

Reklamační řád pro podnikatele

Tento Reklamační řád (dále jen RŘ) upravuje záruční podmínky a reklamační řád pro dodávky zboží a služeb realizovaných společností TROST AUTO SERVICE TECHNIK spol. s r.o. se sídlem Hostivice, Archeologická 1383, PSČ 253 01, Identifikační číslo 604 67 053, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddíle C, vložka 26901, jako dodavatelem zboží (dále jen společnost) odběrateli zboží v rámci jejich podnikání (dále jen zákazník), které souvisejí z mezi nimi uzavřené smlouvy nebo dohody o dodávce zboží, případně i služeb, a to ať je uzavřena v písemné či ústní formě nebo prostřednictvím prostředků komunikace na dálku.

Pokud z takovéto smlouvy resp. dohody nevyplývá nic jiného, platí pro jinak písemně neupravený vztah mezi stranami Všeobecné obchodní podmínky pro dodávky zboží pro podnikatele v rámci podnikatelské činnosti a tento RŘ.

V případě, že zákazníkem je fyzická osoba nepodnikající (dále jen maloobchodní zákazník), pak se na tento vztah se uplatňuje právní úprava zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

1. Záruční doba

- 1.1 Společnost poskytuje záruku za jakost, funkci a vzhled dodaného zboží v délce trvání stanovené ve smlouvě, Všeobecných obchodních podmínkách pro dodávky zboží společnosti pro podnikatele v rámci podnikatelské činnosti (dále jen VOPD) či pro maloobchodní zákazníky v délce zákonné záruky, pokud není písemně sjednána záruční doba delší.
- 1.2 V případě, že zboží bylo předáno bez závad bránící jeho užívání a nastalo prodlení zákazníka s platbou ceny zboží, není po dobu tohoto prodlení záruční servis poskytován a vady odstraňovány. Celková záruční doba se tím nemění.
- 1.3 Počátek plynutí záruční doby je stanoven od prvního dne následujícího po dni pře-

dání a převzetí zboží nebo přechodem nebezpečí rizik na zákazníka, pokud není ve smlouvě nebo VOPD stanoveno jinak.

- 1.4 Neposkytne-li zákazník společnosti potřebnou součinnost při předání a převzetí zboží či služby (řádně vyplněný předávací protokol), společnost neodpovídá za jakékoli vady dodaného zboží vzniklé poté, co bylo smluvní plnění nabídnuto v souladu se smlouvou k řádnému předání zákazníkovi.
- 1.5 Záruční doba končí posledním dnem sjednané lhůty v 00:00 hodin. Reklamacce zboží musí být oznámena nejpozději v poslední den sjednané záruční doby.

2. Rozsah záruky

- 2.1 Záruka se vztahuje na vady zboží a jejich částí vzniklé v důsledku výrobních vad, vady dílů, poškození při dopravě zajišťované na základě předchozích ujednání společností nebo nesprávnou montáží provedenou na základě předchozího ujednání společností.
- 2.2 V průběhu záruční doby má zákazník právo na bezplatné odstranění závad, na které se záruka vztahuje.
- 2.3 Záruka se nevztahuje na jakékoliv vady a poškození, které vzniklo nedodržením správné montáže zákazníkem, obsluhy a údržby, nesprávným používáním, zanedbáním pravidelné údržby, nesprávným čištěním, použitím nesprávných materiálů na provoz či údržbu, jakýmkoliv neodborným zásahem, montáží provedenou jinou osobou a jiným poškozením nezaviněným společností nebo výrobcem zboží - např. požáry, živelné katastrofy, zemětřesení, apod.
- 2.4 Pokud zákazník nebo jiné osoby než společnost na dodaném zboží provedou opravy nebo jiné zásahy v průběhu záruční doby, záruční doba zaniká a zákazník ztrácí práva z poskytnuté záruky.
- 2.5 Záruka se nevztahuje na konkrétní zboží, před montáží, během montáže nebo po montáži, pokud byla na základě dohody se zákazníkem na tyto konkrétní výrobky poskytnuta sleva z určitých důvodů, a to v rozsahu těchto důvodů, tj. nelze uplat-

ňovat reklamaci z důvodů, pro které byla poskytnuta na zboží sleva.

- 2.6 Záruka se neposkytuje na zboží, které bylo dodáno jako použité, pokud není v písemném záručním listě vystaveném společností uvedeno jinak.

3. Podmínky pro uplatnění vad

- 3.1 Reklamovatelnými vadami jsou výhradně takové vady, jež brání plnohodnotnému užívání výrobků.

- 3.2 Posouzení oprávněnosti reklamované vady vychází vždy ze stanoviska výrobce konkrétního výrobku nebo reklamačního technika společnosti.

- 3.3 Zákazník je povinen zboží ihned po převzetí s odbornou péčí prohlédnout. V případě převzetí zboží v provozovně společnosti a v případě dodání zboží zákazníkovi přímo společností, je zákazník povinen podepsat dodací doklad a vytknout případnou nekompletnost či zjevné vady zboží okamžitě při převzetí zboží v dodacím listě. V případě, že zákazník takovou vadu nevytkne při převzetí zboží, nemá nadále práva z vadného plnění a jeho právo na vady automaticky zaniká.

