

Reklamační řád společnosti TROTINA Auto s.r.o.

I. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tento Reklamační řád společnosti TROTINA Auto s.r.o. (**dále jen „Reklamační řád“**) se užije v případě uplatňování práv z vadného plnění z kupní smlouvy uzavřené mezi společností TROTINA Auto s.r.o., IČ 25298861, se sídlem Holohlavy, Ve Dvoře 3, PSČ 503 03, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, vložka C, oddíl 14130 jako prodávající na straně jedné (**dále jen „Prodávající“**) a jakoukoli fyzickou nebo právnickou osobou, ať již je spotřebitelem nebo podnikatelem (**dále jen „Kupující“**) na straně druhé, jejímž předmětem je prodej použitého motorového vozidla specifikovaného v kupní smlouvě včetně všech jeho součástí a příslušenství (**dále jen „Vozidlo“**) za kupní cenu, která je uvedena v kupní smlouvě (**dále jen „Kupní smlouva“**).
- 1.2 Spotřebitelem se pro účely tohoto Reklamačního řádu rozumí jakákoli nepodnikající fyzická nebo právnická osoba. Spotřebitelem se pro účely tohoto Reklamačního řádu rozumí i podnikající fyzická nebo právnická osoba, jestliže je z okolností při uzavření Kupní smlouvy na Vozidlo zřejmé, že se koupě Vozidla netýká také podnikatelské činnosti této osoby.
- 1.3 Tam kde se v tomto Reklamačním řádu hovoří o Spotřebiteli, aplikuje se takové ustanovení pouze na Kupní smlouvy uzavřené mezi Prodávajícím a Spotřebitelem. Tam kde se v tomto Reklamačním řádu hovoří o Kupujícím, aplikuje se takové ustanovení i na Spotřebitele.
- 1.4 Případné spory mezi Prodávajícím a Kupujícím lze řešit rovněž mimosoudní cestou. Pro takový případ Prodávající Spotřebitele informuje o možnosti obrátit se svým návrhem na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu na orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce (bližší informace jsou dostupné na internetových stránkách <http://www.coi.cz/cz/spotrebitel/prava-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>), případně jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu (www.mpo.cz); pro oblast finančních služeb je věcně příslušným subjektem finanční arbit (www.finarbitr.cz). Reklamační řád žádným způsobem tuto možnost nevylučuje.

II. Práva z vadného plnění

- 2.1 Jelikož je předmětem Kupní smlouvy použité Vozidlo, náleží Spotřebiteli místo práva na výměnu Vozidla právo na přiměřenou slevu.
- 2.2 S ohledem na odst. 2.1 tohoto Reklamačního řádu může Spotřebitel požadovat, nemá-li Vozidlo vlastnosti stanovené v § 2161 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, přiměřenou slevu z kupní ceny, ale pokud se vada týká pouze součásti Vozidla, může Spotřebitel požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má Spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady.
- 2.3 Právo na přiměřenou slevu z kupní ceny Vozidla, nebo výměnu součásti Vozidla má Spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže Vozidlo řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Spotřebitel i právo od Kupní smlouvy odstoupit.
- 2.4 Neodstoupí-li Spotřebitel od Kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na výměnu součásti Vozidla nebo na opravu Vozidla, může vždy požadovat přiměřenou slevu. Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže vyměnit součást Vozidla nebo Vozidlo opravit, jakož i v případě, že Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy Spotřebiteli působilo značné obtíže.
- 2.5 Práva z vadného plnění Kupujícího, který není Spotřebitelem, se řídí ustanoveními § 2099 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- 2.6 Provedenou volbu nároku z vadného plnění nemůže Kupující bez souhlasu Prodávajícího měnit. Práva z vadného plnění (z vady Vozidla) jsou nepřevoditelná na třetí osoby a Kupující je oprávněn je uplatňovat pouze u Prodávajícího.
- 2.7 Vzhledem k tomu, že předmětem Kupní smlouvy mezi Prodávajícím a Kupujícím je použité Vozidlo, neodpovídá Prodávající Kupujícímu v souladu se zákonem:
 - a. za vady vzniklé po přechodu nebezpečí škody na Vozidle z Prodávajícího na Kupujícího,
 - b. za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které mělo Vozidlo při převzetí Kupujícím,
 - c. za vady, o kterých Kupující v době uzavření Kupní smlouvy věděl, nebo musel vědět,
 - d. za vady, na které byl Kupující Prodávajícím výslovně upozorněn.
- 2.8 Odpovědnost Prodávajícího za vady Vozidla zaniká, neuplatní-li Kupující vady Vozidla u Prodávajícího ve lhůtě 12-ti (dvanácti) měsíců ode dne přechodu nebezpečí na Vozidla z Prodávajícího na Kupujícího.

