

Reklamační řád společnosti Auto Kelly a.s.

účinný od 1. 5. 2017

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1 Tento reklamační řád („Reklamační řád“) se vztahuje na uzavírání veškerých kupních smluv na Zboží mezi společností Auto Kelly a. s., s registrovaným sídlem Praha 9, Ocelářská 891/16, PSC 190 00, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 16 801, IČO: 247 87 426 („Společnost“) a koncovým zákazníkem, který je Spotřebitelem („Kupující“), realizovaných v kterékoli prodejně Společnosti („Prodejní síť Auto Kelly“), a je nedílnou součástí každé kupní smlouvy uzavřené mezi Společností a Kupujícím na nové Zboží („Kupní smlouva“), pokud se strany výslovně nedohodly na odchylně úpravě. Pro vyloučení pochybností platí, že za Kupní smlouvu se považuje také smlouva uzavřená mezi Společností a Kupujícím pomocí prostředků komunikace na dálku, zejména prostřednictvím internetového obchodu Společnosti na adrese www.autokelly.cz. Na Kupní smlouvy dle předchozí věty se rovněž vztahuje tento Reklamační řád. Spotřebitel je však oprávněn Kupní smlouvu on-line prostřednictvím internetového obchodu Společnosti na adrese www.autokelly.cz ve smyslu článku 11.5 Obchodních podmínek uzavřít pouze ve vztahu k vybranému a předem označenému sortimentu Zboží.
- 1.2 Reklamační řád se řídí právní úpravou obsaženou v Občanském zákoníku a v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.3 Tento Reklamační řád se přiměřeně použije také v případech, kdy Kupující není Spotřebitelem ve smyslu § 419 Občanského zákoníku, není-li o Kupní smlouvě, Obchodních podmínkách, Reklamačním řádu nebo mezi stranami dohodnuto jinak.

2. POJMY

- 2.1 V tomto Reklamačním řádu mají níže uvedené pojmy psané s velkým počátečním písmenem, není-li výslovně stanoveno jinak, následující význam:
- (a) „Ceník“ znamená aktuální ceník Zboží ke dni uzavření Kupní smlouvy, který je zveřejněný na adrese www.autokelly.cz a rovněž k dostání na všech prodejních místech Společnosti. Společnost si vyhrazuje právo na změny cen v Ceníku. Kupující je o ceně Zboží před uzavřením Kupní smlouvy vždy řádně informován;
- (b) „Kupní cena“ znamená cenu určenou dle Ceníku platnou v okamžiku učinění Návrhu, kterou je Kupující povinen zaplatit Společnosti za dodané Zboží. Kupní cena nezahrnuje dopravné ani Vratnou zálohu dle Obchodních podmínek. Dopravné a Vratná záloha jsou splatné spolu s Kupní cenou;
- (c) „Kupní smlouva“ znamená kupní smlouvu dle článku 1.1 tohoto Reklamačního řádu uzavřenou v souladu s ustanoveními § 2079 a násl. Občanského zákoníku a Obchodními podmínkami;
- (d) „Kupující“ má význam dle článku 1.1 tohoto Reklamačního řádu;
- (e) „Občanský zákoník“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;
- (f) „Obchodní podmínky“ znamenají dokument Společnosti „Obchodní podmínky č. 1/2017“, který je nedílnou součástí každé Kupní smlouvy a Kupující byl s jeho obsahem seznámen;
- (g) „Návrh“ znamená návrh na uzavření Kupní smlouvy učiněný Kupujícím vůči Společnosti, který Společnosti došel ve smyslu § 1731 Občanského zákoníku;
- (h) „Prodejní síť Auto Kelly“ má význam dle článku 1.1 tohoto Reklamačního řádu;
- (i) „Reklamační řád“ znamená tento Reklamační řád společnosti Auto Kelly a.s. účinný od 1. 5. 2017;
- (j) „Společnost“ má význam dle článku 1.1 tohoto Reklamačního řádu;
- (k) „Spotřebitel“ znamená Kupujícího, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá Kupní smlouvu se Společností nebo s ní jinak jedná;
- (l) „Strany“ znamenají společně označení pro Společnost a Kupujícího. Každý z nich zvlášť pak dále jen jako „Strana“;
- (m) „Zboží“ znamená výrobky, které jsou uvedeny v některém z katalogů Společnosti ve znění platném ke dni uzavření Kupní smlouvy a jsou předmětem Kupní smlouvy, případně jsou předmětem Kupní smlouvy na základě odsouhlasení Návrhu, ačkoli nejsou uvedeny v některém z katalogů Společnosti. Jedná se zejména o náhradní díly do automobilů, příslušenství a doplňky k automobilům, motorové oleje a maziva.

3. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ A DOBROVOLNÉ ZÁRUKA ZA JAKOST

- 3.1 Společnost odpovídá Kupujícímu za to, že Zboží prodávané v Prodejní síti Auto Kelly při převzetí Kupujícími nemá vady, tedy je v souladu s Kupní smlouvou a má jakost a užité vlastnosti Společnosti, výrobce nebo dodavatele Společnosti popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy či údajů uvedených na obalu Zboží či v jeho návodu očekávané, popřípadě jakost a užité vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé. Společnost dále odpovídá Kupujícímu za to, že Zboží prodávané v Prodejní síti Auto Kelly při převzetí Kupujícími odpovídá požadavkům právních předpisů, je v požadovaném množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který Prodejní síť Auto Kelly pro použití Zboží uvádí nebo pro který se Zboží obvykle používá.
- 3.2 V případě, že Zboží vykazuje při předání zjevné vady, nebo je-li Zboží předáno v porušeném transportním obalu, je Kupující oprávněn Zboží nepřevzít a bez zbytečného odkladu tuto skutečnost oznámit Společnosti.
- 3.3 U Zboží je Kupující oprávněn uplatnit práva z vadného plnění ve lhůtě 24 měsíců ode dne převzetí Zboží Kupujícími. Na některé sortimenty Zboží (výslovně označené Společností) je pak poskytována dobrovolná záruka za jakost v délce záruční doby 36 měsíců ode dne převzetí Zboží Kupujícími. Jedná-li Kupující při uzavření Kupní smlouvy v rámci své podnikatelské činnosti (resp. není-li Kupující Spotřebitelem), může lhůta k uplatnění práv z vadného plnění u některého sortimentu Zboží činit dobu kratší než 24 měsíců (zpravidla 12 měsíců). Ustanovení dle předchozí věty se aplikuje i tehdy, je-li Kupující Spotřebitelem, a to v souladu s § 2167 Občanského zákoníku. Dále platí, že práva z vadného plnění se vztahují na vady, které existovaly v době přechodu nebezpečí škody na věc, byť se projevily až později. Dobrovolná záruka za jakost se pak vztahuje na vady, které se vyskytnou v záruční době výslovně poskytované Společností, bez zřetele na to, zda existovaly již v době převzetí Zboží Kupujícími, nebo vznikly později.
- 3.4 Do lhůty k uplatnění práv z vadného plnění se nezapočítává doba od uplatnění oprávněné Reklamací do jejího vyřízení.
- 3.5 Kupující je povinen před podpisem faktury anebo dodacího listu Zboží řádně prohlédnout, zda nemá kvantitativní anebo kvalitativní vady. Před další instalací, případně povrchovou úpravou Zboží je Kupující povinen ověřit (vyzkoušet), zda se Zboží shoduje s jeho požadavkem a zda správně pasuje (dosedá) na vozidlo.
- 3.6 Rozhodl-li se Kupující Zboží nepřevzít v souladu s článkem 3.2 tohoto Reklamačního řádu či mu nebylo Zboží dodáno, je povinen toto oznámit neprodleně (popřípadě ve lhůtě sjednané mezi Stranami) Společnosti.
- 3.7 Práva z vadného plnění se nevztahují na běžné opotřebení věci, ke kterému došlo jejím obvyklým užíváním (viz Příloha D s kilometrovými limity). Práva z vadného plnění se rovněž nevztahují na poškození věci způsobené chybnou montáží, používáním jiným způsobem a k jiným účelům, než k jakému je určena (viz návod k použití). Stejně tak se práva z vadného plnění nevztahují na ty výrobky prodávané Společností, jejichž způsob a správné použití vyžaduje odbornou péči, údržbu, správné uskladnění aj., když bude zjištěno, že tyto podmínky byly Kupujícími díky zanedbání odborné péče, špatné údržbě nebo nesprávnému použití či uskladnění porušeny. Obdobné podmínky se uplatní i ve vztahu k dobrovolné záruce za jakost.
- 3.8 Není-li Kupující Spotřebitelem, platí, že vyžaduje-li to povaha a vlastnosti zakoupeného výrobku, je povinností reklamujícího předložit doklad o odborné montáži např. z autoservisu. V určitých případech u specifických elektronických dílů bude Společnost vyžadovat k reklamaci doložit výpis z diagnostiky, případně fotodokumentaci, a to vždy s ohledem na danou reklamaci.
- 3.9 Pro řádné posouzení vady a vyřízení reklamací u reklamovaného Zboží je Kupující, který není Spotřebitelem, při reklamaci povinen:
- (a) doložit vadné Zboží,
- (b) prokázat, kdy Zboží zakoupil u Společnosti, například předložením dokladu o zaplacení Zboží, účtenky nebo záručního listu či jiným prokazatelným způsobem,

