

Reklamační řád

Tento reklamační řád upravuje vzájemná práva a povinnosti mezi prodávající společností **CHLADNÍČEK autodily, s.r.o.**, IČO: 26843773, (dále jen „Prodávající“) a kupujícím (dále jen „Kupující“) při uplatňování odpovědnosti Prodávajícího za vady zboží a/nebo služeb a nároků Kupujícího z vad zboží a/nebo služeb (dále jen „Reklamace“).

Rozsah poskytovaných záruk

Prodávající odpovídá za úplnost a bezvadnost dodaného zboží a jeho příslušenství v době dodání Kupujícímu (zákonná odpovědnost za vady zboží).

Mimo výše uvedenou zákonnou odpovědnost Prodávajícího za vady zboží poskytuje Prodávající Kupujícímu též záruku za jakost zboží, tj. Prodávající zaručuje Kupujícímu, že si zboží zachová obvyklé vlastnosti, funkčnost a způsobilost k obvyklému účelu, a to po dobu 12 měsíců, s výjimkou opravených či repasovaných dílů, u kterých doba záruky za jakost činí 6 měsíců (dále jen „Záruční lhůta“).

Záruční lhůta záruky za jakost zboží počíná běžet dnem převzetí dodaného zboží Kupujícím.

Záruku za jakost zboží nelze uplatnit na

- zjevné vady, které Kupující neuplatnil v dané lhůtě dle příslušných ustanovení tohoto Reklamačního řádu;
- přirozené opotřebení zboží, tj. opotřebení zboží způsobené obvyklým užíváním;
- vady způsobené nevhodným skladováním zboží nebo nevhodnou manipulací s ním na straně Kupujícího nebo jím pověřené osoby;
- vady či poškození způsobená nesprávným zacházením se zbožím, neodbornou montáží, jeho nesprávným používáním (např. nadměrné zatěžování, používání v rozporu s návodem či uživatelskou příručkou), neodbornou údržbou nebo neodborným zásahem na straně Kupujícího nebo jím pověřené osoby;
- poškození zboží živly (voda, oheň, úder blesku aj.).

Uplatnění reklamace

Lhůta pro uplatnění Reklamace

Kupující je povinen dodané zboží ihned po jeho obdržení, tj. bez zbytečného prodlení, zkontrolovat.

- **Zjevné vady** je povinen Kupující reklamovat bezprostředně po obdržení zboží a provedení jeho kontroly. Pokud tak neučiní, má Prodejce za to, že zboží bylo v době dodání Kupujícímu bez zjevných vad.
- **Skryté vady a vady na jakosti**, které se projeví v průběhu běhu Záruční lhůty, je Kupující povinen u Prodávajícího reklamovat nejpozději do 5 pracovních dní ode dne, kdy byla skrytá vada nebo vada na jakosti zjištěna, nejpozději však do konce běhu Záruční lhůty.

Způsob uplatnění Reklamace

Kupující může uplatnit reklamaci osobně nebo doručit prostřednictvím přepravní služby na adresu společnosti **CHLADNÍČEK autodíly, s.r.o., Hamerská 624/19, 779 00 Olomouc-Holice**. Kupující při podávání reklamace předloží:

- vyplněný reklamační protokol Prodávajícího s podrobným popisem vady zboží. Reklamační protokol je ke stažení na www.chladnicek.cz/reklamacni-protokol
- doklad o prodeji zboží (faktura, dodací list, prodejka za hotové aj.),
- reklamované zboží s veškerým příslušenstvím.

V některých případech může Prodávající pro posouzení reklamace vyžadovat od Kupujícího i doklad o odborné montáži (fakturu nebo zakázkový list koncového zákazníka s uvedením identifikačních údajů vozidla a vykonaných prací).

Reklamační protokol je ke stažení na webových stránkách Prodávajícího, v případě osobního předání je možné si reklamační protokol vyžádat na prodejně Prodávajícího a vyplnit jej při předání reklamace na provozovně. Originál reklamačního protokolu s potvrzením převzetí osobou zastupující Prodávajícího dostane Kupující, Prodávající si ponechá kopii reklamačního protokolu.

