

Reklamační řád

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 (dále jen zákazník), které souvisejí z mezi nimi uzavřené smlouvy nebo dohody o dodávce zboží.

Pokud z takovéto smlouvy resp. dohody nevyplývá nic jiného, platí pro jinak písemně neupravený vztah mezi stranami tento RŘ. V případě, že zákazníkem je fyzická osoba nepodnikající (dále jen maloobchodní zákazník) a na tento vztah se uplatňuje právní úprava zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, platí tento RŘ, pokud obecně závazné právní předpisy, zejména zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník či zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, nejsou pro zákazníka výhodnější.

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 (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 díla, 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 předání a převzetí zboží, pokud není ve smlouvě nebo VOPD stanoveno jinak.
- 1.4 Neposkytne-li Zákazník společnosti potřebou součinností při předání a převzetí díla (řádně vyplněný předávací protokol), společnost neodpovídá za jakékoli vady do-

daného 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. Reklamáce 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 společnosti nebo nesprávnou montáží provedenou na základě předchozího ujednání společnosti.
- 2.2 V průběhu záruční doby má Zákazník právo na bezplatné odstranění závad.
- 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 montáží, pokud byla na základě dohody se zákazníkem na tyto konkrétní výrobky poskytnuta sleva z určitých důvodů, a to v rozsahu těchto důvodů (nelze uplatňovat reklamaci z důvodů, pro které byla poskytnuta na zboží sleva).

3. Záruční 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.

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.

3.4 Reklamovat je možno vady

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

Zásady reklamace zjevných vad:

aa) 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 zjevitelným pouhým okem při běžném ohledání výrobku.

Zásady reklamace zjevných vad:

ba) Takovéto vady zjevné musí být zákazníkem reklamovány nejpozději do jednoho pracovního dne od zjištění takovéto skryté vady

bb) Za skrytou vadu se nepovažuje nevhodné použití výrobku zákazníkem, tj. nefunkčnost či nesprávná funkčnost výrobku z důvodu jeho umístění do nevhodného zařízení (např. špatná aplikace na daný typ vozidla).

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.

4. Způsob uplatňování reklamace

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

4.2 Reklamace musí být uplatněna tak, aby z ní bylo zřejmé, jaké dodávky (určena datem předání zákazníkovi a číslem faktury, kterou byla dodávka vyúčtována) a jaké konkrétní části této dodávky se týká (jakého výrobku, případně jaké jeho konkrétní části). Každá reklamace musí být natolik konkrétní, aby z ní bylo možno jednoznačně určit charakter reklamované vady, okolnosti jejího zjištění a její projevy.

4.3 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.

4.4 Reklamace není možná a nebude považována za přijatou ani vyřízena, pokud zákazník nepředloží dodací list, a současně doklad o zaplacení kupní ceny.

4.5 V případě zaslání reklamovaného výrobku společností je zákazník povinen zajistit zboží pro jeho přepravu, přičemž společnost nenese odpovědnost za případné škody vzniklé při takové přepravě.

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 vyřídit 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 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 reklamace 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.

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

V případě 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 reklamace je sepsáno vyjádření k reklamaci, které podepisuje pracovník společnosti a zákazník nebo jeho oprávněný zástupce, pokud není reklamace vyřizována korespondenčně. Lze-li vadu, jejíž reklamace 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 reklamace (zejména náklady na vyhotovení eventuálních znaleckých posudků, poštovné, správní a soudní poplatky a podobně).

6. Závěrečná ustanovení

6.1 Tento RŘ společnosti nabyl účinnosti dnem 1. 11. 2011.

6.2 Tento RŘ zavazuje všechny zaměstnance společnosti. Počínaje dnem jeho účinnosti zanikají veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti uplatňované a dodržované při vyřizování reklamací, nejsou-li součástí řádně uzavřených smluv mezi zákazníkem a společností dohodnuty jinak.

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