

# INFORMACE PRO SPOTŘEBITELE

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### 1. Práva spotřebitele z vadného plnění

1.1. Reklamační řád (dále jen „RŘ“) slouží zejména jako prostředek pro sdělení informací spotřebiteli, o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „reklamace“), spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit, a to při prodeji motorového vozidla specifikovaného v kupní smlouvě (dále jen „automobil“), uzavírané mezi společností AUTOBAZARNV, s.r.o, IČ: 04234651, se sídlem Polnička 294, 59102 Žďár nad Sázavou, jako prodávajícím na straně jedné (dále jen „prodávající“) a právnickou nebo fyzickou osobou uvedenou v kupní smlouvě, jako kupujícím na straně druhé (dále jen „kupující“).

1.2. Reklamace musí být vždy uplatněna dle tohoto reklamačního řádu. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. Proávající seznámí kupujícího s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost kupujícího mu jej předá v textové podobě. Za účelem bezprostřednosti a kvalitního seznámení se s obsahem reklamačního řádu je tento zejména vystaven k nahlédnutí na přístupném místě v provozovně prodávajícího tak, aby se s ním kupující vždy mohl kvalitně seznámit již před uzavřením smlouvy. Tento reklamační řád je sestaven v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. Spotřebiteli jsou tímto poskytovány informace dle § 13 zákona o ochraně spotřebitele.

1.3. Automobily prodávané prodávajícím jsou použité, spotřebiteli jsou vždy dostupné zejména informace ohledně jejich stáří a další nezbytné informace tak, aby si spotřebitel mohl udělat kvalitní představu a míře opotřebením vozidla způsobené běžným opotřebením. Pro předání vozidla je nutné vypracovat předávací protokol, jehož součástí jsou případné vady automobilu. Spotřebiteli je dána možnost servisní kontroly vozidla nezávislým technikem v místě prodeje vozidla, případně po předchozí domluvě s prodávajícím v nezávislém servisním zařízení.

1.4. V souladu s obchodními podmínkami prodávajícího bere kupující plně na vědomí a souhlasí s tím, že prodávající neodpovídá za vady, které vznikly předcházejícím použitím a opotřebením automobilu, což odpovídá pravidlům stanoveným všeobecně závaznými právními předpisy. Zároveň prodávající neodpovídá za vady, které vzniknou po převzetí automobilu kupujícím. Proávající rovněž neodpovídá za vady, na které byl kupující výslovně upozorněn a také za vady, o kterých kupující věděl anebo musel vědět v době uzavření kupní smlouvy – jedná se o zjevné vady.

### 2. Uplatnění reklamace

2.1. Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, a to konkrétně v jeho provozovně, případně i v jeho sídle nebo místě podnikání, a to písemně nebo ústně. Proávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu zveřejněnou zejména na jeho internetových stránkách a dále v místě provozovny.

2.2. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny. Pro takové účely se reklamace považuje poskytnutím slevy z kupní ceny za vyřízenou.

2.3. Reklamace bude prodávajícím vyřízena bez zbytečného odkladu, maximálně však do 30 dnů ode dne vytknutí vady, tedy ode dne jejího uplatnění u prodávajícího.

2.4. Proávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob reklamace kupující požaduje.

2.5. Reklamační řízení lze zahájit, jestliže je reklamováno zboží kompletní a reklamaci nebrání zásady obecné hygieny.

2.6. Po vyřízení reklamace vydá prodávající kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně potvrzení o poskytnutí slevy, o provedení opravy a době jejího trvání nebo písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

2.7. Co se týče rozsahu práva odpovědnosti za vady na prodaných automobilech, pak je kupující odkázán zejména na všeobecné obchodní podmínky prodávajícího, kde jsou vyčteny zejména vady, za které prodávající neodpovídá. Kupující bere na vědomí, že kupovaný automobil je použitý, tudíž se nachází minimálně ve stavu běžného opotřebením dle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Další případné zvláštní vlastnosti nebo vady jsou vymezeny v předávacím protokolu. Proávající neplní vadně, je-li kupující při prodeji automobilu na vadu vozidla výslovně upozorněn, viz § 1916 odst. 1 písm. b) zákona č. 89/2012 Sb.

2.8. Kupující nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy. To neplatí, ujistil-li ho prodávající výslovně, že věc je bez vad, anebo zastřel-li vadu lstivě. Hledisko zjevnosti se ovšem mění a posouvá v případě, že kupující zvolí při koupi vozidla pro posouzení jeho stavu externího technika nebo kontrolu v externím servisním zařízení. V takovém případě se za skrytou vadu považuje pouze ta, kterou nelze odhalit za použití potřebné odbornosti.

2.9. Neoznámil-li kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci.

2.10. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí, došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci, použil-li kupující věc ještě před objevením vady, nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo prodal-li kupující věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí kupující prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

2.11. Nemá-li věc stanovené vlastnosti, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující 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 kupující právo na bezplatné odstranění vady.

2.12. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

2.13. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

#### MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

3.1. V návaznosti na § 14 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, prodávající kupujícího informuje, že věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je pro oblast finančních služeb finanční arbitr a v ostatních případech námi nabízeného zboží a služeb, zejména tedy použitých automobilů, či zprostředkování neživotního pojištění Česká obchodní inspekce, případně jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu.

3.2. Pro účely ustanovení § 14 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele prodávající dále uvádí adresy internetových stránek výše uvedených subjektů – [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz), [www.coi.cz](http://www.coi.cz), [www.mpo.cz](http://www.mpo.cz).