

Reklamační řád

I. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek Prodávajícího Autokseft, s.r.o., se sídlem Kbely 1685, 543 01 Vrchlabí, identifikační číslo: 275 38 966, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 24876 a popisuje, jak postupovat při reklamaci zboží pořízeného od Prodávajícího.

Nezávisle na tom, zda je Kupující koncovým spotřebitelem nebo podnikatelem, je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Obchodními podmínkami před samotným objednáním zboží.

Uzavřením Kupní smlouvy a převzetím zboží od Prodávajícího souhlasí Kupující s tímto Reklamačním řádem.

Výklad pojmů obsažený v tomto Reklamačním řádu má přednost před výkladem pojmů v Obchodních podmínkách. V případě, že tento Reklamační řád některý pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je uveden v Obchodních podmínkách. Není-li pojem vyložen ani v Obchodních podmínkách, chápe se ve významu, v jakém jej užívají platné a účinné právní předpisy.

Převzetím zboží je míněn:

- ▶ u Kupujícího, kterým je koncový spotřebitel, okamžik převzetí zboží Kupujícím od Prodávajícího, resp. převzetí od přepravce;
- ▶ u Kupujícího, kterým je podnikatel, okamžik předání zboží Prodávajícím Kupujícím, resp. prvnímu přepravci.

Jako záruční list pro každý produkt slouží daňový doklad (faktura, prodejka), který vystavuje Prodávající ke každému zakoupenému zboží (dále jen „Záruční list“). Tento Záruční list obsahuje všechny údaje dle § 26-35, zákona o DPH.

Záruku může Kupující uplatnit pouze v souladu se záručními pravidly konkrétního výrobku. Pokud je závada na výrobku neslučitelná s těmito podmínkami, např. se jedná o vady způsobené nesprávným používáním výrobku, nelze reklamaci uplatnit. Záruční doba uvedená u všech produktů v internetovém obchodě **Autokseft.cz** je platná pro Kupujícího, který je koncovým spotřebitelem, a řídí se občanským zákoníkem.

II. Délka záruky

Záruční doba se počítá ode dne převzetí zboží Kupujícím, resp. dnem uvedeným na Záručním listě.

Zákonná záruční doba spotřebního zboží činí 24 měsíců pro Kupujícího, který je koncovým spotřebitelem, nestanoví-li zvláštní právní předpis lhůtu delší. V případě Kupujícího, který je podnikatelem, může být záruka u vybraných produktů výrobcem omezena.

Záruční doba se dále prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v reklamaci. Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

Záruční doba se liší dle reklamované věci nebo služby:

- ▶ spotřební zboží – 24 měsíců dle §620 odst.1 Obč. Z.;
- ▶ věci na zakázku – 6 měsíců dle §646 odst.1 Obč. Z.;
- ▶ oprava a úprava věci – 3 měsíce dle §654 odst.1 Obč. Z..

Je-li Kupujícím spotřebitel, v rámci zákonné záruční lhůty se reklamáce řídí zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, oba zákony v platném a účinném znění, s přihlédnutím k upřesněním v tomto Reklamačním řádu.

Výjimku může tvořit zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní atd. – taková charakteristika je vždy uvedena u zboží – pokud není, má se za to, že se jedná o zboží nové, nepoškozené a kompletní). Je-li Kupujícím spotřebitel a jde-li o věci použité, neodpovídá Prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí Kupujícím, a práva z odpovědnosti za vady věci zaniknou, nebyla-li uplatněna do 12 měsíců ode dne převzetí věci Kupujícím. Tuto dobu uvede prodávající v dokladu o prodeji věci a dostatečně výrazně i u nabízeného zboží a v potvrzení objednávky. U věcí prodávaných za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

III. Záruční podmínky

Kupující, jakožto podnikatel, je povinen a Kupujícímu, jakožto koncovému spotřebiteli, je doporučeno překontrolovat spolu s dopravcem stav zásilky bezprostředně při jejím doručení, zejména počet balíků, neporušenost pásky s firemním logem Autokšeft, případně další, na první pohled patrné, poškození obalu. Není-li zásilka úplná nebo je poškozená, má Kupující právo odmítnout převzetí takovéto zásilky. V případě, že Kupující, i přes zjevné poškození, zásilku převezme, je nutné sepsat tuto skutečnost v „Protokolu o škodě“ přímo s přepravcem.

