

Reklamační řád

Reklamační řád společnosti AUTOLIFT PRODUCTION, s.r.o., účinný od 1. 11. 2019.

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád („Reklamační řád“) se vztahuje na uzavírání veškerých kupních smluv na Zboží mezi společnostmi AUTOLIFT PRODUCTION, s.r.o., se sídlem Příkop 838/6, 602 00 Brno, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 91671, IČ: 04741269 s provozovnou a adresou pro doručování K Rakůvkám (areál u D1), 594 01 Velké Meziříčí, tel.: 777 742 020, e-mail: info@autoliftproduction.com („Společnost“) a koncovým zákazníkem, který je Spotřebitelem („Kupujícím“), realizovaných v e-shopu Společnosti (případně na provozovně Společnosti), a je nedílnou součástí každé kupní smlouvy uzavřené mezi Společností a Kupujícím na nové Zboží („Kupní smlouva“), pokud se strany výslovně nedohodly na odchylné úpravě. Pro vyloučení pochybností platí, že za Kupní smlouvu se považuje také smlouva uzavřená mezi Společností a Kupujícím pomocí prostředků komunikace na dálku, např. platí pro telefonické nebo e-mailové objednávky. Na Kupní smlouvy dle předchozí věty se rovněž vztahuje tento Reklamační řád.

Reklamační řád se řídí právní úpravou obsaženou v Občanském zákoníku a v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Tento Reklamační řád se přiměřeně použije také v případě, kdy Kupující není Spotřebitelem ve smyslu § 419 Občanského zákoníku, není-li v Kupní smlouvě, Obchodních podmínkách, Reklamačním řádu nebo mezi stranami dohodnuto jinak.

2. POJMY

a) „Cena“ znamená aktuální cenu zboží ke dni uzavření Kupní smlouvy, která je zveřejněna na adrese <https://www.autoliftproduction.com/cs-cz/> a rovněž k dostání v místě provozovny Společnosti. Společnost si vyhrazuje právo na změny cen v Ceníku. Kupující je o ceně Zboží před uzavřením Kupní smlouvy vždy řádně informován.

b) „Kupní cena“ znamená cenu určenou dle Ceníku platnou v okamžiku učinění Návrhu, kterou je Kupující povinen zaplatit Společnosti za dodané zboží.

- c) „Kupní smlouva“ znamená kupní smlouvu dle tohoto Reklamačního řádu uzavřenou v souladu s ustanoveními § 2079 a násl. Občanského zákoníku a Obchodními podmínkami.
- d) „Kupující“ znamená Spotřebitele nebo Podnikatele, jenž se Společností uzavřel Kupní smlouvu.
- e) „Občanský zákoník“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- f) „Obchodní podmínky“ znamenají dokument Společnosti „Obchodní podmínky“, který je nedílnou součástí každé Kupní smlouvy a Kupující byl s jeho obsahem seznámen.
- g) „Reklamační řád“ znamená tento Reklamační řád společnosti AUTOLIFT PRODUCTION s.r.o.. účinný od 1. 11. 2019.
- h) „Společnost“ má význam dle článku 1. tohoto Reklamačního řádu.
- i) „Spotřebitel“ znamená Kupujícího, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá Kupní smlouvu se Společností nebo s ní jinak jedná.
- j) „Strany“ znamenají společné označení pro Společnost a Kupujícího. Každý z nich zvlášť pak dále jen jako „Strana“.
- k) „Zboží“ znamená výrobky, které jsou uvedeny v katalogu (nebo e-shopu) Společnosti ve znění platném ke dni uzavření Kupní smlouvy a jsou předmětem Kupní smlouvy.

3. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ A DOBROVOLNÁ ZÁRUKA ZA JAKOST

Společnost odpovídá Kupujícímu za to, že Zboží při převzetí Kupujícím nemá vady, tedy je v souladu s Kupní smlouvou a má jakost a užitné vlastnosti Společností (tedy výrobcem) nebo dodavatelem Společnosti popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy či údajů uvedených na obalu Zboží či v jeho návodě očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé.

