

Mivacar s.r.o.
Kněžpole 221
687 12 Bílovice u Uh. Hradiště

REKLAMAČNÍ ŘÁD - prodej náhradních dílů I.

- 1) Tento reklamační řád upravuje způsob, jakým lze uplatnit nároky z odpovědnosti za vady zboží zakoupeného u prodávajícího, tj. společnosti Mivacar s. r. o.
- 2) Na právní vztahy uzavřené mezi prodávajícím na straně jedné a spotřebitelem na straně druhé se použije právní úprava odpovědnosti za vady obsažená v zákoně č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění. Spotřebitelem je fyzická, resp. právnická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.
- 3) Na právní vztahy uzavřené mezi prodávajícím na straně jedné a podnikající fyzickou nebo právnickou osobou, která není spotřebitelem, na straně druhé se použije právní úprava odpovědnosti za vady obsažená v zákoně č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění.
- 4) Prodávající je povinen seznámit kupujícího s pravidly užívání věci. Uvedenou povinnost lze splnit viditelným vystavením potřebných údajů v provozovně, předáním písemného návodu apod. Pokud kupujícímu vznikne v příčinné souvislosti s nedodržením této povinnosti škoda, je povinen mu ji prodávající nahradit. Vzhledem k typu a povaze prodávajícího zboží je nutné zajistit v provozovně firmy Mivacar s.r.o. výrazné doporučení zákazníkovi, že zakoupené zboží si má nechat namontovat v odborném servisu.
- 5) Kupující je povinen zboží ihned po převzetí s odbornou péčí prohlédnout. V případě převzetí zboží v provozovně prodávajícího a v případě dodání zboží kupujícímu přímo prodávajícím, je kupující povinen podepsat dodací doklad a vytknout případnou nekompletnost či zjevné vady zboží okamžitě při převzetí zboží. V případě dodání zboží dopravcem a při nočním dodání zboží, je kupující povinen nedodání zboží, nekompletnost a zjevné či ostatní vady zboží vytknout prodávajícímu písemnou formou s přesným popisem reklamovaných vad a uplatňovaných nároků do desáté hodiny pracovního dne, následujícího po odeslání zboží prodávajícím, jinak platí nevyvratitelná domněnka, že zboží bylo dodáno kompletní a bez zjevných vad tak, jak je prodávající pro kupujícího odeslal.
- 6) Při nedodržení termínu nebo způsobu vytčení vad, nároky z vad zboží zanikají. Podmínkou pro uplatnění nároku z vad zboží je jeho vrácení do sídla prodávajícího spolu s písemným vytčením vad. Nároky z vad zboží nebudou plněny, jestliže po dodání bylo zboží jakkoli poškozeno, nebo nad obvyklou míru opotřebeno. Podstatnou vadou zboží je výhradně jeho úplná neupotřebitelnost.
- 7) V souvislosti s ustanovením §619 až 627 Občanského zákoníku a navazujících ustanovení Obchodního zákoníku a ostatních souvisejících právních norem, je nutné dodržovat lhůty stanovené pro rozhodnutí, zda reklamovaná vada zboží je skutečně vadou. Pokud prodávající k posouzení reklamace využije odborné vyjádření jím zvoleného znalce nebo posouzení dodavatelem, informuje písemně, elektronicky, nebo faxem kupujícího o tomto způsobu posuzování reklamace do tří dnů od jejího přijetí. Závěr soudního znalce a zpráva o výsledku posouzení výrobce jsou pro obě strany závazné. Vedle zákonných nároků z vad dodaného zboží nemá kupující nárok na náhradu další škody, ušlého zisku ani na smluvní pokutu. Požaduje-li kupující tyto zákonné nároky z vad dodaného zboží, musí být kupujícím prodávajícímu vždy umožněno posouzení příčiny i výše škody soudním znalcem určeným prodávajícím. Náklady znalce hradí prodávající při oprávněnosti reklamace a kupující při zjištění její neoprávněnosti.

II. DRUHY REKLAMACÍ

A. Dodání jiného zboží nebo jiného množství zboží, než je uvedeno na dokladu o převzetí zboží (dodací list, faktura, účtenka za hotové...)

- 1) Identifikace zboží na obalu je shodná s identifikací zboží na dokladu o převzetí zboží, ale v obalu je fyzicky dodáno zboží jiné.

Povinnost kupujícího:

- Kupující je povinen prohlédnout zboží podle možností co nejdříve a zjištěnou vadu reklamovat na místě nákupu viz bod I/5 a I/6.
- Reklamované zboží nesmí být použito. To znamená, že nejsou ve vlastnostech zboží žádné známky opotřebení ani toho, že zboží bylo uvedeno do provozu.
- Předložit v místě nákupu doklad o převzetí a zaplacení zboží.

Pokud kupující dodržel povinnosti uvedené v bodě a) až c) a vada je prokázána, potom je povinností prodávajícího:

- vystavit reklamační protokol, jako doklad pro reklamační řízení
- vyměnit zboží, nebo
- pokud kupující odstoupí od smlouvy, vrátit kupujícímu zaplacenou částku za zboží.

- 2) Kupujícímu je dodáno jiné zboží (s jinou identifikací), než je uvedeno na dokladu o převzetí zboží - záměna zboží nebo jeho množství.

Povinnost kupujícího:

Kupující je povinen při převzetí zboží provést kontrolu zboží co do množství a jeho identity a to s dokladem o převzetí zboží a eventuální vadu ihned oznámit prodávajícímu, viz bod I/5 a I/6.