Dojde-li k doručení neúplné nebo poškozené zásilky, je Kupující povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit e-mailem na adresu: reklamace@autokseft.cz, sepsat s přepravcem „Protokol o škodě“ a ten bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem nebo poštou Prodávajícímu. Dodatečná reklamáce neúplné zásilky nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje Kupujícího práva věc reklamovat, dává však Prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

Kupující je povinen uplatňovat reklamaci pouze u Prodávajícího na adrese:

Autokšeft, s.r.o.

V. Háalka 39

543 01 Vrchlabí

Kupující je oprávněn zboží určené k reklamaci zaslat přepravní službou na adresu provozovny Prodávajícího uvedenou výše. Reklamované zboží by mělo být důkladně zabaleno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození. Obsahem zásilky by mělo být reklamované zboží včetně kompletního

příslušenství, kopie daňového dokladu a vyplněný reklamační formulář s popisem závady a kontaktními údaji Kupujícího, viz. Reklamace zboží. Kupující doloží platnost záruky předložením daňového dokladu obdrženého při koupi zboží. V případě, že bylo zboží již v minulosti reklamováno, doloží Kupující taktéž doklad o reklamaci. Pokud má reklamovaný produkt sériové číslo, musí být toto číslo shodně zapsáno i na nákupním, případně reklamačním dokladu. Kupující je zároveň povinen doložit výpis z diagnostiky a doklad o odborné montáži (neplatí pro autopříslušenství). Tyto dokumenty taktéž přiloží jako součást zásilky nebo zašle e-mailem na adresu reklamace@autokseft.cz. Reklamuje-li Kupující karosářský díl, je povinen doložit kvalitní fotodokumentaci tohoto dílu prostřednictvím e-mailu reklamace@autokseft.cz. Tímto se Prodávající řídí, neprokáže-li a nedoloží-li Kupující uvedené skutečnosti jinak.

Prodávající negarantuje plnou kompatibilitu prodaných součástí s jinými, pracovníky Prodávajícího neschválenými součástmi, jejichž funkčnost nebyla Kupujícím výslovně požadována v písemné objednávce, ledaže je taková kompatibilita u podobného zboží obvyklá a nebylo-li Prodávajícím u zboží výslovně uvedeno, že je dané zboží kompatibilní pouze s uvedeným seznamem či není kompatibilní s uvedeným seznamem.

Záruka se nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé. Dále se záruka nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou, nebo poškozením účinky přepětí v rozvodné síti (např. bleskem) s výjimkou běžných odchylek.

Porušením ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla se kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání. Pečeti a sériová čísla jsou nedílnou součástí produktu a nijak neomezují právo zákazníka zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno.

Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v příloženém návodu k použití):

- ▶ mechanickým poškozením zboží;
- ▶ elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek;
- ▶ používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno;
- ▶ neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží;
- ▶ pokud bylo zboží nebo jeho část poškozeno počítačovým virem;
- ▶ pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není zákazník schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu; zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami;
- ▶ provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů;
- ▶ zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy;
- ▶ při chybně provedeném upgrade BIOSu, firmware;
- ▶ zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.

Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, Kupujícím a Prodávajícím výslovně dohodnuty, vymíněny nebo Prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.

Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou Kupujícím v reklamačním formuláři. Pro uvedení závady doporučuje Prodávající písemnou formu.

Zjistí-li technik, že příčinou problému je nekorektní zacházení Kupujícího, případně třetí osoby, s produktem, bude reklamační žádost zamítnuta. V takovémto případě bude kontaktován Prodejcem, který ho bude informovat o možnosti placené opravy. Pokud Kupující s placenou opravou souhlasí, bude Prodávajícím předem informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení. Placené oprava může být uskutečněna pouze po výslovném souhlasu Kupujícího.

Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamační žádosti v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení, ledaže se jedná o znečištění obvyklé.

Pozor! Reklamuje-li Kupující jakýkoliv zboží, je nutné doložit protokol z diagnostiky vozidla provedený autoservisem. Bez tohoto protokolu bude reklamační žádost automaticky zamítnuta.

IV. Způsob vyřízení reklamační žádosti

Je-li kupujícím spotřebitel

Prodávající odpovídá Kupujícímu za to, že prodávaná věc je při převzetí Kupujícím ve shodě s Kupní smlouvou, zejména, že je bez vad.