Společnost dále odpovídá Kupujícímu za to, že Zboží při převzetí Kupujícím odpovídá požadavkům právních předpisů, je v požadovaném množství a odpovídá účelu, který Společnost pro použití Zboží uvádí nebo pro který se Zboží obvykle používá.

V případě, že Zboží vykazuje při předání zjevné vady, nebo je-li Zboží předáno v porušeném transportním obalu, je Kupující oprávněn Zboží nepřevzít a bez zbytečného odkladu tuto skutečnost oznámit Společnosti.

U Zboží je Kupující oprávněn uplatnit práva z vadného plnění ve lhůtě 24 měsíců ode dne převzetí Zboží Kupujícím. Na některé sortimenty Zboží (výslovně označené Společností) je pak poskytována dobrovolná záruka za jakost v délce záruční doby 36 měsíců ode dne převzetí Zboží Kupujícím. Délka záruční doby je uvedena v Manuálu/záručním listu. Jedná-li Kupující při uzavření Kupní smlouvy v rámci své podnikatelské činnosti (resp. není-li Kupující Spotřebitelem), může lhůta k uplatnění práv z vadného plnění u některého sortimentu Zboží činit dobu kratší než 24 měsíců (zpravidla 12 měsíců).

Ustanovení dle předchozí věty se aplikuje i tehdy, je-li Kupující Spotřebitelem, a to v souladu s

§2167 Občanského zákoníku. Dále platí, že práva z vadného plnění se vztahují na vady, které existovaly v době přechodu nebezpečí škody na věci, byť se projeví až později. Dobrovolná záruka za jakost se pak vztahuje na vady, které se vyskytnou v záruční době výslovně poskytované Společností, bez zřetele na to, zda existovaly již v době převzetí Zboží Kupujícím, nebo vznikly později.

Do lhůty k uplatnění práv z vadného plnění se nezapočítává doba od uplatnění oprávněné Reklamace do jejího vyřízení.

Kupující je povinen před podpisem faktury anebo dodacího listu (převzetím Zboží) Zboží řádně prohlédnout, zda nemá kvantitativní anebo kvalitativní vady.

Rozhodl-li se Kupující Zboží nepřevzít v souladu s tímto Reklamačním řádem či mu nebylo Zboží dodáno, je povinen toto oznámit neprodleně (popřípadě ve lhůtě sjednané mezi Stranami) Společnosti.

Práva z vadného plnění se nevztahují na běžné opotřebení věci, ke kterému došlo jejím obvyklým užíváním.

Práva z vadného plnění se rovněž nevztahují na poškození věcí způsobené chybnou montáží, používáním jiným způsobem a k jiným účelům, než k jakému je určena (viz návod k použití). Práva z vadného plnění se především nevztahují na poškození, která vznikla nedodržením pokynů výrobce.

Pro řádné posouzení vady a vyřízení reklamace u reklamovaného Zboží je Kupující, který není Spotřebitelem, při reklamaci povinen: (a) doložit vadné

Zboží, (b) prokázat, kdy Zboží zakoupil u Společnosti, například předložením dokladu o zaplacení Zboží, účtenky nebo záručního listu či jiným prokazatelným způsobem, (c) předat Společnosti funkční kontakt na svou osobu nebo na osobu, která Kupujícího zastupuje (telefonní spojení nebo e-mail).

Společnost je oprávněna použít tento kontakt za účelem komunikace s Kupujícím o průběhu a vyřízení reklamace.

V případě, že Kupní smlouva, záruční list, reklama či obal Zboží určují rozdílné délky záruční doby, platí doba z nich nejdelší.

