



## Reklamační řád společnosti AUTO HELUS s.r.o.

### 1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1. Reklamační řád společnosti **AUTO HELUS s.r.o. IČO 48361437, se sídlem Luční 32, 301 00 Plzeň, DIČ CZ48361437**, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni v oddíle C, vložka 3620 (dále jen „**Společnost**“), se vztahuje na dodávky zboží a poskytované služby, u nichž jsou uplatňována práva fyzických nebo právnických osob z vadného plnění, příp. smluvní záruky za jakost (dále jen „**Reklamace**“). Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek Společnosti pro dodávky zboží a poskytování služeb (dále jen „**VOP**“) a řídí se právní úpravou obsaženou v platných právních předpisech, zejm. v zákoně č. 89/2012Sb., Občanský zákoník a zákoně č. 634/1992 Sb., Zákon o ochraně spotřebitele. Uzavřením kupní smlouvy nebo smlouvy o dílo vyjadřuje fyzická nebo právnická osoba (dále jen „**Zákazník**“) souhlas s VOP a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s jejich aktuálním zněním řádně seznámena.
- 1.2. Tento Reklamační řád je platný pro vztahy mezi Společností a Zákazníkem, který není spotřebitelem ve smyslu Zákona o ochraně spotřebitele; přiměřeně se použije také pro vztahy mezi Společností a spotřebitelem, pokud příslušné právní předpisy, zejm. Občanský zákoník a Zákon o ochraně spotřebitele, nejsou pro spotřebitele výhodnější; pro vyloučení pochybností však Reklamační řád pro Zákazníka, který není spotřebitelem, nezakládá jakékoli vymahatelné nároky vůči Společnosti, nejsou-li dány právním předpisem nebo uzavřenou smlouvou.

### 2. ROZSAH ODPOVĚDNOSTI ZA VADY

- 2.1. Rozlišuje se zákonná odpovědnost za vady a záruční odpovědnost.
- 2.2. Při zákonné odpovědnosti za vady Společnost odpovídá za vady, které mělo předmětné plnění v době přechodu nebezpečí škody na Zákazníka s výjimkou vad uvedených v odst. 2.4. Reklamačního řádu. Zákazník je povinen před podpisem faktury/dodacího listu předmětné plnění řádně prohlédnout, zda nemá kvantitativní a/nebo kvalitativní vady. Pokud tak Zákazník při přechodu nebezpečí škody neučiní, může tyto vady reklamovat, avšak Společnost má možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s uzavřenou smlouvou.
- 2.3. Pokud se vada u předmětného plnění projeví až později a pokud ji současně způsobila Společnost porušením své povinnosti, může ji Zákazník reklamovat ve lhůtě k uplatnění práv z vad.
- 2.4. Odpovědnost z vadného plnění se nevztahuje na vady:
  - o kterých Zákazník před převzetím věděl a/nebo byl na ně Společností před uzavřením smlouvy upozorněn a/nebo pro takovou vadu byla sjednána sleva z ceny,
  - jde-li o dodání použité věci a vada odpovídá míře používání a/nebo opotřebení, kterou tato věc měla již při převzetí Zákazníkem,
  - které si Zákazník sám způsobil mechanickým poškozením nebo jiným zásahem,
  - vzniklé neodbornou instalací, opravou, montáží nebo jiným neodborným zásahem,
  - způsobené špatnou obsluhou, nevhodným užíváním nebo zacházením či nadměrným zatěžováním,
  - způsobené nesprávnou údržbou, zanedbáním pravidelné údržby, příp. použitím nesprávných materiálů na údržbu,
  - odpovídající běžnému opotřebení způsobené obvyklým užíváním,
  - způsobené vnějšími událostmi, zejm. přírodními živly,
  - u nichž nebylo právo z vadného plnění uplatněno ve lhůtě k uplatnění,
  - spotřebního materiálu (např. se může jednat o provozní komponenty a provozní tekutiny).

