

REKLAMAČNÍ ŘÁD

obchodní společnosti Auto Veleoslavín Car, s.r.o.

se sídlem Velešlavínská 457/17b, Praha 6,

IČO: 27119327, DIČ: CZ27119327,

zapsané v obchodním rejstříku u KOS v Praze v oddíle C, vložka 97724 (dále jen „Společnost“ či „Prodávající“)

pro prodej zboží v místě provozovny

účinný od 1. února 2023

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tento reklamační řád (dále jen „Řád“) se vztahuje na uzavírání kupních smluv na nové spotřební zboží (zejména náhradní díly apod.) mezi společností jakožto prodávajícím a koncovým zákazníkem jakožto kupujícím (dále jen „Kupující“, resp. „zboží“). Tento Řád blíže vymezuje a upřesňuje práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě příslušné kupní smlouvy (dále jen „kupní smlouva“). Ustanovení tohoto Řádu jsou nedílnou součástí kupní smlouvy, pokud se stany výslovně nedohodly na odchylné úpravě. Tento Řád se řídí též příslušnými právními předpisy, a to zejména zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění (dále jen „ZoS“) a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „ObčZ“).

1.2. Ustanovení odchýlná od tohoto Řádu či ustanovení speciální je možné sjednat v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními Řádu. Kupní smlouva a Řád jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít pouze v českém jazyce a její součástí mohou být rovněž obchodní a další podmínky či dokumenty Prodávajícího.

1.3. Uzavřením kupní smlouvy Kupující potvrzuje, že se seznámil s tímto Řádem, jeho obsah mu je znám a že s ním souhlasí. Na ujednání obsažená v tomto Řádu je kupující dostatečným před uzavřením kupní smlouvy upozorněn a má možnost se s ním seznámit.

1.4. Znění Řádu může Prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé po dobu účinnosti předchozího znění Řádu.

2. UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY, CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

2.1. Veškerá prezentace zboží umístěná kdekoli v obchodu je informativního charakteru a Prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží. Ustanovení § 1732 odst. 2 ObčZ se nepoužije.

2.2. Kupní smlouva je právním vztahem mezi Prodávajícím a Kupujícím, přičemž je uzavřena podle § 2079 a násl. ObčZ a tento Řád tvoří součást kupní smlouvy. Kupní smlouva je uzavřena projevem vůle Prodávajícího a Kupujícího, přičemž vlastnické právo ke zboží na Kupujícího přechází nejdříve momentem úhrady celé kupní ceny zboží.

2.3. Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy může Kupující uhradit Prodávajícímu v hotovosti při osobním odběru zboží, kartou při osobním odběru zboží, případně předem bankovním převodem v korunách českých na bankovní účet a s identifikačními údaji určenými Prodávajícím. Ceny zboží jsou smluvní, případné slevy z ceny zboží poskytnuté Prodávajícím Kupujícímu nelze vzájemně kombinovat, není-li výslovně stranami sjednáno něco jiného.



2.4. Požaduje-li to Kupující, případně je-li to v obchodním styku obvyklé nebo je-li tak stanoveno obecně závaznými právními předpisy, vystaví Prodávající ohledně plateb prováděných na základě kupní smlouvy Kupujícímu daňový doklad – fakturu. Prodávající je plátcem daně z přidané hodnoty. Daňový doklad – fakturu vystaví Prodávající Kupujícímu po uzavření kupní smlouvy a uhrazení ceny zboží a předá jej osobně Kupujícímu, případně zašle jej v elektronické podobě na elektronickou adresu Kupujícího.

3. Odstoupení od kupní smlouvy

3.1. Možnosti odstoupení od kupní smlouvy vyplývají z kogentních ustanovení ObčZ, resp. ZoS. Mimo rámec předpokladů a případů možného odstoupení od kupní smlouvy vyplývajících z donucujících ustanovení právních předpisů není Kupující oprávněn od kupní smlouvy odstoupit.

3.2. Kupující bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 ObčZ nelze mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy týkající se dodávky zboží, které bylo upraveno podle přání Kupujícího nebo pro jeho osobu, od kupní smlouvy týkající se dodávky zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím, od kupní smlouvy týkající se dodávky zboží v uzavřeném obalu, které Kupující z obalu vyňal a z hygienických či jiných relevantních důvodů jej není možné vrátit a od kupní smlouvy o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal a/nebo o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči.

3.3. V případě odstoupení od kupní smlouvy je prodávající oprávněn nárok na úhradu škody vzniklé na zboží jednostranně započíst proti nároku Kupujícího na vrácení kupní ceny zboží.