4. NÁROK NA UPLATNĚNÍ PRÁV Z VADNÉHO PLNĚNÍ A DOBROVOLNÉ ZÁRUKY ZA JAKOST

Kupující má právo uplatnit své právo vyplývající z práv z vadného plnění, resp. z dobrovolně poskytnuté záruky za jakost, jen na Zboží, které má vady a bylo zakoupené u společnosti AUTOLIFT PRODUCTION s.r.o. v České republice.

Nemá-li Zboží vlastnosti stanovené v tomto Reklamačním řádu, má Kupující právo, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, na bezplatné odstranění vady; pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, může Kupující požadovat i dodání nového Zboží bez vad, ale pokud se vada týká pouze součásti Zboží, může Kupující požadovat jen výměnu této součásti; není-li to možné, může odstoupit od Kupní smlouvy.

Právo na dodání nového Zboží, nebo výměnu součásti má Kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže Zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Kupující i právo od Kupní smlouvy odstoupit a Kupujícímu bude za těchto okolností vyplacena původní Kupní cena v hotovosti v místě reklamace.

Neodstoupí-li Kupující od Kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového Zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu Zboží, může Kupující požadovat přiměřenou slevu z Kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Společnost nemůže dodat nové Zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo Zboží opravit, jakož i v případě, že Společnost nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednaní nápravy Kupujícímu působilo značné obtíže. Vyřídí-li se reklamace Zboží poskytnutím slevy, bude peněžní rozdíl mezi Kupní cenou a částkou po slevě ve výši hodnoty slevy vyplacen Kupujícímu v místě uplatnění reklamace v hotovosti, pokud se Kupující se Společností nedohodne jinak.

5. PRŮBĚH REKLAMACE

Reklamací je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného prodlení, jakmile se vada na Zboží vyskytla, a to v průběhu lhůty k uplatnění práv z vadného plnění, resp. záruční doby, dle tohoto Reklamačního řádu.

Společnost je povinna o reklamaci rozhodnout (rozhodnutím se rozumí způsob řešení reklamace) ihned, bez zbytečného odkladu, ve složitějších případech do deseti pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená, podle druhu Zboží potřebná k odbornému posouzení vady.

Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Společnost nedohodne s Kupujícím na delší lhůtě. V této lhůtě Společnost též vyrozumí Kupujícího o způsobu vyřízení reklamace.

V případě, že Kupujícím není spotřebitel, neuplatní se lhůty uvedené v tomto Reklamačním řádu, ale Společnost se zavazuje reklamace řešit v co nejkratší možné lhůtě po nezbytně nutnou dobu s ohledem na odborné posouzení Zboží dodavateli nebo výrobcí.

Kupující uplatňuje reklamaci v místě provozovny Společnosti

Osoba vyřizující reklamace, tj. pověřený pracovník Společnosti (především servisní technik výrobce), je povinna Kupujícímu potvrdit v písemné formě, kdy Kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Společnost může reklamaci posoudit pouze v místě provozovny.

Společnost zamítne Reklamaci: (a) má-li reklamované Zboží vadu, za kterou Společnost podle zákona nebo Kupní smlouvy, Obchodních podmínek či tohoto Reklamačního řádu neodpovídá; (b) v případě, že Reklamacie nebyla uplatněna ve lhůtě k uplatnění práv z vadného plnění, resp. záruční době; (c) v případě, že je reklamováno běžné opotřebení Zboží způsobené jeho používáním, vada vznikla neodbornou instalací, zacházením nebo obsluhou v rozporu s návodem nebo účelem, pro který se Zboží obvykle používá; (d) nebyla-li Reklamacie řádně uplatněna;

U Zboží prodávaného za nižší cenu se práva z vadného plnění nevztahují na vady, pro které byla nižší Kupní cena ujednána, u použitých věcí na vady

odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou Zboží mělo při převzetí Kupujícím.

6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Znění tohoto Reklamačního řádu může Společnost kdykoli měnit či doplňovat. Tímto ustanovením však nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé z Kupních smluv uzavřených před účinností nového Reklamačního řádu.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 11. 2019.