

# Reklamační řád

**Podnikatel:**

**ABV AUTO Kladno s.r.o., IČO: 07470541, se sídlem Arménská 3294, 272 01 Kladno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 301558**

**(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

Prodávající odpovídá za vady automobilu v rozsahu všeobecně vymezeném závaznými právními předpisy podle ustanovení § 2099 a násl. NOZ. V těch případech, kdy kupní smlouvu s Prodávajícím uzavírá fyzická osoba v postavení spotřebitele ve smyslu ustanovení § 419 NOZ, tj. osoba jednající mimo rámec své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání (dále jen „kupující“), platí, že práva kupujícího vzhledem k odpovědnosti Prodávajícího za vady automobilu zaniknou v případě, že kupující neuplatní tato práva v průběhu doby, jenž je vymezena všeobecně závaznými právními předpisy, nejpozději však do 12 měsíců ode dne předání automobilu kupujícímu. Kupující je v takovém případě povinen tato práva uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistil.

Reklamační řád v této podobě je platný pro všechny obchodní 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;
- Chyby způsobené v důsledku vystavení automobilu nadměrné teplotě, koncentrace prachu, chemickým prostředkům, procesům vlivům, či extrémním atmosférickým jevům;
- Vyplyvající 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;
- Kupující o vadě s ohledem na okolnosti věděl před převzetím automobilu;
- Vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, kterou automobil vykazoval při převzetí kupujícím;
- Vada vznikla na automobilu opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá to z povahy věci (např. uplynutím životnosti automobilu či jeho součástí);
- Vada je způsobena kupujícím (či jinou třetí osobou) a vznikla 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 zápise o technickém stavu vozidla. Kupující je oprávněn si automobil před jeho převzetím důkladně prohlédnout. 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 kupující nemůže automobil řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad nebo v případě, že není možné vyměnit vadnou součást automobilu, je kupující oprávněn od kupní smlouvy odstoupit.

V případě platného 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 opotřebením, 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 vlastníkovi, jenž automobil předal do reklamace, nebo jím zmocněné osobě na základě plné moci opatřené ověřeným podpisem vlastníka automobilu.

### **III. Způsob a místo uplatnění reklamace**

Kupující má právo uplatnit reklamaci u Prodávajícího osobně v kterékoli jeho provozovně či písemně na adresu sídla nebo provozovny.

Kupující je povinen na vlastní náklady přistavit automobil za účelem přezkoumání tvrzené vady, a to na místo k tomu určenému, kterým je nejbližší nebo kterákoli jiná provozovna Prodávajícího. Výjimku tvoří případy, kdy povaha reklamace, respektive druh a rozsah závady neumožňují přistavení automobilu k servisnímu místu Prodávajícího. Doporučuje se kompetentní pracovníky Prodávajícího informovat předem pro dohodnutí termínu řešení reklamace.

V okamžiku předání reklamovaného automobilu je kupující povinen předložit Prodávajícímu nabývací doklady prokazující vlastnické právo spolu s originálem zápisu o technickém stavu reklamovaného automobilu, 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 majitele automobilu s ověřeným podpisem zmocnitele.

Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu zveřejněnou zejména na jeho internetových stránkách 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 dobu trvání opravy. Prodávající si v odůvodněných případech vyhrazuje právo navrhnout změnu postupu vyřízení reklamace, o čemž kupujícího řádně informuje.

Servisní zásah na automobilu smí provádět pouze servisní technici Prodávajícího.

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. Prodávající rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává přiměřená doba, která je potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace kupujícím, pokud se Prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Do této lhůty se nezapočítává doba přerušení opravy způsobená důvody na straně kupujícího. Po uplynutí této lhůty má kupující 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, návod na použití a jiné doklady a dokumenty podle okolností.

Za termín ukončení reklamačního řízení je považován den, kdy Prodávající vyrozumí, emailem, 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 reklamace 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 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, povinen automobil převzít zpět, a to do 10 pracovních dní od oznámení o vyřízení reklamace. Od 11. dne do 50. dne je Prodávající oprávněn za nevyzvednutý automobil účtovat skladné ve výši 100,-Kč za den, od 51. dne skladné ve výši 150,-Kč za den.

#### **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 — [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

#### **Tento reklamační řád je platný a účinný od 1. 1. 2020**

Pokud nebudete spokojeni s řešením reklamace nebo s postupem pracovníků, oznamte nám Vaše připomínky na [vedeni@abva.cz](mailto:vedeni@abva.cz). Zpětná vazba nám pomáhá zkvalitňovat naše služby.

V \_\_\_\_\_, dne \_\_\_\_\_

Společnost ABV AUTO KLADNO s.r.o.:

\_\_\_\_\_

Zákazník:

\_\_\_\_\_