3.4. Je-li společně se zbožím poskytnut Kupujícímu dárek, je darovací smlouva mezi Prodávajícím a Kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy Kupujícím, pozbývá darovací smlouva ohledně takového darku platnosti a účinnosti a Kupující je povinen spolu se zbožím Prodávajícímu vrátit vždy i poskytnutý dárek.

4. Práva z vadného plnění

4.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 ObčZ). Není-li uvedeno jinak, je záruční doba pro spotřebitele 24 měsíců. U smluvní strany, která je právnickou osobou nebo fyzickou osobou podnikající, poskytuje Prodávající záruční dobu 6 měsíců.

4.2. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Faktura za zboží slouží současně jako záruční list. Kupující je povinen před podpisem faktury, dodacího listu či před převzetím zboží řádně prohlédnout, zda nemá kvantitativní nebo kvalitativní vady. Před případnou další instalací nebo povrchovou úpravou zboží je Kupující povinen ověřit a vyzkoušet, zda se zboží shoduje s příslušnými požadavky a zda správně pasuje na vozidlo.

4.3. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že v době, kdy Kupující zboží převzal:

4.3.1. má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které Kupující důvodně očekával s ohledem na povahu zboží,

4.3.2. se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,

4.3.3. je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a

4.3.4. zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

4.4. Ustanovení uvedená v čl. 4.3. Řádu se nepoužijí u zboží prodávaného za nižší cenu a vykazujícího vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí Kupujícím nebo vyplývá-li to



z povahy zboží. Záruka na náhradní díly nekryje: (i) u spotřebních dílů vady, které jsou důsledkem běžného opotřebení; (ii) seřizování, vyladování nebo operace, jejichž provádění je součástí pravidelné údržby vozidla; (iii) provizorní nebo částečné opravy provedené na žádost Kupujícího, (iv) případ nestandardního používání dílu nebo vozidla, které způsobilo vadu dílu (např. používání vozidla pro soutěžní účely, nesprávné používání funkcí či nesprávné ovládání brzdového systému, spojového systému apod.), (v) případ, kdy je vada dílu zapříčiněna nedodržením předepsaných pravidelných servisních operací, (vi) případ, kdy díl či vozidlo s tímto dílem vydává hluky či vibrace, které souvisejí s normálním provozem a fungováním vozidla, (vii) případ, kdy se jedná o změny stavu – např. vyblednutí barvy, zhoršení nebo deformace dílů – v důsledku jejich běžného opotřebení, (viii) zásahy či poškození spojené s používáním nekvalitních pohonných hmot a provozních kapalin nebo použití látek či přísad, které nebyly schváleny výrobcem vozidla, (ix) případ používání provozních náplní či kapalin, které v jakémkoli ohledu nesplňují výrobcem předepsané specifikace nebo množství, (x) případ absence reakce Kupujícího na výzvu výrobce k provedení operace pro uvedení vozidla do náležitého stavu (zejména preventivní akce či svolávací akce), (xi) případ, kdy díl či zboží bylo přestaveno či přepracováno způsobem neodpovídajícím doporučení výrobce nebo výrobcem stanovenému postupu. Záruka na zboží se rovněž nevztahuje na běžné opotřebení, na poškození zboží způsobené chybnou montáží či používáním jiným způsobem nebo k jiným účelům, než ke kterým je určeno. Dále se záruka nevztahuje na zboží, jehož správné použití vyžaduje odbornou péči, údržbu a správné uskladnění, bude-li zjištěno, že nebyly dodrženy podmínky odborné péče o zboží, případně pokud došlo k nesprávné či nedostatečné údržbě, k nesprávnému použití nebo k nesprávnému uskladnění zboží.

4.5. V případě, že zboží při převzetí Kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen „**rozpor s kupní smlouvou**“), má Kupující právo na to, aby Prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to buď výměnou věci, nebo její opravou; není-li takový postup možný, může Kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit, to však výhradně v případech stanovených donucujícími ustanoveními právních předpisů. To neplatí, pokud Kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Jde-li o spotřebitele, pak rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během 12 měsíců ode dne převzetí zboží, se považuje za rozpor existující již při jeho převzetí, pokud to neodporuje povaze zboží nebo pokud se neprokáže opak. Vyžaduje-li to povaha nebo vlastnosti zakoupeného zboží, je Kupující povinen předložit doklad o odborné montáži.

4.6. Práva z vadného plnění uplatňuje Kupující u Prodávajícího na adrese jeho provozovny, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváného zboží, případně i v sídle Prodávajícího. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy Prodávající obdržel od kupujícího reklamované zboží a kdy byl sepsán a oběma stranami podepsán reklamační protokol, podle toho, co nastane později. Reklamací je Kupující povinen uplatnit vždy bezodkladně poté, jakmile se vada na zboží vyskytne, a to v průběhu záruční doby.