- 3.4 Reklamovat je možno vady

- a) zjevné vady, tj. vady, které jsou zjevné pouhým okem při běžném ohledání výrobku.

Takovéto vady zjevné musí být zákazníkem reklamovány nejpozději do jednoho pracovního dne od převzetí zboží od společnosti, pokud nevznikla povinnost provést reklamaci při převzetí zboží (např. článek 3.3. tohoto řádu).

- b) skryté vady, tj. vady, které nejsou zjevné pouhým okem při běžném ohledání výrobku.

Zásady reklamace skrytých vad:

ba) Takovéto vady skryté musí být zákazníkem reklamovány bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, nejpozději do jednoho pracovního dne od zjištění takovéto skryté vady

bb) Za skrytou vadu se nepovažuje nevhodné použití výrobku zákazní-

kem, tj. nefunkčnost či nesprávná funkčnost výrobku z důvodu jeho umístění do nevhodného zařízení (např. špatná aplikace na daný typ vozidla).

V případě, že nejsou vady dle tohoto odstavce 3.4. uplatněny ve výše stanovených lhůtách, jakékoliv nároky z vad zanikají.

- 3.5 Jako reklamace zboží nebudou uznány následující vady (převážně jde o poškození a dysfunkce vznikající v důsledku vadného či nadměrného používání):

- a) běžná opotřebení výrobku;
- b) opotřebení z titulu extrémní námahy či zvýšené zátěže (např. taxi či autodoprava), kdy životnost některých výrobků je snížena s ohledem na zvýšené opotřebení (např. akumulátor);
- c) vady způsobené použitím k jiným než stanoveným účelům;
- d) vady způsobené mechanickým poškozením na základě nesprávné instalace;
- e) vady vzniklé v důsledku chybného a nedbalého zacházení či užíváním nevhodných provozních prostředků,
- f) vady vzniklé neodborným zacházením a neodborně provedenými změnami.

4. Způsob uplatňování reklamace

- 4.1 Zákazník je povinen reklamaci uplatnit ve stanovené lhůtě písemnou formou, a to vyplněním reklamačního protokolu, zasláním na doručovací adresu společnosti a/nebo osobně na některé z provozoven společnosti, a to u pracovníka pověřeného vyřizováním reklamací na této provozovně.

- 4.2 Zákazník je povinen doručit reklamaci společnosti nejpozději do 5 dnů od zjištění vady. Tím nejsou dotčena ustanovení tohoto RŘ ohledně povinnosti zákazníka uplatnit vadu ve stanovené lhůtě (viz odstavec 3.4 RŘ).

- 4.3 Reklamace musí být uplatněna pouze a výhradně formou vyplnění všech položek reklamačního protokolu jako formuláře, který je k dispozici na webových stránkách společnosti a/nebo na jednotlivých provozovnách společnosti či u jejích partnerů. Vyplnění položek musí být provedeno čitelně a srozumitelně, zejména popis závady musí být natolik konkrétní, aby z

něj bylo možno jednoznačně určit charakter reklamované vady, okolnosti jejího zjištění a její projevy. V případě, že formulář reklamačního protokolu nebude vyplněn řádně, tj. úplně, čitelně a srozumitelně, vyzve společnost zákazníka ve lhůtě 10-ti dnů od obdržení protokolu k odstranění nedostatků. Pokud výzva k odstranění nedostatků není společností realizována v uvedené lhůtě, má se za to, že protokol byl vyplněn řádně. Jestliže společnost zašle výzvu k odstranění nedostatků, je zákazník povinen vytčené nedostatky ve lhůtě 10-ti dnů odstranit, v opačném případě se reklamace považuje za neuplatněnou.

- 4.4 Reklamace zaslané pouze elektronickou poštou obsahující podrobný popis reklamované vady podle odstavce 4.2 se nepovažuje za písemné uplatnění reklamace v souladu s tímto reklamačním řádem (z důvodu možného nedoručení na základě poruchy serverů, software či jiných výpadků), pokud jejich přijetí nebylo potvrzeno společností.
- 4.5 Zákazník nemá právo na úhradu jakýchkoliv nákladů spojených s uplatněním reklamace, a to včetně nákladů na zaslání zboží k reklamaci.
- 4.6 Společnost je v případech zvláštního zřetele hodných oprávněna na základě svého uvážení přiznat náhradu nákladů na demontáž a montáž reklamovaného zboží. V případě, že zákazník hodlá uplatňovat náklady na demontáž a montáž reklamovaného zboží nebo při vzniku dalších nákladů na opravu spojenou s reklamovaným zbožím či vzniku jakékoliv škody na jiném majetku zákazníka v souvislosti s reklamovanou vadou zboží je povinen zákazník tuto skutečnost uvést již při vyplnění reklamačního protokolu s tím, že je povinen tyto náklady či škodu řádně doložit. Na základě žádosti společnosti je zákazník povinen na své náklady jakékoliv další díly související s reklamovanou vadou zboží předložit k analýze, případně poskytnut řádnou dokumentaci, a to v rozsahu požadovaném společností. V případě pochybností zákazníka o vzniku škody na jiných dílech, než je reklamované zboží, je zákazník povinen provést před uplatněním reklamace analýzu rozsahu poškození a toto uplatnit již v rámci reklamačního

protokolu společně s uplatněním reklamované vady. V případě, že jakékoliv nároky na vedlejší náklady či škody nejsou uplatněny již v rámci reklamačního protokolu, je vyloučeno jakékoliv jejich následné uplatnění.

