

Záruční podmínky

(Reklamační řád)

Firma: Robert Rothanzl – Autoopravna, se sídlem Praskačka 173, 503 33 Praskačka,
IČO: 03413934, DIČ: CZ7911273040

Provozovna: Autoopravna Rothanzl, K Potoku 180, 503 32 Hradec Králové – Březhrad
(dále jen dodavatel)

poskytuje zadavateli zakázky (dále jen zákazník) na provedené práce, případně prodej zboží, záruku v rozsahu a za podmínek, jak je uvedeno níže.

Reklamační řád je dokument vymezující základní podmínky a pravidla pro reklamace zboží a služeb poskytnutých dodavatelem. Dále vymezuje vztahy a pravidla pro opravy zboží. Reklamační řád respektuje platné zákony České republiky, zejména pak, Občanský zákoník a Zákon na ochranu spotřebitele.

- 1) Zákazník je oprávněn uplatnit právo u odpovědnosti z vady, která se vyskytne u nového zboží, do 24 měsíců ode dne převzetí zboží. Výjimky z této lhůty jsou uvedeny níže:
 - 1.1 Na **baterie** se vztahuje záruka po dobu minimální životnosti baterie. Životnost baterie je stanovena na min. 12 měsíců. Záruka se nevztahuje na pokles kapacity baterie způsobený běžným užíváním.
 - 1.2 Na **repasované díly** (díly, na které se vztahuje zpětný odběr proti zálohovanému dílu) je poskytována záruka 12 měsíců.
- 2) Dodavatel poskytuje právnickým osobám záruku za jakost nového zboží v délce šesti měsíců ode dne převzetí zboží i za předpokladu, že výrobce poskytuje záruku delší.
- 3) Vady zjevné, tj. vady množstevní nebo vady se zjevným poškozením, které je možno zjistit při prohlídce zboží, je zákazník oprávněn uplatnit u prodávajícího nejpozději do 24 hodin od převzetí, jinak toto právo zaniká. Zákazník je povinen při převzetí předmětu zakázky si jej prohlédnout a v případě, že zjistí vady, na tyto neprodleně upozornit.
- 4) Právo z vadného plnění zakázky uplatňuje zákazník po dobu 24 měsíců ode dne, kdy mělo dojít k převzetí předmětu zakázky zákazníkem po jejím dokončení.
- 5) Na běžné opotřebení se záruka nevztahuje.
- 6) V ostatních případech musí být vady dodavateli písemně oznámeny neprodleně po jejich zjištění a přesně specifikovány.
- 7) Práva z vadného plnění uplatňuje zákazník výhradně u prodávajícího na adrese jeho provozovny, v níž zboží, službu nebo náhradní díl zakoupil. Zákazník je povinen na vlastní náklady přistavit vozidlo na provozovnu dodavatele za účelem přezkoumání tvrzené vady. Povinností dodavatele je vydat kupujícímu tzv. Reklamační protokol, jehož obsahem musí být datum, kdy zákazník právo uplatnil, identifikace reklamovaného zboží/služby, předběžný termín ukončení řízení, případně doba trvání opravy.
- 8) Dodavatel odstraní závadu podléhající záruce na své náklady. V naléhavých případech může být odstranění vady provedeno jinou odbornou osobou, jejíž provozovna se nachází nejbližší místu vozidla, kterého se vada týká, za předpokladu, že zákazník

takový postup předem prokazatelně dodavateli oznámí a dodavatel toto odsouhlasí. Náklady za odstranění vady v záruce jinou odbornou osobou se souhlasem dodavatele jdou na vrub dodavatele. Náklady na odtahování vozidla, jehož se vada týká, jakož i ostatní náklady jdou k tíži zákazníka.

- 9) Pokud se i přes opakované pokusy o opravu nepodaří vadu odstranit, je zákazník oprávněn požadovat slevu z ceny zakázky nebo od objednané zakázky odstoupit.
- 10) Na opravy provedené dle požadavku zákazníka pouze provizorně na dobu dočasnou se záruka neposkytuje.
- 11) Záruku nelze uplatnit v následujících případech, když:
 - a) předmět zakázky nebyl dodavateli dodán/předán současně nebo neprodleně po oznámení zjištěných vad,
 - b) dodavateli nebylo doručeno předem oznámení, že v důsledku nouzové situace bude oprava zjištěných závad provedena jinou odbornou osobou (viz bod 8) a dodavatel toto neodsouhlasil,
 - c) vadné díly byly na pokyn zákazníka jinou odbornou osobou nebo zákazníkem upraveny, opraveny nebo odstraněny a nejedná se o případ popsáný v bodu 8,
 - d) při provádění opravy nebo údržby byly použity dle požadavku zákazníka jiné jím opatřené náhradní díly nebo provozní hmoty.
- 12) Dodavatel odpovídá za škodu způsobenou na předmětu zakázky od doby převzetí věci (vozidla), po dobu provádění zakázky. Za škody na věcech nacházejících se na nebo v předmětu zakázky odpovídá dodavatel pouze v případě, když je písemně převzal do úschovy. Jinak je zákazník povinen přistavit vozidlo do opravy prázdné, vyklizené a čisté.
- 13) V případě, kdy za škodu na předmětu zakázky odpovídá dodavatel, je povinen učinit opatření k odstranění škody, a to zejména opravou předmětu zakázky na své náklady. Pokud opravu provést nelze, nebo je-li spojena s neúměrně vysokými náklady, uhradí dodavatel zákazníkovi částku ve výši ceny předmětu zakázky ke dni poškození, maximálně však do výše výrobcem doporučené prodejní ceny předmětu zakázky. Jestliže cenu nelze stanovit, uhradí dodavatel částku maximálně ve výši doporučené prodejní ceny obdobného typu předmětu zakázky v sériové výbavě ke dni poškození.
- 13) Zákazník je povinen bezodkladně písemně informovat dodavatele o škodě na předmětu zakázky, pokud za ni dodavatel odpovídá, včetně její přesné specifikace.
- 14) Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy dodavatel převzal od zákazníka reklamované zboží/službu. Lhůta na vyřízení reklamace začíná běžet dnem následujícím po dni předání zboží/služby do reklamace. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 30 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba nezbytná k dodání náhradních dílů potřebných k vyřízení reklamace, na kterou dodavatel nemá vliv, stejně tak jako doba přerušení opravy způsobená důvody na straně zákazníka. Za termín ukončení reklamačního řízení je považován den, kdy dodavatel vyrozumí telefonicky, e-mailem případně SMS zprávou zákazníka o ukončení řízení případně opravy v případě uznání oprávněnosti vzneseného nároku. Doba od vyrozumění do fyzického vyzvednutí vozidla zákazníkem se do celkové doby vyřízení reklamace nezapočítává.