Povinnost prodávajícího:

Vyměnit zboží bez zbytečného odkladu nebo doplnit jeho množství. Na základě odstoupení od smlouvy kupujícím vrátit zaplacenou částku za zboží.

B. Vady jakosti zjištěné před montáží

Povinnost kupujícího:

- Kupující je povinen prohlédnout zboží podle možností co nejdříve a zjištěnou vadu reklamovat na místě nákupu, nejpozději však do ukončení záruční doby – viz bod I/5 a I/6.
- Reklamované zboží nesmí být použito, to znamená, že nejsou ve vlastnostech zboží žádné známky opotřebení ani toho, že zboží bylo uvedeno do provozu.
- Předložit v místě nákupu doklad o převzetí a zaplacení zboží.

Pokud kupující dodržel povinnosti uvedené v bodech a) až c) a vada zboží je prokázána, potom je povinností prodávajícího:

- vystavit reklamační protokol
- o reklamaci rozhodnout ihned/neprodleně
- vyměnit zboží za bezvadné nebo
- pokud kupující odstoupil od smlouvy, vrátit mu zaplacenou částku za zboží.

C. Vady jakosti zjištěné při používání zboží

Povinnosti kupujícího:

- a) kupující je povinen použít zboží k účelu, ke kterému bylo určeno,
- b) montáž zboží musí být provedena na odborném pracovišti za použití speciálního nářadí (pokud to montáž zboží vyžaduje nebo výrobce předepisuje),
- c) skladování zboží musí odpovídat charakteru zboží tak, aby nebyla narušena jeho jakost,
- d) k reklamaci nemůže být přijato zboží:
 - a. které bylo v provozu déle než určuje vyhlášená záruční doba
 - b. jedná-li se o párové zboží, které nebylo v páru namontováno (tlumiče pérování, brzdové destičky apod.)
 - c. vadu si kupující způsobil sám, např. použitím v rozporu s návodem k použití, zanedbáním pravidelné údržby, neodborným mechanickým zásahem nebo užitím způsobem, kterým se výrobek běžně neužívá nebo použití k účelu, ke kterému se běžně neužívá
 - d. vada vznikla v důsledku běžného opotřebení
 - e. vada byla způsobena vlivem vnějších okolností
- e) jako důkaz výše uvedeného musí kupující předložit doklad o převzetí a zaplacení zboží a současně doklad o montáži zboží na odborném pracovišti nebo osoby oprávněné provádět montáž nebo fakturu, popř. stvrzenku o zaplacení s uvedením s uvedením technologického postupu, vykonaných prací, objednávacího kódu zboží a registrační značky vozidla, do kterého byl výrobek namontován. Pokud zboží reklamuje velkoobchodní zákazník, musí tento doklad předložit i kdyby se na něj nevztahoval zákon o ochraně spotřebitele.
Prodávající se vyhrazuje, že pokud kupující uvede nesprávné údaje, nebo některé potřebné údaje neuvede, není v prodloužení s odstraněním vad do doby, než kupující zjedná nápravu. Pokud se tak nestane do 10 dnů od na výzvy prodávajícího, není prodávající povinen vady odstranit.

Pokud kupující dodržel povinnosti v bodech a) až e), potom je povinnost prodávajícího:

- vystavit reklamační protokol
- o reklamaci rozhodnout bezodkladně, dle lhůty určené Obchodním zákoníkem, pro maloobchodní prodej určené Občanským zákoníkem
- pokud dojde v souvislosti se závadou reklamovaného dílu k následné škodě na vozidle, popřípadě jiném majetku, vyhrazuje si prodávající možnost prodloužení lhůty potřebné k posouzení a to na nezbytně dlouhou dobu, kvůli posouzení reklamace a následné škody. Kupující bude v takovém případě o této skutečnosti písemně vyrozuměn.
- v případě, že reklamace je uznána, potom:
- vyměnit zboží nebo
- pokud kupující odstoupil od smlouvy, vrátit kupujícímu zaplacenou částku za zboží.

III.

ZÁRUČNÍ DOBA

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. Po těchto 6 měsících nese důkazní břemeno rozporu s kupní smlouvou kupující. Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním.

1) Délka záruční doby

Záruka se poskytuje nejméně po dobu stanovenou zákonem a to ode dne prodeje spotřebiteli a vztahuje se na všechny skryté materiálové a výrobní vady výrobků a vady funkčnosti výrobku.

2) Počátek záruční doby

- a) Nákup zboží dle občanského zákoníku (maloobchod)
 - Záruční doba začíná běžet ode dne uvedení zboží do provozu (montáže), pokud kupující objednal uvedení do provozu (montáž) nejpozději do tří týdnů od převzetí zboží (nákupu).
- b) Nákup zboží podle obchodního zákoníku (velkoobchod)
 - Záruční doba začíná běžet ode dne uvedení zboží do provozu s tou podmínkou, že ode dne nákupu zboží od firmy Mivacar s.r.o., do doby uvedení do provozu neuplynula doba delší než tři měsíce.

IV.

ELEKTRICKÉ DÍLY – UPOZORNĚNÍ

U veškerých zakoupených **elektrodílů** musí být v případě jakékoliv závady dílu provedena diagnostika vozu.

Při uplatnění reklamace je nutno doložit výpis z diagnostiky, který musí obsahovat:

- výrobní číslo karoserie (VIN) vozu
- kompletní výpis diagnostiky (VAS, VAG)

Pokud nebude při reklamaci výpis doložen, není možno díl reklamovat.