4.7. Při reklamaci zboží je třeba vždy uvést: charakter a podstatu vady, projevy vady, požadovaný způsob vyřízení reklamace (volbu nároku ze strany Kupujícího), připojit kopii dokladu o koupi zboží (nebo jiným způsobem prokázat uskutečnění koupě) a uvést kontakt na Kupujícího, skrze který bude Kupující Prodávajícím informován o vyřízení reklamace a o záležitostech souvisejících. Pro řádné posouzení reklamace zboží je Kupující dále povinen Prodávajícímu doložit: (i) předložit zboží k posouzení; (ii) prokázat, kdy zboží zakoupil u Prodávajícího; (iii) doložit doklad o odborné montáži; (iv) předat Společnosti funkční kontakt na svou osobu; (v) u zboží, které je opatřeno výrobním číslem uvést toto číslo do reklamačního protokolu; (vi) u vozidel, kam bylo zboží instalováno, doložit servisní knížku; (vii) u baterií tyto předávat k reklamaci plně nabitě.

4.8. Po přijetí reklamace zašle Prodávající Kupujícímu reklamační protokol, který lze vyhotovit též na místě uplatnění reklamace, který bude obsahovat následující údaje: datum, kdy kupující právo na reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jakým způsobem a do kdy bude reklamace vyřízena. Jde-li o spotřebitele, v reklamačním protokolu se uvede vždy též informace o tom, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele. Jde-li o spotřebitele, Prodávající spotřebiteli vydá při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.



4.9. Každou reklamaci se Prodávající snaží vyřídit bez zbytečného odkladu a současně dle provozních možností Prodávajícího. Spotřebitel bude ve lhůtě 30 dnů informován o vyřízení reklamací a reklamací spotřebitele bude vyřízena do 30 dnů ode dne jejího uplatnění. Prodávající je však vždy oprávněn se dohodnout s Kupujícím na prodloužení této lhůty. Prodávající vydá, jde-li o spotřebitele, též potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamací, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamací. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

4.10. Nejde-li o věci, které se rychle kazí nebo o věci použité, odpovídá Prodávající za vady, které se projeví jako rozpor s kupní smlouvou po převzetí zboží v záruční době, za podmínek uvedených v tomto Řádu.

4.11. Pro kupujícího – podnikatele (tedy právnickou osobu či podnikající fyzickou osobu) se v případě vadného plnění sjednává odchylně od příslušných ustanovení ObčZ následující: výskyt opravitelné vady či opravitelných vad se považuje vždy za nepodstatné porušení smlouvy, nikoliv za porušení podstatné, a to i tehdy, projevuje-li se vada opakovaně. Při nepodstatném porušení kupní smlouvy má Kupující - podnikatel právo na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z kupní ceny, a to podle volby Prodávajícího.

4.12. Kupující přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 ObčZ.

5. POSOUZENÍ A VYŘÍZENÍ REKLAMACE

5.1. Prodávající může reklamaci posoudit: (i) přímo na své pobočce či provozovně; (ii) na svém reklamačním oddělení; (iii) předáním importérovi, dodavateli či výrobcí k posouzení nebo (iv) předáním záručnímu servisu k posouzení či opravě.

5.2. Prodávající reklamaci zamítne: (i) pokud podle zákona, kupní smlouvy, Řádu či podle jiných předpisů nebo ujednání za reklamovanou vadu neodpovídá; (ii) v případě, že reklamací, resp. vada nebyla uplatněna v záruční době; (iii) v případě, že je reklamováno běžné opotřebení zboží, vada vznikla neodbornou instalací, zacházením nebo obsluhou, v rozporu s návodem k použití nebo v rozporu s účelem, ke kterému se zboží obvykle používá či z jiného důvodu pro vyloučení z odpovědnosti za vady uvedeného v tomto Řádu; (iv) v případě, že reklamací nebyla řádně uplatněna nebo (v) v případě, že zboží bylo mechanicky poškozeno nebo zcela či zčásti spotřebováno.

5.3. V ostatních případech neuvedených v předchozím odstavci Prodávající reklamaci vyřídí některým ze způsobů stanovených zákonem či tímto Řádem.

6. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

6.1. Problematika osobních údajů, jejich ochrany a nakládání s nimi se řídí kupní smlouvou a případnými navazujícími dokumenty Prodávajícího. Svou informační povinnost vůči Kupujícímu ve smyslu čl. 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „**nařízení GDPR**“) související se zpracováním osobních údajů Kupujícího pro účely plnění kupní smlouvy, pro účely jednání o kupní smlouvě a pro účely plnění veřejnoprávních povinností prodávajícího plní Prodávající prostřednictvím zvláštního dokumentu. Ochrana osobních údajů Kupujícího je rovněž poskytována a upravena zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění.