- (c) doložit doklad o odborné montáži, je-li Kupující osobou nezpůsobilou provádět odbornou montáž, tzn., není autoservisem nebo osobou s oprávněním k provádění autoopravárenské činnosti a je-li Zboží k odborné montáži určeno a bylo namontováno,
- (d) předat Společnosti funkční kontakt na svou osobu nebo na osobu, která Kupujícího zastupuje (telefonní spojení nebo e-mail). Společnost je oprávněna použít tento kontakt za účelem komunikace s Kupujícím o průběhu a vyřízení reklamací,
- (e) u Zboží, které je označeno výrobním číslem (např. auto-moto baterie, turbodmychadla, vstříkovači a ostatní čerpadla, elektrokola, skútry apod.), uvést toto číslo do reklamačního protokolu,
- (f) doložit u motorových vozidel a elektrokol servisní knížku nebo záruční list za účelem prokázání předepsané údržby těchto výrobků,
- (g) auto-moto baterie předat Společnosti plně nabitě (nutné pro objektivní diagnostiku auto-moto baterie), v opačném případě může být Kupujícímu účtován při neoprávněné reklamaci poplatek za údržbu auto-moto baterie (ve výši 150 Kč vč. DPH),
- (h) při reklamaci namontovaného čelního nebo zadního skla, neplatí bod 3.9(a), ale je nutné pořídit minimálně tři fotografie nedemontovaného skla (záběr na poškozené místo, záběr na sériové číslo skla výrobce – je u každého výrobce v dolním rohu skla – a záběr na celé vozidlo včetně reklamovaného skla) a tyto předat namísto vadného zboží, sklo nedemontovat a počkat na další postup dle dohody s reklamačním technikem,
- (i) při reklamaci klimakompresorů doložit vyplněnou přílohu E (●).
- 3.10 V případě, že Kupní smlouva, záruční list, reklamační či obal Zboží určují rozdílné délky záruční doby, platí doba z nich nejdelší.

4. NÁROK NA UPLATNĚNÍ PRÁV Z VADNÉHO PLNĚNÍ A DOBROVOLNÉ ZÁRUKY ZA JAKOST

- 4.1 Kupující má právo uplatnit své právo vyplývající z práv z vadného plnění, resp. z dobrovolně poskytnuté záruky za jakost, jen na Zboží, které má vady a bylo zakoupené v některé z prodejen Prodejní sítě Auto Kelly v České republice.
- 4.2 Nemá-li Zboží vlastnosti stanovené v článku 3.1 tohoto Reklamačního řádu, má Kupující právo, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, na bezplatné odstranění vady; pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, může Kupující požadovat i dodání nového Zboží bez vad, ale pokud se vada týká pouze součástí Zboží, může Kupující požadovat jen výměnu této součásti; není-li to možné, může odstoupit od Kupní smlouvy.
- 4.3 Právo na dodání nového Zboží, nebo výměnu součástí má Kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže Zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Kupující i právo od Kupní smlouvy odstoupit a Kupujícímu bude za těchto okolností vyplacena původní Kupní cena v hotovosti v místě reklamací.
- 4.4 Neodstoupí-li Kupující od Kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového Zboží bez vad, na výměnu jeho součástí nebo na opravu Zboží, může Kupující požadovat přiměřenou slevu z Kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Společnost nemůže dodat nové Zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo Zboží opravit, jakož i v případě, že Společnost nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednaná náprava Kupujícímu působila značné obtíže. Vyřídí-li se reklamacie Zboží poskytnutím slevy, bude peněžní rozdíl mezi Kupní cenou a částkou po slevě ve výši hodnoty slevy vyplacen Kupujícímu v místě uplatnění reklamací v hotovosti, pokud se Kupující se Společností nedohodne jinak.

