

1. Úvodní ustanovení

Tyto reklamační podmínky (RP) řeší záruky za jakost a reklamace společnosti **SCHÄFER a SÝKORA s.r.o.**, jakožto prodávajícího ve vztahu ke kupujícímu. Jsou součástí VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNEK PRO DODÁVKY ZBOŽÍ (VOP) společnosti **SCHÄFER a SÝKORA s.r.o.**

2. Pojmy

(viz článek V. VOP - ZÁRUKA ZA JAKOST, REKLAMACE)

Jsou vymezeny ve VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNKÁCH PRO DODÁVKY ZBOŽÍ společnosti **SCHÄFER a SÝKORA s.r.o.**

- 2.1. Jakost předmětu plnění: Předmět plnění musí být poskytnut bez jakýchkoliv vad, ať již faktických či právních, v souladu s veškerými právními předpisy, technickými požadavky a technickými a bezpečnostními normami, které se na předmět plnění aplikují, a to jak normami závaznými, tak doporučujícími. Veškeré složky Předmětu plnění musí být schopny podávat trvale standardní výkon v souladu s vlastnostmi a kvalitou stanovenou ve smlouvě a plně vyhovovat účelu, pro který jsou jako součást předmětu plnění dodávány. Hmotné a nehmotné věci tvořící součást předmětu plnění nesmí být zatíženy právními vadami, např. zástavním právem. Prodávající poskytuje kupujícímu za jakost předmětu plnění záruku (dále jen „**Záruka za jakost**“).
- 2.2. Odborná montáž zakoupeného zboží: Prodávající upozorňuje, že jím prodávané náhradní díly a příslušenství vyžadují při montáži odborný servis. Odborným servisem se rozumí podnikatelský subjekt s příslušným živnostenským oprávněním.
- 2.3. Vytýkání vad: Kupující je povinen oznámit prodávajícímu vady neprodleně. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady předmětu plnění je dotčen nárok kupujícího na náhradu újmy. Kupující nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při převzetí zboží. Neoznámil-li kupující vadu věci neprodleně, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.
- 2.4. Nároky z odpovědnosti za vady: V případě výskytu vady předmětu plnění má kupující (dle vzájemné dohody) právo:
 - a) od smlouvy odstoupit
 - b) požadovat bezplatné odstranění vady opravou předmětu plnění
 - c) požadovat dodání náhradního předmětu plnění
 - d) požadovat přiměřenou slevu z ceny.
- 2.5. Protokol o odstranění vad:

Kupující v případě uplatňování reklamace vyplní reklamační protokol, který má možnost získat na kterémkoliv prodejním místě dodavatele nebo si ho sám stáhne z webu prodávajícího.

Dále předloží:

 - a) Účetní doklad o montáži reklamovaného dílu vystavený odbornou dílnou. Odbornou dílnou se rozumí servis, který má živnostenské oprávnění k této činnosti.
 - b) Účetní doklad o zakoupení reklamovaného dílu u dodavatele.
 - c) Diagnostický test servisu dokládající vadnou funkci dílu.
 - d) Samotný reklamovaný díl.

Odpovědnost za vady se nevztahuje na přirozené opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, na škody způsobené chemickými vlivy venkovního prostředí nebo škody způsobené nevhodným skladováním u kupujícího. Prodávající neručí za škody způsobené nevhodnou obsluhou či nesprávným používáním pro zakoupené zboží obvyklým nebo za škody způsobené přetěžováním vozidla.

- 2.6. Sleva z ceny: Uplatní-li kupující nárok na přiměřenou slevu z ceny, navrhne kupující prodávajícímu písemně výši slevy dle svého uvážení a prodávající je povinen ve lhůtě deseti (10) dnů od doručení návrhu na výši slevy tuto výši slevy potvrdit nebo odmítnout. Pokud v uvedené lhůtě nebude výše slevy odmítnuta, smluvní strany souhlasí s tím, aby byla poskytnuta sleva ve výši navržené kupujícím.
- 2.7. Posouzení reklamace: Reklamované zboží je vždy posuzováno výrobcem tohoto zboží. Uznání či neuznání vady zboží se řídí vždy tímto expertním protokolem. Toto vyjádření výrobce je nedílnou součástí vyjádření dodavatele k reklamaci odběrateli.
- 2.8. Vyšší moc: Brání-li některé ze Smluvních stran v plnění povinností ze smlouvy mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli ve smyslu ustanovení § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku, prodlužují se o dobu, po kterou trvá překážka, lhůty pro plnění povinností stanovených smluvními stranám smlouvou. Prodávající je povinen o vzniku a zániku takové překážky kupujícího neprodleně informovat a tuto překážku kupujícímu doložit. Jakmile překážka přestane působit, zavazuje se prodávající vyvinout maximální úsilí vedoucí k naplnění účelu Smlouvy a zavazuje se zajistit splnění povinností ze Smlouvy bez zbytečného odkladu.