6.2. Kupující souhlasí vždy se zpracováním těchto svých osobních údajů: jméno a příjmení, adresa bydliště, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, datum narození, adresa elektronické pošty, telefonní číslo a s veškerými ostatními údaji uvedenými jakýmkoli způsobem Prodávajícímu (dále společně vše jen jako „**osobní údaje**“).



6.3. Kupující souhlasí se zpracováním osobních údajů Prodávajícím, a to především pro účely realizace práv a povinností z kupní smlouvy, pro účely řádného vyřizování reklamací a pro účely vedení případného klientského účtu. Nezvolí-li Kupující jinou možnost, souhlasí se zpracováním osobních údajů prodávajícím také pro účely zaslání informací a obchodních sdělení Kupujícímu.

6.4. Kupující bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje vůči Prodávajícím uvádět správně a pravdivě a že je povinen bez zbytečného odkladu případně informovat Prodávajícího o změně ve svých osobních údajích. Jak prodávající zpracovává osobní údaje kupujícího je popsáno v kupní smlouvě a v případných navazujících dokumentech Prodávajícího. Kupující potvrzuje a ujistuje Prodávajícího, že poskytnuté osobní údaje se vztahují k jeho osobě, jsou pravdivé, správné, aktuální a přesné.

6.5. Zpracováním osobních údajů kupujícího může Prodávající pověřit třetí osobu, jakožto zpracovatele. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem. Kupující potvrzuje, souhlasí a činí nesporným, že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů.

7. ZASÍLÁNÍ OBCHODNÍCH SDĚLENÍ A UKLÁDÁNÍ COOKIES

7.1. Kupující souhlasí ve smyslu ustanovení § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti), v platném znění, se zasíláním informací souvisejících se zbožím, službami nebo podnikem Prodávajícího na elektronickou adresu či telefon kupujícího a dále souhlasí se zasíláním obchodních sdělení Prodávajícím na elektronickou adresu či telefon Kupujícího.

7.2. Kupující dále souhlasí s ukládáním tzv. cookies na jeho počítač.

8. DORUČOVÁNÍ

8.1. Kupujícímu může být doručováno na adresu elektronické pošty uvedenou v jeho případném klientském účtu či na adresu uvedenou Kupujícím v kupní smlouvě. Nebude-li dohodnuto jinak, veškerá korespondence související s kupní smlouvou musí být druhé smluvní straně doručena písemně, a to datovou schránkou, případně osobně nebo doporučeně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb či kurýra. Kupujícímu je navíc zpravidla doručováno na adresu elektronické pošty uvedené v kupní smlouvě či v reklamaci.

8.2. Zpráva je v případě doručování elektronickou poštou považována za doručenu okamžikem přijetí na server příchozí pošty adresáta zprávy. Zpráva doručovaná osobně nebo prostřednictvím provozovatele poštovních služeb je považována za přijatou a doručenu převzetím zásilky adresátem, případně odepřením převzetí zásilky adresátem a není-li takový případ dán, pak se považuje za doručenu 7. den od jejího odeslání.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

9.1. Pokud vztah související nebo založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany tímto výslovně sjednávají, že jejich právní vztah se řídí bez ohledu na ustanovení příslušných kolizních norem vždy českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

9.2. Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění, smlouvy s importérem či jiných obchodním partnerem a činnost prodávajícího nepodléhá jinému veřejnoprávnímu povolení. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Je-li Kupující spotřebitelem, k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení spotřebitelských sporů mezi Prodávajícím a Kupujícím. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa:



PEUGEOT

<http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

9.3. Kupující není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Prodávajícího postoupit svou pohledávku vůči Prodávajícímu z kupní smlouvy na třetí osobu či provádět jakékoli jednostranné započtení pohledávek či jakkoli jinak s pohledávkami vůči Prodávajícímu nakládat. Je-li nebo stane-li se v budoucnu některé ustanovení Řádu neplatným nebo neúčinným, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje, případně namísto těchto neplatných ustanovení nastoupí kogentní ustanovení právního předpisu. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení Řádu není jakkoli dotčena platnost ostatních jeho ustanovení či kupní smlouvy.

9.4. Kontaktní údaje Prodávajícího: adresa pro doručování: Auto Veleslavín Car, s.r.o., Veleslavínská 457/17b, 16200 Praha 6, adresa elektronické pošty: avcar@avcar.cz, telefon: 777 777 803.

V Praze dne 1. února 2023

.....
Ředitel provozovny