Vyřízení reklamace

O způsobu řešení reklamace rozhodne Prodávající do 5 pracovních dnů od přijetí reklamace, a to na základě odborného posouzení pověřenou osobou na centrále Prodejce v Olomouci.

V případě, že reklamaci nelze posoudit jinak, než provedením posouzení vady zboží dodavatelem či výrobcem, který zboží Prodejci dodal, bude reklamace vyřízena teprve na základě tohoto odborného vyjádření dodavatele zboží, a to do 5 pracovních dnů od obdržení takového vyjádření.

Vyřízení reklamace zboží s vratným dílem (AT díl)

Reklamace výrobku s vratným dílem (AT díl) se řídí standardními pravidly reklamací **CHLADNÍČEK autodily, s.r.o.** (Prodejce) Vyžadují specifický přístup, protože kromě vady samotného výrobku jsou zde zvláštní podmínky spojené s vratným dílem a již poskytnutou slevou za AT díl.

O způsobu řešení reklamace rozhoduje reklamační technik na základě odborného posouzení výrobcem/dodavatelem, který zboží Prodejci prodal.

Pokud výrobce/dodavatel reklamaci uzná:

- dojde k opravě zboží, pokud povaha a stav výrobku toto umožňuje, nebo
- dojde k výměně zboží za bezvadný, nebo
- dojde k vystavení opravného daňového dokladu. (ODD) Vystavený ODD je na částku zboží po odečtení AT dílu. V případě, že výrobce/dodavatel, který zboží Prodejci prodal, vrátí zpět AT díl anebo vystaví na tento ODD bude stejným způsobem postupováno ze strany Prodejce ke Kupujícímu.

Vyřešení reklamace bude zpracováno do 5 pracovních dnů od obdržení vyjádření výrobce/dodavatele dle platného reklamačního řádu Prodejce.

Ostatní ujednání

Uplatnění reklamace neopravňuje Kupujícího ke změně jeho platebních povinností.

Zvláštní ujednání týkající se spotřebitele

Je-li Kupujícím spotřebitel, platí následující zvláštní ustanovení.

Reklamacce včetně vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacce, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodne jinak.

Záruční doba je 24 měsíců.

Je-li vada odstranitelná, bude vada bezplatně odstraněna. V případě neodstranitelné vady bude zboží vyměněno na náklady Prodávajícího. Odstranitelná vada je ta vada, kterou lze odstranit v termínu do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacce, aniž by utrpěla funkce, vzhled a kvalita zboží.

Záruka se nevztahuje na změny vlastnosti výrobku, které vznikly v průběhu záruční doby v důsledku opotřebení či přirozené změny vlastnosti materiálu anebo na vady, které vznikly nedodržením správného používání a údržby.

Je zapotřebí zdůraznit, že záruční doba a životnost výrobku jsou dva různé pojmy. Životnost výrobku je dána způsobem a intenzitou používání a ta nemusí být stejná, jako je záruční doba. To znamená, že životnost výrobku může být kratší než záruční doba 24 měsíců.

Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Subjektem (ADR) mimosoudního řešení spotřebitelských sporů mezi podnikatelem a spotřebitelem je Česká obchodní inspekce, nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu, viz <http://www.mpo.cz/dokument169867.html>.

U České obchodní inspekce, má spotřebitel možnost podat návrh prostřednictvím on-line formuláře, dostupného na internetových stránkách České obchodní inspekce: <https://adr.coi.cz/cs>. Spotřebitel může podat návrh u České obchodní inspekce nebo pověřeného subjektu nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

Spotřebitel může podat návrh také prostřednictvím platformy mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

EU, která je dostupná online na adrese:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=CS>

Návrh zde může podat jenom spotřebitel žijící v EU na obchodníka se sídlem v EU. V případě přeshraničních sporů pomáhá spotřebitelům v přístupu k příslušnému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Evropské spotřebitelské centrum Česká republika.

Jestliže sporné strany nejsou spokojené s kvalitou mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a domnívají se, že v průběhu řízení došlo k porušení Pravidel pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, mohou podat stížnost na adresu Ministerstva průmyslu a obchodu nebo na emailovou adresu adr@mpo.cz.

Náklady spojené s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů si strany nesou samy.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti 21.1.2025. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.