3. Odpovědnost za vady a záruční doba

(viz článek III. VOP - PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ PŘEDMĚTU PLNĚNÍ)

- 3.1. Odpovědnost za vady v době předání předmětu plnění: Prodávající odpovídá za vady, které má předmět plnění v okamžiku jeho převzetí kupujícím, i když se vada stane zjevnou až po této době. Prodávající odpovídá rovněž za jakoukoliv vadu, jež vznikne po okamžiku převzetí předmětu plnění, jestliže je způsobena porušením povinností prodávajícího. Podpis převzetí zboží ze strany kupujícího nezbavuje prodávajícího odpovědnosti za vady předmětu plnění uvedené v reklamačním protokolu, za vady, které má předmět plnění v okamžiku jeho převzetí kupujícím, ani za vady předmětu plnění zjištěné po převzetí předmětu plnění a uplatněné kupujícím v záruční době.
- 3.2. Odepření převzetí předmětu plnění: Má-li předmět plnění vady, je kupující oprávněn jeho převzetí odepřít.
- 3.3. Převzetí předmětu plnění s vadou: Kupující je oprávněn (dle svého výlučného uvážení) převzít předmět plnění s vadou. V takovém případě uvedou kupující a prodávající tuto vadu do reklamačního protokolu s tím, že stanoví prodávajícímu termín odstranění takové vady. V případě, že prodávající vadu ve stanoveném termínu neodstraní, je kupující oprávněn postupovat kterýmkoliv způsobem stanoveným v odstavci 2.4.
- ...
- 3.8. Jakost předmětu plnění: Předmět plnění musí mít veškeré vlastnosti uvedené v odstavci 2.1.

Společnost **SCHÄFER a SÝKORA s.r.o.**, odpovídá za funkční závady zboží **do lhůty 12ti měsíců**, pokud není v záručním listu stanovena doba jiná. Záruční lhůta na dodané díly pro vozidla značky LIAZ, KAROSA, AVIA, TATRA je 6 měsíců ode dne dodání.

K uplatnění záruky je nezbytné vyplnit protokol o odstranění vad (reklamační protokol) a dále předložit vše dle bodu 2.5. RP. Vyžaduje-li to povaha vady či výrobku, může si prodávající ještě vyžádat předložení fotodokumentace. V případě, že nebudou splněny výše uvedené požadavky, nelze reklamační řízení zahájit.

Záruční doba počíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím. Do této doby se nezapočítává doba přiměřená dle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Odborné posouzení vady provádí zpravidla výrobce dílu.

4. Průběh reklamace

Místem pro uplatnění záruky jsou všechna prodejní místa společnosti **SCHÄFER a SÝKORA s.r.o.** Pověřený pracovník společnosti, tj. osoba zodpovědná za reklamace, vedoucí prodejní pobočky, případně reklamační technik, rozhodne o reklamaci **ihned na místě**, ve složitých případech **do 3 pracovních dnů**.

Osoba zodpovědná za reklamace je povinna kupujícímu potvrdit v písemné formě, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje, dále předpokládané trvání vyřízení reklamace a také písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Reklamacie kupujícího, a to včetně odstranění vady, musí být vyřízena bez zbytečného odkladu. Prodávající se zavazuje vyřídit reklamaci v termínu uvedeném v reklamačním protokolu. Ve složitějších případech si prodávající vyhrazuje tuto lhůtu prodloužit o nezbytně dlouhou dobu. O průběhu reklamacie však prodávající kupujícího pravidelně informuje.

Prodávající může zamítnout reklamaci zboží v následujících případech:

- nebyla-li reklamacie uplatněna v záruční době nebo nebyla-li reklamacie řádně uplatněna (nebylo předloženo vše potřebné dle bodu 2.5. RP),
- má-li reklamované zboží vadu, za kterou podle zákona nebo kupní smlouvy neodpovídá,
- v případě, že je reklamována vada, způsobena jeho nesprávným použitím, v rozporu s jeho technickým určením, neodbornou montáží, nesprávnou obsluhou, případně špatnou údržbou či přirozeným opotřebením,
- zboží není úplně nebo nemá originální a nepoškozený obal.

U zboží prodávajícího se slevou z ceny se záruka nevztahuje na vady, pro které byla sleva z ceny ujednána, u použitých věcí na vady odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou mělo zboží při převzetí.

5. Kvantitativní a vizuální závady

Reklamaci rozdílu v počtu dodaných položek zboží nebo vizuální poškození je nutné uplatnit okamžitě **při převzetí zboží**. Při dodávkách dopravou prodávajícího nebo zásilkovou službou je možno reklamaci uplatnit písemně **nejpozději do 2 dnů**, na pozdější uplatnění nebude brán zřetel.

6. Závěrečné ustanovení

Ostatní práva a povinnosti vyplývající z těchto reklamačních podmínek se řídí platnými VŠEOBECNÝMI OBCHODNÍMI PODMÍNKAMI PRO DODÁVKY ZBOŽÍ společnosti **SCHÄFER a SÝKORA s.r.o.**



Jiří Sýkora
jednatel společnosti