

REKLAMAČNÍ ŘÁD

ACI – Auto Components International, s. r.o. se sídlem Dělostřelecká 19, 162 00 Praha 6, IČO 60486970, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze v odd. C, vl. č. 27131 (dále jen Prodávající)

Provozovna: **Podnikatelská 549, 190 11 Praha 9 - Běchovice**

platný od 1. srpna 2015

1. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád popisuje postup, jakým způsobem přistupovat při uplatňování nároku z vad (dále jen reklamaci) zboží pořízeného od Prodávajícího.

Kupující, kterým může být podnikatel nebo spotřebitel, je povinen se seznámit s Reklamačním řádem před objednáním zboží. Tento reklamační řád je zveřejněn v provozovně a na webových stránkách Prodávajícího.

Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od Prodávajícího Kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

Převzetím zboží u podnikatelů je okamžik jeho předání Prodávajícím Kupujícímu resp. prvnímu přepravci. V případě je-li Kupujícím spotřebitel, je okamžikem převzetí zboží spotřebitelem od prodávajícího resp. převzetí od dopravce.

Jako doklad o zakoupení zboží vystavuje Prodávající ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura, nebo prodejka, který slouží jako záruční list, je-li záruka v konkrétním případě na zboží poskytována) se zákonem uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, délka záruky, je-li poskytována, cena, množství, příp. sériové číslo), dále jen nákupní doklad.

Nároky z vad zboží prodaného Prodávajícím se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a v případě přímého prodeje konečnému spotřebiteli zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, oba zákony v platném a účinném znění, s přihlédnutím k upřesněním v tomto Reklamačním řádu.

Konečným spotřebitelem se pro vyloučení všech pochybností rozumí Kupující, který nesdělil své IČ příp. DIČ.

2. Lhůty pro uplatnění nároku z vad

Kupující může právo z vadného plnění uplatnit u soudu, vytkl-li vadu Prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost zboží prohlédnout a vadu zjistit, a to buď označením vady nebo oznámením, jak se projevuje. Vadu lze vytknout do šesti měsíců od převzetí.

Vadu krytou zárukou musí Kupující vytknout Prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost zboží prohlédnout a vadu zjistit, nejpozději však v reklamační lhůtě určené délkou záruční doby. Je-li v jednotlivém případě poskytována Záruka, začíná záruční doba běžet zásadně dnem převzetí zboží Kupujícím.

U zboží prodávaného se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní atd. – je taková charakteristika vždy uvedena u zboží a pokud není, má se za to, že se jedná o zboží nové, nepoškozené a kompletní), je-li Kupujícím spotřebitel a jde-li o věci použité, neodpovídá Prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, a za vady, na něž byl Kupující upozorněn. Práva z odpovědnosti za vady věci zaniknou, nebyla-li uplatněna do 6 měsíců ode dne převzetí věci Kupujícím. Tuto dobu uvede prodávající v dokladu o prodeji věci a dostatečně výrazně i u nabízeného zboží tj. zboží prodávaného za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána. Tato skutečnost je v dokladu o zakoupení uvedena.

3. Záruční podmínky

I. Kupující je povinen si bezprostředně při dodání přezkontrolovat zboží, příp. spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, neporušenost pásky s firemním logem, poškození krabice apod.) podle přiloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou, s tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku Kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.

II. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu: **prodejna@aci.cz**, příp. sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat faxem, nebo e-mailem Prodávajícímu. Dodatečná reklamační neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezabavuje Kupujícího práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou. V případě dodání zboží dopravcem při nočním závozu, je Kupující povinen nedodání zboží, nekompletnost a zjevné vady ohlásit nejpozději do desáté hodiny pracovního dne, následujícího po odeslání zboží Prodávajícímu.

III. Místem pro uplatnění reklamační je provozovna: **Podnikatelská 549, 190 11 Praha 9 - Běchovice**. Provozní doba je každý pracovní den od 7:30 do 18:00 a v sobotu od 8:00 do 12:00.

IV. Kupující, který není spotřebitelem, doloží platnost záruky předložením nákupního dokladu, pokud bylo v minulosti zboží reklamováno, též doloží doklad o reklamaci. Na nákupním dokladu (nákupní nebo reklamační doklad) musí být stejné sériové číslo, jako na reklamovaném výrobku (pokud výrobek sériové číslo má). Tento postup je doporučen i Kupujícímu, který je spotřebitelem, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak.

V. Prodávající negarantuje plnou kompatibilitu prodaných náhradních dílů a součástí s jinými, pracovníky prodávajícího neschválenými součástmi, jejichž funkčnost nebyla Kupujícím výslovně požadována v písemné objednávce, ledaže je taková kompatibilita u podobného zboží obvyklá a nebylo-li prodávajícím u zboží výslovně uvedeno, že je dané zboží kompatibilní pouze s uvedeným seznamem či není kompatibilní s uvedeným seznamem.

VI. Záruka se vedle případů stanovených zákonem nevztahuje na vady vzniklé nesprávným použitím, použitím nesprávného spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé. Dále se záruka nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s obvyklým postupem, pokyny výrobce apod.

VII. Porušením ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla se Kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamační, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání. Pečetě a sériová čísla jsou nedílnou součástí produktu a nijak neomezují právo zákazníka zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno.

VIII. Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v přiloženém návodu k použití):

- a. mechanickým poškozením zboží,
- b. elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
- c. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
- d. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
- e. zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
- f. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
- g. neodbornou montáží,
- h. zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- i. zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.

Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, Kupujícím a Prodávajícím výslovně dohodnuty, vymíněny nebo Prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.

IX. Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou Kupujícím (v reklamačním formuláři - v přiloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady doporučujeme písemnou formu.

X. Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení, ledaže se jedná o znečištění obvyklé.

XI. Před další montáží (instalací) prodaného zboží, případně povrchovou úpravou je Kupující povinen ověřit (vyzkoušet), zda se zakoupené zboží shoduje s požadavky a zda přesně odpovídá vozidlu, na které má být namontováno.

XII. Zboží zakoupené od Prodávajícího je určeno **výhradně k odborné montáži**. Odbornou montáží se rozumí montáž v odborném servisu nebo montáž osobou, která má příslušné oprávnění tuto činnost vykonávat vydané veřejnoprávním orgánem.

XIII. U některých komodit (převážně elektromechanických součástek, turbodmychadel, kompresorů, DPF filtrů, katalyzátorů a dalších) je vyžadován výpis z diagnostického přístroje, bez kterého není možno zboží k reklamaci přijmout. Na tuto skutečnost musí být Kupující upozorněn Prodávajícím při uplatnění reklamace.

4. Způsob vyřízení reklamace

I. Je-li Kupujícím spotřebitel:

Shoda s kupní smlouvou.

Je-li Kupujícím spotřebitel, 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 podle požadavku Kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou. Není-li takový postup možný, může Kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud Kupující před převzetím věci o rozpor s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. 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.

Shodou s kupní smlouvou se zejména rozumí, že prodávaná věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti, příp. vlastnosti smlouvou požadované, Prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který Prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

Je-li Kupujícím spotřebitel, má v závislosti na povaze vady při uplatnění zákonné záruky tato práva:

- jde-li o vadu odstranitelnou, právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadné součásti nebo vadného zboží, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné. Není-li takový postup možný, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy,
- jde-li o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupení od kupní smlouvy, tatáž práva spotřebiteli náleží, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však Kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Za opětovné vyskytnutí vady se považuje zejména, jestliže stejná vada bránící řádnému užívání, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, se vyskytne znovu. Větším počtem vad se rozumí, má-li věc současně alespoň tři vady bránící jejímu řádnému užití,
- jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li spotřebitel výměnu věci, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy.

Volbu způsobu vyřízení reklamace provádí Prodávající.

V případě slevy nelze později reklamovat zboží pro vadu, za niž byla sleva poskytnuta.

Je-li Kupujícím spotřebitel, o reklamaci Prodávající rozhodne ihned, ve složitějších případech, kdy je potřeba odborné posouzení vady výrobcem či znalcem do 30 dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci včetně odstranění vady Prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po

uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po marném uplynutí této lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. To neplatí pro Kupujícího, který je podnikatel.

Prodávající vydá Kupujícímu spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to emailem, poštou, příp. telefonicky bezprostředně od přijetí reklamace (v případě osobního uplatnění je předáno ihned); dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

Kupující má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovného, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady (doporučujeme požádat nejdéle do 30 dnů po vyřízení reklamace) a byly vynaloženy skutečně a účelně. V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má spotřebitel také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení.

II. Je-li Kupujícím podnikatel:

V případě, že Kupujícím je podnikatel, neuplatní se lhůty uvedené v čl. 4 odstavci I.

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, bude zboží opraveno, doplněno chybějící, vyměněno. Pokud není oprava možná a povaha vady nebrání obvyklému užívání, může se Prodávající s Kupujícím dohodnout na přiměřené slevě z ceny zboží. V případě slevy nelze později tuto vadu reklamovat.

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, Prodávající je oprávněn vadné zboží vyměnit za zboží se stejnými, nebo podobnými uživatelskými vlastnostmi nebo vystaví dobropis.

Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace zboží v záruční lhůtě Prodávajícím stanovené vyřízena výměnou zboží za nové, začne záruční doba běžet znovu od data vyřízení reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace, tedy doby, kdy byl Kupující povinen věc převzít. O průběhu reklamace a jejím vyřízení je podnikatel informován prostřednictvím webových stránek Prodávajícího nebo e-mailem příp. telefonicky, který uvedl již při nákupu.

Po vyřízení reklamace Prodávající upozorní o ukončení reklamace Kupujícího buď telefonicky, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu Kupujícího.

V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měla být reklamace provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyrozumění o jejím provedení (tj. do 60 dnů od data podání reklamace) je Prodávající oprávněn účtovat při výdeji reklamace částku 100,- Kč za každý den uskladnění.

5. Spotřební materiál

Je-li obsahem balení či předmětem koupě spotřební materiál (např. baterie), bývá jeho obvyklá životnost stanovena výrobcem a není-li tomu tak činí 6 měsíců. Kupující však musí přihlížet k výše uvedeným případům vyloučení záruky uvedené v čl. 3. odst. III.7. a III.13., které zde platí obdobně. Životností se rozumí doba, po kterou bude mít zboží původní nebo téměř původní vlastnosti a je velmi ovlivněna způsobem užívání. Pokud bylo zboží používáno (nikoliv vlastněno) déle než je obvyklá životnost, je pravděpodobné, že vznikne vada je důsledkem běžného opotřebení, avšak není vyloučeno, že se skutečně jedná o vadu, za níž Prodávající odpovídá. Prodávající vždy v odůvodnění případného zamítnutí reklamace uvede, zda se jednalo o vadu způsobenou obvyklým opotřebením.

20. července 2015

Ing. Filip Pleskač, jednatel