

**REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO SPOTŘEBITELE  
SPOLEČNOSTI HAVEX mobility s.r.o.**

Společnost (prodávající):

**HAVEX mobility s.r.o., IČO: 253 22 508**

se sídlem Na Bělidle 501, 543 01 Vrchlabí

**Provozovna:**

Vrchlabí - Na Bělidle 501, 543 01 Vrchlabí

**Kontakt:**

Tel: 499 404 040

E-mail: info@carclub.cz

**Článek 1**

**Úvodní ustanovení**

1. Práva spotřebitele z vadného plnění (dále jen „reklamační“) musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
2. Tyto informace jsou platné výhradně pro osoby uzavírající kupní smlouvu s prodávajícím v postavení spotřebitele ve smyslu § 419 občanského zákoníku, tedy jako člověk (fyzická osoba) jednající mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.
3. Proávající neodpovídá za vady v těchto případech:
  - je-li vada na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
  - jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí spotřebitelem,
  - vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti),
  - vada je způsobena spotřebitelem a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem spotřebitele či mechanickým poškozením,
  - vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.

**Článek 2**

**Uplatnění reklamační**

1. Spotřebitel má právo uplatnit reklamační u prodávajícího v kterékoli jeho provozovně, v níž je přijetí reklamační možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží či služeb, případně i v jeho sídle nebo místě podnikání.
2. Proávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamační po celou provozní dobu.
3. Reklamační lze rovněž uplatnit u osoby, která je k tomu určena v potvrzení, které prodávající spotřebiteli vydal, na účtence či v záručním listě, je-li určená osoba v místě prodávajícího nebo v místě spotřebiteli bližším.

4. Spotřebitel je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem.
5. Pokud by uplatnění práva z vad mělo spotřebiteli činit značné obtíže, zejména proto, že věc není možné dopravit do místa uplatnění reklamacce běžným způsobem, posoudí prodávající vadu po dohodě s spotřebitelem buď na místě, nebo jiným způsobem. Spotřebitel je v takovém případě povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.

### **Článek 3** **Lhůta pro uplatnění práv**

1. Spotřebitel může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží či služby. U použitého zboží lze lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění zkrátit na 12 měsíců. Takové zkrácení lhůty vyznačí prodávající v potvrzení o povinnostech z vadného plnění nebo na prodejním dokladu nebo uvede do kupní smlouvy.
2. Spotřebitel svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží či službě je vada. Proávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud spotřebitel zboží užívá, ačkoli o vadě ví. Uplatní-li spotřebitel vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a spotřebitel je nemůže užívat.
3. Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání nebo dohodu mezi spotřebitelem a prodávajícím.

### **Článek 4** **Vyřízení reklamacce**

1. Proávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.
2. Proávající je povinen vydat spotřebiteli písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamacce, charakteristiku vytýkané vady, spotřebitelem požadovaný způsob vyřízení reklamacce a způsob, jakým bude spotřebitel informován o jejím vyřízení.
3. Reklamacce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacce, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.
4. Způsob vyřízení reklamacce a dobu jejího trvání je prodávající povinen spotřebiteli písemně potvrdit.
5. Spotřebitel není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamacce vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.
6. Spotřebitel je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamacce nejpozději vyřízena, po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet spotřebitele. O tomto postupu musí prodávající spotřebitele předem informovat a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

7. Spotřebiteli bude reklamace zamítnuta, pokud uplatní reklamaci vadu, která byla vytýkána již v minulosti a byla na ni poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

## **Článek 5**

### **Jakost při převzetí**

1. Prodávající prohlašuje, že zboží předává spotřebiteli v souladu s § 2161 občanského zákoníku, tedy:
  - zboží má vlastnosti, které si spotřebitel s prodávajícím ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které spotřebitel očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
  - zboží se hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
  - zboží je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
  - zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
2. V případě, že zboží při převzetí spotřebitelem neodpovídá výše uvedeným požadavkům, má spotřebitel právo na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené. **V případě prodeje použitého vozidla nemá spotřebitel právo na výměnu věci.** Spotřebitel může požadovat v případě výskytu vady opravu věci (výměnu vadné součásti) nebo přiměřenou slevu, v případě, že spotřebitel nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad nebo v případě, že není možné vyměnit vadnou součást věci, může také od kupní smlouvy odstoupit.
3. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může spotřebitel požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady.
4. Neodstoupí-li spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.
5. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

## **Článek 6**

### **Další odpovědnost prodávajícího z vad**

1. Prodávající odpovídá i za vady vzniklé v době 24 měsíců od převzetí zejména tam, kde se neuplatní odpovědnost za jakost při převzetí dle čl. 5.
2. Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by spotřebitel smlouvu neuzavřel v případě, že by vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.
3. Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má spotřebitel dle své volby právo na dodání nové věci, opravu, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši).

4. Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má spotřebitel právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.
5. Prodávající nezaručuje spotřebiteli žádným způsobem, že vozidlo bylo předchozími vlastníky užíváno a udržováno v souladu s podmínkami záruky poskytované výrobcem a že jakákoli práva z takové záruky vůči výrobcí trvají.

### **Článek 7 Záruka za jakost**

1. Poskytl-li prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění, záruční list nebo smlouva nestanoví něco jiného.

### **Článek 8 Náklady reklamace a řešení sporů**

1. Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má spotřebitel právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.
2. V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se spotřebitel, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.
3. Spotřebitel, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je 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 sporů mezi prodávajícím a spotřebitelem z kupní či jiné smlouvy. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz).
4. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu dle odst. 4 se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo s prodávajícím vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

Tento reklamační řád je účinný od 1. července 2020

**HAVEX mobility s.r.o.**