- 4.7 Reklamační řízení se považuje za zahájené okamžikem, kdy byly splněny všechny podmínky dle reklamačního řádu pro uplatnění reklamace, resp. od okamžiku, kdy byla splněna poslední z nich, přičemž k řádnému zahájení reklamace je nezbytné předložit řádně vyplněný formulář reklamačního protokolu, dodací list, doklad o zaplacení kupní ceny, reklamované zboží, doklady prokazující uplatněné náklady či jinou škodu.
- 4.8 V případě zaslání reklamovaného výrobku společností je zákazník povinen zajistit zboží pro jeho přepravu, přičemž společnost nenesie odpovědnost za případné škody vzniklé při takové přepravě.
- 4.9 Neuplatní-li zákazník vadu včas dle tohoto RŘ, pozbývá nároku na její uplatnění a pozbývá práva odstoupit od uzavřené smlouvy.

5. Způsob vyřízení reklamace

- 5.1 Společnost přijatou reklamaci vyřídí ve lhůtě odpovídající charakteru vady a nutnosti komunikace s výrobcem, nejdéle však ve lhůtě 4 měsíců. O výsledku vyřízení reklamace je zákazník informován ve lhůtě tří pracovních dnů od doručení stanoviska výrobce, pokud se společnost nerozhodla vyřídít reklamaci samostatně.
- 5.2 V případě, že budou v průběhu vyřizování reklamace zjištěny skutečnosti o reklamované vadě, které jsou důvodem pro neuznání reklamace, je společnost povinna takovouto skutečnost oznámit zákazníkovi a reklamaci odmítnout, přestože tato byla jejím pracovníkem přijata k vyřízení.
- 5.3 Běh lhůty pro vyřízení reklamace se pozastavuje na dobu, po kterou zákazník neposkytl potřebnou součinnost, zejména neposkytl požadované dokumenty či informace.
- 5.4 V případě že společnost na základě stanoviska výrobce nebo v odůvodněných případech na základě vlastního uvážení dojde

k závěru, že uplatněná reklamační je důvodná pak:

a) u odstranitelných vad zajistí v přiměřené lhůtě odstranění této vady či výměnu výrobku;

b) dle charakteru vady může poskytnout přiměřenou slevu z ceny výrobku, pokud vada nebrání funkčnosti výrobku;

c) u neodstranitelných vad vymění výrobek za stejný či kvalitativně lepší, a to dle svého rozhodnutí;

d) vrácením uhrazení kupní ceny, tj. vystavení dobropisu, přičemž je zákazník povinen vystavený dobropis potvrdit a potvrzený zaslat zpět společnosti.

Volba mezi možnostmi dle písmene a)-d) tohoto odstavce je výhradně na společnosti.

V případě třetího opakování stejné vady téhož výrobku, resp. jeho části, je zákazník oprávněn odstoupit od smlouvy a to písemnou formou v souladu s platným právním řádem.

5.5 O výsledku každé reklamační je sepsáno vyjádření k reklamaci, které podepisuje pracovník společnosti a zákazník nebo jeho oprávněný zástupce, pokud není reklamační vyřizována korespondenčně. Lze-li vadu, jejíž reklamační byla uznána, vyřešit odpovídajícím způsobem dle návrhu společnosti ihned, sepsání vyjádření k reklamaci není třeba, ledaže o to zákazník výslovně požádá.

5.6 Bude-li zjištěno, že tvrzená vada není vadou reklamovatelnou, je společnost oprávněna požadovat veškeré účelně vynaložené náklady spojené s vyřizováním neoprávněné reklamační (zejména náklady na vyhotovení eventuálních znaleckých posudků, poštovné, správní a soudní poplatky a podobně) a zákazník je povinen tyto náklady společnosti uhradit nejpozději do 10 dnů ode dne doručení výzvy.

6. Závěrečná ustanovení

6.1 Tento RŘ společnosti nabyt účinnosti dnem 01.01.2014 a uplatní se rovněž na reklamační zboží zakoupeného před jeho účinností.

6.2 Tento RŘ zavazuje všechny zaměstnance společnosti, kteří jsou povinni dle něj vyřizovat reklamační, a všechny zákazníky.

6.3 Počínaje dnem jeho účinnosti zaniká předchozí Reklamační řád a veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti uplatňované a dodržované při vyřizování reklamační, nejsou-li součástí řádně uzavřených smluv mezi zákazníkem a společností dohodnuty jinak.

6.4 Ustanovení tohoto RŘ lze měnit a doplňovat na základě rozhodnutí společnosti.