III. Reklamační řízení

- 3.1 Kupující je oprávněn uplatnit právo z vadného plnění osobně na kterékoliv provozovně Prodávajícího nebo telefonicky na telefonním čísle 800 110 500 nebo písemně dopisem zaslaným na adresu Prodávajícího uvedenou v odst. 1.1 tohoto Reklamačního řádu.

- 3.2 Kupující je povinen při uplatňování odpovědnosti za vady Vozidla u Prodávajícího uvést své jméno a příjmení (případně obchodní firmu), kontaktní tel. číslo a emailovou adresu, datum uzavření Kupní smlouvy, číslo Kupní smlouvy, resp. číslo zakázky uvedené na daňovém dokladu – faktuře, podrobný popis reklamované vady, tj. zejména podrobně popsat její projevy, a rovněž uvést nárok z vadného plnění, který uplatňuje.
- 3.3 Na každé provozovně Prodávajícího je v provozní době přítomen zaměstnanec Prodávajícího pověřený přijímáním reklamací.
- 3.4 O uplatněné reklamaci bude s Kupujícím sepsán reklamační protokol. Kupující je povinen v reklamačním protokolu uvést všechny skutečnosti úplně a pravdivě. Reklamační se považuje za uplatněnou dnem sepsání protokolu o reklamaci na reklamačním oddělení Prodávajícího.
- 3.5 Kupující je povinen na výzvu Prodávajícího poskytnout veškerou potřebnou součinnost k vyřízení reklamace, tj. zejména je povinen předložit Prodávajícímu jím požadovanou dokumentaci k Vozidlu a k uplatňované vadě, jakož i na výzvu Prodávajícího přistavit Vozidlo na místo určené Prodávajícím. Kupující bude Prodávajícím kontaktován telefonicky nebo emailem dle údajů uvedených v reklamačním protokolu. V případě, že Kupující požadovanou součinnost neposkytne nebo poskytnout odmítne, znemožní tak Prodávajícímu řádné vyřízení reklamace. V takovém případě Prodávající neodpovídá za případné škody vzniklé v důsledku prodlení Kupujícího s poskytnutím součinnosti při vyřízení reklamace a rovněž neodpovídá za včasné a řádné vyřízení reklamace.
- 3.6 Kupujícím uplatněná reklamační vada Vozidla bude bez zbytečného odkladu předána k posouzení a vyřízení reklamačnímu technikovi Prodávajícího.
- 3.7 Reklamační technik rozhodne o reklamaci uplatněné Spotřebitelem ihned, ve složitějších případech do tří dnů. Do této lhůty se nezapočítává přiměřená doba potřebná k odbornému posouzení vady.
- 3.8 Reklamační technik bude vyřízena nejpozději do 30-ti (třiceti) kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace Kupujícím u Prodávajícího. Jestliže není Prodávající schopen tuto lhůtu dodržet (např. z důvodu zvlášť složitých oprav, či z důvodu prodlení s dodáním náhradních dílů apod.), informuje reklamační technik Spotřebitele ještě před uplynutím této reklamační lhůty, a dohodne se Spotřebitelem prodloužení lhůty pro vyřízení reklamace.
- 3.9 Prodávající vyrozumí Spotřebitele o vyřízení reklamace telefonicky, e-mailem nebo poštou ve lhůtě pro vyřízení reklamace, do té doby se má za to, že reklamační vada vyřízena nebyla.
- 3.10 Prodávající vydá Spotřebiteli písemné potvrzení o přijetí reklamace včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání.

IV. Vyřízení reklamace

- 4.1 Vyřízením reklamace se rozumí ukončení reklamačního řízení některým z následujících způsobů:
 - a. odstraněním vady Vozidla opravou,
 - b. výměnou Vozidla, je-li to možné,
 - c. výměnou součástí Vozidla, je-li to možné,
 - d. vyplacením přiměřené slevy z kupní ceny Vozidla,
 - e. písemnou výzvou k převzetí plnění Kupujícím,
 - f. odůvodněným zamítnutím reklamace.
- 4.2 Reklamační vada bude zamítnuta vždy z těchto důvodů:
 - a. má-li Vozidlo vadu, za kterou Prodávající dle zákona, nebo dle Kupní smlouvy neodpovídá,
 - b. v případě, že nárok z vadného plnění nebyl Kupujícím uplatněn u Prodávajícího v 12-ti (dvanácti) měsíční lhůtě ode dne převzetí Vozidla Kupujícím,
 - c. v případě, že je reklamováno běžné opotřebení Vozidla způsobené jeho užíváním,
 - d. pokud Kupující neposkytl Prodávajícímu potřebnou součinnost k vyřízení reklamace ve stanovené lhůtě,
 - e. pokud je vada Vozidla způsobena Kupujícím.

V Holohlavech dne 8.2.2016

za TROTINA Auto s.r.o.
Petr Šimurda, jednatel