

Reklamační řád

AutoPalace Group s.r.o., IČO: 26445069, Na Chodovci 2457/1, Praha 4 – Záběhlice, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 82721

(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 také 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 právníkou 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 „OZ“) a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. Spotřebiteli jsou tímto poskytovány informace podle ustanovení § 13 zákona č. 634/1992 Sb. Tento reklamační řád je vyvěšen v provozovně Prodávajícího a na internetových stránkách www.autopalace.cz

II. Odpovědnost prodávajícího za vadné plnění

Prodávající odpovídá za vady automobilu v rozsahu vymezeném závaznými právními předpisy, zejména pak podle ustanovení § 2099 a násl. OZ. Kupující je povinen oznámit vadu automobilu Prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči, tj. při převzetí automobilu do Prodávajícího zjistit a u skrytých vad pak bez zbytečného odkladu poté, co ji kupující mohl při dostatečné péči zjistit. Pokud tak kupující neučiní nebude mu právo z vadného plnění přiznáno.

Kupující je však povinen uplatnit práva z vadného plnění u Prodávajícího nejpozději do 12 měsíců ode dne odevzdání automobilu kupujícímu. Na pozdější reklamace nelze brát zřetel.

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 příslušných právních předpisů.

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 nebo, pro které byla ujednána nižší kupní cena;
- O kterých kupující věděl anebo které musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat před nebo při uzavření kupní smlouvy či při převzetí automobilu, a to z osobní prohlídky automobilu nebo absolvované zkušební jízdy;
Které vznikly z důvodu užívání automobilu v rozporu s jeho účelem nebo z důvodu jeho nesprávného užívání, zejména jiným než běžným způsobem s ohledem na typ a určení automobilu;
- Vzniklé zanedbáním řádné péče a údržby stanovené výrobcem automobilu s ohledem na typ a určení automobilu, nebo skladováním;
- Způsobené v důsledku vnější události mimo vliv Prodávajícího;
- Způsobené v důsledku vystavení automobilu nadměrné teplotě, prachu, chemickým prostředkům, procesům či vlivům, nebo extrémním atmosférickým vlivům;
- Uvedené v zápisu o technickém stavu automobilu, který je nedílnou součástí kupní smlouvy automobilu;
- Vzniklé opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti automobilu či jeho součástí);
- Vzniklé v důsledku použití na automobilu nekvalitních náhradních dílů či příslušenství nebo neodborné montáže náhradních dílů a příslušenství na automobil.
- Způsobené třetí osobou bez ohledu na okamžik vzniku vady.

Kupující je Prodávajícím před uzavřením kupní smlouvy informován o technickém stavu automobilu a o případných vadách automobilu, které jsou uvedeny v zápisu o technickém stavu automobilu. Kupující je oprávněn a povinen si automobil před jeho převzetím a při jeho převzetí od Prodávajícího důkladně prohlédnout a zkontrolovat. 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. V rámci zákonného práva z vadného plnění má kupující právo pouze na opravu automobilu (výměnu vadné součásti) nebo přiměřenou slevu z kupní ceny a nemá právo na odstoupení od kupní smlouvy ani

právo na náhradu újmy způsobené vadným plněním či nákladů spojených s reklamací. Omezení dle předchozí věty neplatí, pokud je kupujícím spotřebitel. V případě, že kupující, který je spotřebitel, nemůže automobil řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad, je kupující – spotřebitel oprávněn od kupní smlouvy odstoupit.

V případě oprávněného odstoupení kupujícího od kupní smlouvy vrátí Prodávající kupujícímu kupní cenu automobilu, a to oproti vrácení automobilu kupujícím Prodávajícímu do jeho provozovny, kde automobil převzal (dále také jen „provozovna“) ve stavu, v jakém automobil od Prodávajícího převzal, s přihlédnutím k obvyklému opotřebení, společně s veškerým příslušenstvím a součástmi. Tímto není dotčeno ust. § 2110 OZ. Neoznámil-li kupující vadu, pro kterou by byl oprávněn odstoupit od kupní smlouvy včas, pozbývá právo od kupní smlouvy odstoupit. Kupující nemá nárok na úroky z peněžité částky vrácené mu Prodávajícím. Práva z vadného plnění 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 úředně ověřeným podpisem vlastníka automobilu.

III. Způsob a místo uplatnění reklamace

Kupující má právo uplatnit reklamaci u Prodávajícího osobně v 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 Prodávajícím. Kupující je povinen při řešení reklamace postupovat dle pokynů Prodávajícího. Pokud povaha reklamace, respektive druh a rozsah závady neumožňují přistavení automobilu k servisnímu místu Prodávajícího bude o této skutečnosti kupující předem informovat Prodávajícího pro dohodnutí řešení reklamace a dále bude postupovat dle pokynů Prodávajícího.

V okamžiku předání reklamovaného automobilu je kupující povinen předložit Prodávajícímu nabývací doklady prokazující vlastnické právo k automobilu 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 vlastníka automobilu s úředně 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, popis projevu vady, jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje a předběžný termín ukončení reklamačního řízení. Pokud je kupujícím spotřebitel, vydá mu Prodávající navíc potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. 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. Pokud je kupujícím spotřebitel, 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 – spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, jež nelze odstranit. Pro kupující, kteří nejsou spotřebiteli ve smyslu § 419 OZ, 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 reklamačního 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, který je spotřebitelem, má právo na úhradu nutných a účelně vynaložených 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. V případě neoprávněné reklamace budou kupujícímu účtovány veškeré náklady Prodávajícího spojené s neoprávněnou reklamací, zejména pak s diagnostikou vady, testováním a servisními zásahy včetně dopravného dle aktuálního ceníku a kupující je povinen tyto náklady Prodávajícímu uhradit. Předchozí věta neplatí, pokud je kupujícím spotřebitel a nejedná se z jeho strany o „šikanózní“ výkon práva.

Způsobem vyřízení reklamace se rozumí oprava automobilu, vrácení kupní ceny, poskytnutí slevy nebo odůvodněné zamítnutí reklamace. Prodávající není povinen, opravovat automobil za použití originálních náhradních dílů. Může použít nové náhradní díly jiné nebo náhradní díly použité, ale zcela funkční.

Poté, co Prodávající kupujícímu oznámil vyřízení reklamace, je kupující nebo jím pověřená osoba, která se prokáže plnou mocí s úředně ověřeným podpisem vlastníka

automobilu, povinen automobil převzít zpět, a to do 10 pracovních dní od oznámení o vyřízení reklamace.

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

Tento reklamační řád je platný a účinný od 1.5.2022 a Prodávající je oprávněn jej kdykoliv jednostranně změnit.

Kupující uzavřením kupní smlouvy na automobil vyjadřuje svůj bezvýhradný souhlas s podmínkami a použitím tohoto Reklamačního řádu.

Pokud nebudete spokojeni s řešením reklamace nebo s postupem pracovníků Prodávajícího, oznamte nám Vaše připomínky na reklamace@autopalace.cz

V Praze dne 1.5.2022

AutoBinck CZ s.r.o.
Nicolaas Willem Hertsenberg
jednatel v.r.