

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Prodejna: ŠKODA Muzeum, Tř. Václava Klementa 294, 293 01 Mladá Boleslav,

Rodný dům Ferdinanda Porscheho, Tanvaldská 38, 463 11 Liberec – Vratislavice nad Nisou

Prodávající: ŠKODA AUTO a.s., se sídlem tř. Václava Klementa 869, Mladá Boleslav II, 293 01 Mladá Boleslav, IČ: 001 77 041, DIČ: CZ 001 77 041, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 332

Preambule

Reklamační řád upřesňuje postup kupujícího a prodávajícího v případě, že přes veškeré úsilí prodávajícího o zachování vysoké kvality nabízeného zboží vznikne na straně kupujícího oprávněný důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady prodávajícího zboží.

Článek 1

Prevence

- 1.1 Při výběru zboží je nutné, aby zvolený druh a velikost výrobku přesně odpovídal potřebám kupujícího. Kupující před zakoupením výrobku vezme v úvahu účel užití, provedení, materiálové složení a způsob ošetřování zboží. Pouze zboží dobře zvolené z hlediska funkčního, sortimentního a velikostního je předpokladem naplnění užitné hodnoty a účelu užití zboží.
- 1.2 Po celou dobu užívání zakoupeného zboží je nutné, aby kupující věnoval dostatečnou pozornost základním pravidlům užívání tohoto zboží. Zvláště je nutné zvážit všechny faktory nepříznivě ovlivňující plnou funkčnost a životnost výrobku, jako např.: nadměrnou intenzitu užívání výrobku, užívání výrobku k nevhodnému účelu.
- 1.3 Další nutnou podmínkou pro zachování dobrého stavu zboží a jeho funkčnosti je jeho pravidelná údržba. Je třeba si uvědomit, že nesprávná, nevhodná nebo nedostatečná údržba zboží podstatně zkracuje jeho plnou funkčnost a životnost.

Článek 2

Základní podmínky reklamace

- 2.1 Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí vada, má kupující právo tuto vadu reklamovat.
- 2.2 Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v průběhu doby k uplatnění práv z vadného plnění v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoli poškození uživatelem či třetí osobou nebo jiného nevhodného zásahu.
- 2.3 Uplatní-li kupující právo z vady prodávajícího zboží řádným způsobem, bude reklamace včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace (pokud se prodávající nedohodne s kupujícím na delší době).

- 2.4 Zboží k reklamaci je nutné předložit kompletní, dále vyčištěné, suché a hygienicky nezávadné. Pokud bude k reklamaci předloženo zboží v hygienicky nepřijatelném stavu (špinavé, mokré, plesnivé atd.) bude reklamace vyřešena ihned zamítnutím.
- 2.5 Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

Článek 3

Místo a způsob uplatnění reklamace

- 3.1 Kupující může uplatnit reklamaci v prodejně prodávajícího na adrese Tř. Václava Klementa 294, 293 60 Mladá Boleslav nebo Rodný dům Ferdinande Porsche, Tanvaldská 38, 463 11 Liberec – Vratislavice nad Nisou (dále jen „prodejna“). Kupující uplatňuje reklamaci osobně, popřípadě poštou. Nákup reklamovaného zboží v prodejně prokazuje kupující nejlépe kupním dokladem nebo jiným vhodným způsobem (např. výpis z bankovního účtu při použití platební karty, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění, záručního list).
- 3.2 Pověřený pracovník prodávajícího je povinen vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy reklamaci uplatnil, co je předmětem reklamace a jaký způsob řešení reklamace kupující požaduje (zahájení reklamačního řízení), kdy a jakým způsobem byla reklamace vyřízena, včetně zdůvodnění při zamítnutí reklamace (ukončení reklamačního řízení).

Článek 4

Lhůty pro uplatnění reklamace

- 4.1 Právo z vady (reklamace) musí být uplatněno v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží. Reklamaci je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada objevila. Případné prodlení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady a znehodnocení zboží nebo znemožnit objektivní posouzení skutečných příčin současného stavu zboží a může být důvodem zamítnutí reklamace.
- 4.2 Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet. Záruční doba je obecná administrativní lhůta, která nemá žádnou přímou souvislost s obvyklou životností konkrétního výrobku.

Článek 5

Odstranitelné vady

- 5.1 Za odstranitelné vady se považují takové vady, které lze opravou odstranit, aniž by utrpěl vzhled, funkce a kvalita zboží.
- 5.2 V případě výskytu odstranitelné vady má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Prodávající je povinen vady odstranit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace.
- 5.3 Není-li to vzhledem k povaze vady nepřiměřené – zejména není-li zboží použité, může kupující požadovat výměnu zboží. V případě, že dané zboží již není k dispozici a jeho

výměna tudíž není možná, může kupující od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu z ceny zboží.

- 5.4 V případě vady odstranitelné má kupující právo na výměnu zboží za nové bezvadné nebo na odstoupení od smlouvy, pokud kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí odstranitelné vady po opravě nebo pro větší počet odstranitelných vad zboží řádně užívat. V případě, že dané zboží již není k dispozici, má kupující právo na odstoupení od smlouvy. O opětovné vyskytnutí vady po opravě jde tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, vyskytne po třetí. Větším počtem vad trpí zboží tehdy, má-li v době uplatnění reklamace současně nejméně tři odstranitelné vady.

Článek 6

Neodstranitelné vady

- 6.1 Za neodstranitelnou vadu se považuje taková vada, kterou nelze odstranit nebo její odstranění není účelné s přihlédnutím ke všem rozhodným okolnostem.
- 6.2 Jde-li o vadu neodstranitelnou, která brání tomu, aby zboží bylo řádně užíváno jako zboží bez vady, má kupující právo požadovat výměnu zboží za nové bezvadné nebo odstoupit od kupní smlouvy. V případě, že dané zboží již není k dispozici, má kupující právo na odstoupení od smlouvy.
- 6.3 V případě, že charakter neodstranitelné vady nebrání řádnému užívání zboží (např. vady estetické) a kupující nepožaduje výměnu zboží, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo může od smlouvy odstoupit. Při poskytování slevy se přihlíží k charakteru vady, stupni a způsobu opotřebení výrobku, délce jeho užívání a k možnostem dalšího použití.

Článek 7

Smluvní záruka za jakost

- 7.1 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

Informační povinnost o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů

- 8.1 Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR) mezi kupujícím a prodávajícím je Česká obchodní inspekce. Návrh na zahájení řízení ADR je možné podat prostřednictvím webového formuláře na internetové stránce <https://adr.coi.cz/cs>.
- 8.2 Návrh na zahájení řízení ADR je možné zaslat také poštou, případně návrh podat osobně na kontaktním místě ADR: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz.

Reklamační řád byl vypracován ve smyslu zákona č.89/2012 Sb., občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Reklamační řád nabyl účinnosti k 1. 9. 2016.