V případě, že věc při převzetí Kupujícím není ve shodě s Kupní smlouvou (dále jen "Rozpor s kupní smlouvou"), má Kupující právo na to, aby Prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího Kupní smlouvě, a to podle požadavku Kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou; není-li takový postup možný, může Kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud Kupující před převzetím věci o Rozporu s kupní smlouvou věděl nebo Rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

Shodou s kupní smlouvou se zejména rozumí, že prodávaná věc má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, Prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který Prodávající pro použití věci uvádí, nebo pro který se věc obvykle používá.

Kupující má v závislosti na povaze vady při uplatnění zákonné záruky tato práva:

- ▶ jde-li o vadu odstranitelnou, právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadného zboží nebo vadné součásti, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné. Není-li takový postup možný, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od Kupní smlouvy;

- ▶ jde-li o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupení od Kupní smlouvy, tatáž práva Kupujícímu náleží, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však Kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Za opětovné vyskytnutí vady se považuje zejména, jestliže stejná vada bránící řádnému užívání, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, se vyskytne znovu. Větším počtem vad se rozumí, má-li věc současně alespoň tři vady bránící jejímu řádnému užití;
- ▶ jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li Kupující výměnu věci, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od Kupní smlouvy.

Kupující má právo zvolit si způsob vyřízení reklamace. Prodávající na nevhodnost volby Kupujícího upozorní a navrhne vhodný způsob, zejména v případě, kdy Kupující vyžaduje způsob týkající se odstranitelné vady, ale Prodávající zjistí, že se jedná o vadu neodstranitelnou. Pokud Kupující nezvolí způsob vyřízení reklamace v Prodávajícím poskytnuté přiměřené lhůtě, zvolí jej Prodávající.

Jedná-li se o zlevněné zboží, nelze později reklamovat toto zboží pro vadu, na niž byla sleva poskytnuta.

Je-li Kupujícím koncový spotřebitel, o reklamaci Prodávající rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci včetně odstranění vady prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě s Kupujícím – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí této lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a Kupující má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Tato lhůta není závazná ke Kupujícímu, který je podnikatel a tudíž jeho vztah s prodávajícím upravuje Obchodní zákoník.

Prodávající vydá Kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to osobně, v případě, že Kupující uplatní reklamaci osobně v provozovně Prodávajícího nebo emailem bezprostředně po přijetí reklamace; dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

Kupující má právo na úhradu nutných nákladů, zejména poštovního, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží zpět Prodávajícímu, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady a byly vynaloženy skutečně a účelně. V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má Kupující také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení.

Po vyřízení reklamace Prodávající upozorní o ukončení reklamace Kupujícího telefonicky, SMSkou nebo emailem a domluví s Kupujícím způsob převzetí zboží.

Je-li kupujícím podnikatel

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, bude zboží opraveno. Pokud není oprava možná a povaha vady nebrání obvyklému užívání, může se Prodávající s Kupujícím dohodnout na přiměřené slevě z ceny zboží. V případě slevy nelze později tuto vadu opětovně reklamovat!

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, Prodávající je oprávněn vadné zboží vyměnit za zboží se stejnými, nebo podobnými uživatelskými vlastnostmi nebo vystaví dobropis.

Uzná-li Prodávající reklamaci oprávněnou, je záruční doba prodloužena o dobu trvání reklamace. Neuzná-li Prodávající reklamaci oprávněnou, záruční doba se neprodlužuje. V případě, že Prodávající reklamaci v zákonné záruční době vyřídí výměnou za nové zboží, začne záruční doba běžet znovu od data vyřízení reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace, tzn. do doby, kdy byl Kupující povinen věc převzít. O vyřízení reklamace je Kupující informován e-mailem, který uvedl již při registraci nebo nákupu, případně telefonicky.

Náklady spojené s reklamací

V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měla být reklamace provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyrozumění o jejím provedení, tj. zpravidla do 60 dnů od data podání reklamace, je Prodávající, dle § 656 občanského zákoníku, oprávněn účtovat Kupujícímu při výdeji reklamace částku za uskladnění.

V. Závěrečná ustanovení

Tento **Reklamační řád** je platný od **29.05.2025** a ruší platnost předchozích Reklamačních řádů.