



Společnost Auto Eder s.r.o.

se sídlem Chebská 392/116b , Karlovy Vary 360 01.

IČO: 29066476

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským

soudem v Plzni ,oddíl C , vložka 2317

(dále označená jako servis) vydává tento:

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tento reklamační řád byl zpracován v souladu s příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. v platném znění a zákona o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb. v platném znění. Reklamační řád slouží jako prostředek pro sdělení informace zákazníkovi – spotřebiteli o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále označené též jako „**reklamace**“) spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit, a to při prodeji motorového vozidla i při prodeji zboží přes pult, případně jeho opravy a údržby dále označené jako „**zakázka**“.

V případě, že zákazníkem není spotřebitel, řídí se práva z odpovědnosti za vady výlučně občanským zákoníkem a tento reklamační řád se neuplatní.

1.2. Pro účely tohoto reklamačního řádu je:

servis - podnikatel, který zákazníkovi prodává automobil, zboží nebo poskytuje opravu nebo údržbu vozidla (záruční a mimozáruční servis) a místem kde lze reklamaci uplatnit

zákazník – spotřebitel - fyzická osoba, která uzavírá se servisem kupní smlouvu nebo uzavírá smlouvu na provedení zakázky, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

zakázka – záruční a mimozáruční oprava nebo údržba motorového vozidla

věc – motorové vozidlo, náhradní díly a další zboží prodávané přes pult

1.3. Zákazník musí uplatnit svou reklamaci v souladu s tímto reklamačním řádem se kterým je povinen se seznámit. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku a Zákona o ochraně spotřebitele.

1.4. Délka záruční doby a podmínky záruky vozidla (věci) jsou uvedeny v Servisní a záruční knížce vozidla TOYOTA/LEXUS, případě dalších speciálních záručních podmínkách předaných servisem spotřebiteli.

2. Odpovědnost za vady, odpovědnost ze záruky

2.1. Připouští-li to povaha koupě/zakázky, má zákazník jako kupující právo, aby byla věc/zakázka před ním překontrolována nebo aby byly převedeny její funkce.

2.2. Servis odpovídá zákazníkovi jako kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady (dále též „odpovědnost za vady“).

Zejména servis odpovídá zákazníkovi, že věc

a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,

b) je vhodná k účelu, pro který ji kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil, a

c) je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.

Servis dále odpovídá zákazníkovi jako kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností musí zboží splňovat objektivní požadavky souladu zboží se smlouvou, tj. musí mít obvyklé vlastnosti věci téhož druhu, které může očekávat tak jak jsou vymezeny v ust. § 2161, § 2161a a § 2161b občanského zákoníku.

2.3. Má-li zakázka při převzetí vadu, zakládá to povinnosti servisu z vadného plnění (dále též „odpovědnost za vady“).

O právech zákazníka z vadného plnění ze zakázky platí obdobně ustanovení o kupní smlouvě. Zákazník však není oprávněn požadovat provedení náhradní zakázky, jestliže předmět zakázky vzhledem k její povaze nelze vrátit nebo předat servisem.

2.4. Právo z vadného plnění zákazníkovi nenáleží, pokud vadu sám způsobil.

Vadou věci není:

- opotřeбенí věci způsobené jejím obvyklým užíváním nebo
- u použité věci opotřeбенí odpovídající míře jejího předchozího používání.

2.5. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje.

Zákazník může vytknout vadu, která se na věci projeví v době dvou let od převzetí. Při koupi použité věci mohou strany zkrátit tuto dobu až na jeden rok.

2.6. Je-li předmětem koupě věc s digitálními vlastnostmi a mají-li být podle smlouvy digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytovány soustavně po určitou dobu, může zákazník jako kupující vytknout vadu, která se na nich vyskytne nebo projeví v době dvou let po převzetí. Má-li být plněno po dobu delší dvou let, má kupující právo z vady, která se vyskytne nebo projeví v této delší době.

2.7. Vytkne-li zákazník servisem vadu oprávněně, doba uvedená v čl. 2.5 a 2.6. neběží po dobu, po kterou zákazník nemůže věc užívat.

2.8. Záruka za jakost vzniká prohlášením servisu, že zákazníka uspokojí nad rámec jeho zákonných práv z vadného plnění, zejména tím, že mu vrátí kupní cenu, vymění věc nebo ji opraví anebo v této souvislosti poskytne službu, nebude-li mít věc vlastnosti uvedené v prohlášení o záruce. Ustanovení o záruce za jakost se přiměřeně použijí i na záruku převzatou v souvislosti se zakázkou.

Poskytne-li servis zákazníkovi záruku za jakost vydá zákazníkovi nejpozději při převzetí věci potvrzení o záruce za jakost (záruční list) v textové podobě, který bude obsahovat:

- a) údaj, že má zákazník ze zákona právo vůči servisem na bezplatnou nápravu a že toto právo není zárukou za jakost dotčeno a
- b) označení věci, na niž se záruka vztahuje, obsah záruky, sídlo servisu jako poskytovatele záruky, postup k uplatnění práv ze záruky a podmínky záruky.

2.9. Záruční doba počne plynout od odevzdání věci zákazníkovi. Pokud zákazník servisem vytkl vadu oprávněně, neběží záruční doba po dobu, po kterou zákazník nemůže vadnou věc užívat.

2.10. V případě vyřízení reklamace výměnou věci nebo její součásti, neběží od dodání nové věci nebo její součásti nová lhůta k uplatnění odpovědnosti za vady.

2.11. Při prodeji zboží nebo poskytování služeb mimo ohlášenou provozovnu je servis povinen poskytnout spotřebiteli informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (reklamace), spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit (poskytnout název servisu a jeho) adresu v písemné formě.