5. PRŮBĚH REKLAMACE

- 5.1 Reklamaci je nezbytné nutné uplatnit bez zbytečného prodlení, jakmile se vada na Zboží vyskytla, a to v průběhu lhůty k uplatnění práv z vadného plnění, resp. záruční doby, dle článku 3.3 tohoto Reklamačního řádu.
- 5.2 Společnost je povinna o reklamaci rozhodnout (rozhodnutím se rozumí způsob řešení reklamací) ihned, bez zbytečného odkladu, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená, podle druhu Zboží potřebná k odbornému posouzení vady.
- 5.3 Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamací, pokud se Společnost nedohodne s Kupujícím na delší lhůtě. V této lhůtě Společnost též vyzoomí Kupujícího o způsobu vyřízení reklamací.
- 5.4 V případě, že Kupující není spotřebitel, neuplatní se lhůty uvedené v článcích 5.2 a 5.3 tohoto Reklamačního řádu, ale Společnost se zavazuje reklamacie řešit v co nejkratší možné lhůtě po nezbytné nutnou dobu s ohledem na odborné posouzení Zboží dodavatelí nebo výrobci.
- 5.5 Kupující uplatňuje reklamaci nejlépe v prodejně Prodejní sítě Auto Kelly, kde byla uzavřena Kupní smlouva, a není-li to možné například proto, že taková prodejna již byla zrušena nebo je přečhodně uzavřena, nebo je to pro Kupujícího dopravně nevýhodné, pak je možné reklamaci uplatnit v jiné prodejně Prodejní sítě Auto Kelly, v níž je přijetí reklamací možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží nebo poskytovanych služeb, případně i v sídle Společnosti.
- 5.6 Výjimkou jsou reklamacie dopravních prostředků určených pro jízdu na pozemních komunikacích, které Společnost prodává a zároveň zajišťuje i ve vybraných servisních místech smluvní servis. V případě reklamacie tohoto Zboží je nutné se vždy nejprve obracet na smluvní servis Společnosti uvedené na těchto internetových stránkách: <http://www.super-skutry.cz/servisni-mista>.
- 5.7 Osoba vyřizující reklamaci, tj. pověřený pracovník Společnosti (především reklamační technik pobočky nebo centrály, vedoucí pobočky, koordinátor centrálního skladu), je povinna Kupujícímu potvrdit v písemné formě, kdy Kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamací a jaký způsob vyřízení reklamací Kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamací, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemně odůvodnění zamítnutí reklamací. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.
- 5.8 Společnost může reklamaci posoudit:
- (a) přímo na své pobočce,
- (b) na reklamačním oddělení Společnosti,
- (c) předáním dodavatelí nebo výrobci na posouzení,
- (d) předáním záručního servisu na posouzení, případně opravit.
- 5.9 Společnost zamítne Reklamaci:
- (a) má-li reklamované Zboží vadu, za kterou Společnost podle zákona nebo Kupní smlouvy, Obchodních podmínek či tohoto Reklamačního řádu neodpovídá;
- (b) v případě, že Reklamacie nebyla uplatněna ve lhůtě k uplatnění práv z vadného plnění, resp. záruční době;
- (c) v případě, že je reklamováno běžné opotřebení Zboží způsobené jeho používáním, vada vznikla neobdobnou instalací, zacházením nebo obsluhou v rozporu s návodem nebo účelem, pro který se Zboží obvykle používá;
- (d) nebyla-li Reklamacie řádně uplatněna;
- (e) Zboží bylo zcela nebo zčásti spotřebováno.
- 5.10 U Zboží prodávaného za nižší cenu se práva z vadného plnění nevztahují na vady, pro které byla nižší Kupní cena ujednána, u použitých věcí na vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou Zboží mělo při převzetí Kupujícími.

6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 6.1 Přílohou tohoto Reklamačního řádu je vzor reklamačního protokolu (je uveřejněn na www.autokelly.cz) a postup jeho vyplnění - viz Příloha A (Vzor reklamačního protokolu) a Příloha B (Postup vyplnění reklamačního protokolu) – dále pak Příloha C (Příloha reklamačního protokolu), Příloha D (Příloha s kilometrovými limity) a Příloha E (●). Tyto přílohy jsou k dispozici na všech prodejních Prodejní síti Auto Kelly v papírové nebo elektronické formě a mohou být Kupujícími využity.
- 6.2 Znění tohoto Reklamačního řádu může Společnost kdykoliv měnit či doplňovat. Tímto ustanovením však nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé z Kupních smluv uzavřených před účinností nového Reklamačního řádu.
- 6.3 Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 5. 2017.