy automobilu;
- je-li vada na automobilu již v době převzetí, ale Prodávající na ni kupujícího upozornil, resp. pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny;
- o kterých kupující s ohledem na okolnosti věděl před převzetím automobilu;
- které odpovídají míře používání nebo opotřebení, jež automobil vykazoval při převzetí kupujícím;
- vznikly na automobilu opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti automobilu či jeho součástí);
- jsou způsobeny kupujícím (či jinou třetí osobou) a vznikly nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího (či jiné třetí osoby) nebo mechanickým poškozením;
- bez ohledu na okamžik vzniku vady došlo před uplatněním reklamace u Prodávajícího k zásahu do automobilu kupujícím či třetí osobou.

Kupující je Prodávajícím před uzavřením kupní smlouvy informován o technickém stavu automobilu a o případných vadách automobilu, které jsou uvedeny v Protokolu o stavu motorového vozidla. Kupující je oprávněn si automobil před jeho převzetím důkladně prohlédnout a s automobilem provést zkušební jízdu. Kupujícímu je dána možnost servisní

kontroly automobilu nezávislým technikem v místě prodeje automobilu, případně po předchozí domluvě s Prodávajícím v nezávislém servisním zařízení.

Prodávající nenese odpovědnost za správnost údajů uvedených v servisní knížce, a to zejména s ohledem na nemožnost správnost takových záznamů ověřit.

Prodávající neposkytuje na prodávané automobily záruku za jakost. Prodávající nezaručuje kupujícímu žádným způsobem, že automobil byl předchozími vlastníky užíván a udržován v souladu s podmínkami záruky poskytované výrobcem a že jakákoli práva z takové záruky vůči výrobcí trvají.

Vzhledem k tomu, že Prodávající prodává ojeté automobily, nemá kupující v případě výskytu vady právo na výměnu automobilu. Kupující může požadovat v případě výskytu vady opravu automobilu (výměnu vadné součásti) nebo přiměřenou slevu. V případě, že není možné opravit či vyměnit vadnou součást automobilu, je takový kupující oprávněn od kupní smlouvy odstoupit. V případě, že kupující v postavení spotřebitele nemůže automobil řádně užívat pro opakovaný výskyt prokázané vady po opravě nebo pro větší počet prokázaných vad, je takový kupující v postavení spotřebitele oprávněn od kupní smlouvy odstoupit.

V případě odstoupení kupujícího od kupní smlouvy vrátí Prodávající kupujícímu kupní cenu automobilu, a to oproti vrácení automobilu kupujícím Prodávajícímu do jeho příslušné provozovny ve stavu, v jakém automobil od Prodávajícího převzal, s přihlédnutím k obvyklému opotřebení, společně s veškerým příslušenstvím a součástmi. V případě odstoupení od kupní smlouvy nemá kupující vůči Prodávajícímu nárok na úhradu nákladů s vrácením automobilu, ledaže by šlo o důvodné odstoupení vyplývající z uplatnění práv z odpovědnosti za vady. Kupující nemá nárok na úroky z peněžité částky vrácené mu Prodávajícím.

Práva z odpovědnosti za vady nejsou převoditelná na třetí osobu a vůči Prodávajícímu je oprávněn je uplatňovat výhradně kupující.

Po ukončení reklamačního řízení bude automobil předán zpět výhradně oprávněnému vlastníkov, jenž automobil předal do reklamace, nebo jím zmocněné osobě na základě plné moci opatřené ověřenými podpisy zmocněnce a zmocnitele.

III. Způsob a místo uplatnění reklamace

Kupující má právo uplatnit reklamaci u Prodávajícího osobně či v zastoupení (na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy zmocněnce a zmocnitele) v sídle Prodávajícího.

Doporučuje se předem telefonicky či e-mailem kontaktovat provozovnu pro dohodnutí konkrétního termínu přistavení vozu Kupujícím.

Kupující je povinen na vlastní náklady přistavit automobil za účelem přezkoumání tvrzené vady, a to na místo sídla Prodávajícího. Výjimku tvoří případy, kdy povaha reklamace, respektive druh a rozsah závady neumožňují přistavení automobilu k servisnímu místu Prodávajícího. V takovém případě se doporučuje předem informovat kompetentní pracovníky Prodávajícího pro dohodnutí termínu přistavení nepojízdného vozidla.

V okamžiku předání reklamovaného automobilu je kupující povinen předložit Prodávajícímu nabývací doklady prokazující vlastnické právo spolu s originálem Protokolu o stavu motorového vozidla, který je nedílnou součástí kupní smlouvy. Reklamační řízení je oprávněn zahájit s Prodávajícím výhradně kupující uvedený v kupní smlouvě, nebo jím zmocněná osoba na základě plné moci s ověřeným podpisem zmocněnce a zmocnitele.

Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu zveřejněnou zejména na internetových stránkách Prodávajícího a v místě provozovny. Pověřený pracovník s kupujícím sepíše záznam o reklamaci - Reklamační protokol, jenž musí obsahovat datum uplatnění reklamace, identifikaci reklamovaného automobilu vč. VIN kódu, počet najetých km v době předání automobilu do reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje a předběžný termín ukončení řízení, případně předpokládanou dobu trvání opravy. Prodávající si v odůvodněných případech vyhrazuje právo navrhnout změnu postupu vyřízení reklamace, o čemž kupujícího řádně informuje.

Okamžikem uplatnění reklamace se rozumí okamžik, kdy Prodávající převzal od kupujícího reklamovaný automobil. Lhůta na vyřízení reklamace začíná běžet dnem následujícím po dni předání automobilu do reklamace. V případě kupujícího v postavení spotřebitele Prodávající rozhodne o oprávněnosti reklamace ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává přiměřená doba, která je potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamační řízení bude vyřízeno bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace kupující v postavení spotřebitele, pokud se Prodávající s kupujícím v postavení spotřebitele nedohodne na delší lhůtě. Do této lhůty se nezapočítává doba přerušení opravy způsobená důvody na straně kupujícího v postavení spotřebitele. Po uplynutí této lhůty má kupující v postavení spotřebitele stejná práva, jako by se jednalo o vadu, jenž nelze odstranit. Pro kupující, kteří nejsou spotřebiteli ve smyslu § 419 NOZ, platí pro vyřízení reklamace lhůta přiměřená.

Kupující je povinen k vyřízení reklamace poskytnout Prodávajícímu potřebnou součinnost. V případě, že kupující takovou součinnost neposkytne nebo poskytnout odmítne, znemožní tak Prodávajícímu řádné vyřízení reklamace, v důsledku čehož Prodávající neodpovídá za následně vzniklé škody a dodatečné náklady kupujícího. Prodávající v takovém případě též neodpovídá za vyřízení reklamace kupujícího řádně a včas. Součinností se myslí zejména přistavení automobilu k prohlídce do prostor provozovny Prodávajícího nebo předložení nezbytných dokladů k reklamovanému automobilu, jako jsou zejména technický průkaz, servisní knížka, kupní smlouva s Protokolem o stavu motorového vozidla, návod na použití a jiné doklady a dokumenty podle okolností.

Za termín ukončení reklamačního řízení je považován den, kdy Prodávající vyrozumí (e-mailem, poštou či jiným vhodným způsobem) kupujícího o ukončení řízení, případně opravy v případě uznání oprávněnosti vzneseného nároku. Doba od vyrozumění do fyzického vyzvednutí automobilu kupujícím se do celkové doby vyřízení reklamace nezapočítává.

V případě, že bude ze strany Prodávajícího reklamace zamítnuta, bude toto zamítavé rozhodnutí Prodávajícího odůvodněno.

Kupující má právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s důvodným uplatněním práv z odpovědnosti za vady v případě, že za tyto vady Prodávající odpovídá a reklamační řízení byla oprávněná, avšak v případě neoprávněné reklamace budou kupujícímu

účtovány veškeré náklady spojené s testováním a servisními zásahy včetně dopravného dle aktuálního ceníku.

Způsobem vyřízení reklamace se rozumí oprava automobilu, výměna součástí automobilu, vrácení kupní ceny, poskytnutí slevy nebo odůvodněné zamítnutí reklamace.

Poté, co Prodávající kupujícímu oznámil vyřízení reklamace, je kupující nebo jím pověřená osoba, která se prokáže plnou mocí (s úředně ověřenými podpisy zmocněnce a zmocnitele), povinen automobil převzít zpět, a to do 10 dnů od oznámení o vyřízení reklamace. Od 11. dne je Prodávající oprávněn za nevyzvednutý automobil účtovat skladné ve výši 600 Kč za den.

Práva kupujícího v postavení spotřebitele vzhledem k odpovědnosti Prodávajícího za vady automobilu zaniknou v případě, že kupující v postavení spotřebitele neuplatní tato práva v průběhu doby, jenž je vymezena všeobecně závaznými právní předpisy, nejpozději však do 12 měsíců ode dne předání automobilu kupujícímu v postavení spotřebitele. Kupující v postavení spotřebitele je v takovém případě povinen tato práva uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistil.

IV. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V návaznosti na ustanovení § 14 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, Prodávající kupujícího v postavení spotřebitele informuje, že věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je pro prodej zboží (v daném případě ojetých automobilů):

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Štěpánská 44
110 00 Praha 1

Email: adr@coi.cz

Web: adr.coi.cz

Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Aktuální znění Reklamačního řádu uveřejňuje Prodávající na svých webových stránkách www.autopodborany.cz a Kupující je oprávněn se s jejím zněním seznámit i na provozovně Prodávajícího.

Tento reklamační řád je platný a účinný od 1.3.2024

Pokud nebudete spokojeni s řešením reklamace nebo s postupem pracovníků, oznamte nám Vaše připomínky na info@autopodborany.cz. Zpětná vazba nám pomáhá zkvalitňovat naše služby.