### 3. SMLUVNÍ ZÁRUKA ZA JAKOST

- 3.1. Poskytla-li Společnost nad rámec zákonné odpovědnosti zvláštní záruku za jakost, pak na sebe přejímá závazek, že předmětné plnění bude po určitou dobu způsobilé pro použití ke smluvenému, jinak obvyklému účelu nebo že si zachová smluvené, jinak obvyklé vlastnosti.
- 3.2. Délka záruční doby a její běh se řídí záručními podmínkami výrobce, příslušnými ustanoveními VOP Společnosti a/nebo smlouvou.
- 3.3. Pro uplatnění práv ze záruky se přiměřeně užije tento Reklamační řád, zejm. pokud jde o postup reklamace a rozsah vad, na něž se právo z vadného plnění nevztahuje, není-li stanoveno záručními podmínkami výrobce jinak. Pokud Zákazník nebo osoba odlišná od Společnosti provedou na předmětu plnění opravy nebo jiné zásahy v průběhu záruční doby, záruka zaniká a Zákazník ztrácí práva z poskytnuté záruky.

## 4. UPLATNĚNÍ REKLAMACE A LHŮTA K UPLATNĚNÍ PRÁV

- 4.1. Zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci u Společnosti bez zbytečného odkladu poté, co vadu mohl zjistit, prokáže-li smlouvou či jiným dokladem (daňovým dokladem, záručním listem aj.), že mu náleží práva z vad a věc s reklamovanou vadou Společnosti dle jejích pokynů předá (neplatí, požaduje-li dodání chybějící části plnění).
- 4.2. K uplatnění práv z vad - předání věci s reklamovanou vadou - je Společností vyhrazena provozovna Společnosti (pobočka) **Kaznějov**: Ke staré mašině 557, nedohodne-li se Zákazník se Společností na jiné pobočce, např. na pobočce **Plzeň-Ejovice**: Zemská 238; **Most-Velebudice**: Dělnická 164; **Sokolov**: Chebská 53. Přistaví-li Zákazník předmět plnění bez předchozí dohody se Společností jinam, nese náklady spojené s jeho přemístěním; v případě sporu se má vždy za to, že reklamační vyřizuje pobočka Společnosti se sídlem v Kaznějově.
- 4.3. K řádnému uplatnění reklamací Zákazník s pověřeným pracovníkem Společnosti (Reklamační technik pobočky nebo centrály, vedoucí pobočky, koordinátor centrálního skladu) sepíše potřebné tiskopisy nebo Zákazník vyplní a Společnosti doručí **reklamační protokol**, v němž uvede všechny nezbytné údaje (zejm. podrobný a úplný popis reklamované vady, její projevy a kontaktní údaje Zákazníka). Formulář reklamačního protokolu je součástí Reklamačního řádu a je možno jej uplatnit na pobočce Společnosti se sídlem v Kaznějově nebo prostřednictvím emailové adresy [info@autohelus.cz](mailto:info@autohelus.cz). Reklamační protokol může být nahrazen i zápisem na volném listu papíru, pokud splňuje předepsané náležitosti.
- 4.4. Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u předmětného plnění v zákonem stanovené lhůtě. U použitých věcí se lhůta k uplatnění práv z vadného plnění zkracuje na polovinu zákonné doby.
- 4.5. Lhůta k uplatnění práv z vad začíná běžet od přechodu nebezpečí škody na Zákazníka (tj. zpravidla předáním) a nebeží po dobu, po kterou je vadná věc opravována.
- 4.6. Společnost vydá Zákazníkovi potvrzení o tom, jakého dne byla Reklamační uplatněna a jaký bude zvolen způsob vyřízení.

## 5. ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 5.1. V případě řádného uplatnění Reklamací Společnost o Reklamacích rozhodne, nicméně vyhrazuje si právo odmítnout přijetí Reklamací, pokud k vadnému plnění nebudou doloženy patřičné doklady a/nebo nebyla-li zcela uhrazena cena předmětného plnění; k takovému rozhodnutí je oprávněn pověřený pracovník Společnosti.
- 5.2. Reklamační vyřízení musí být provedeno v přiměřené době, nejpozději do 30 pracovních dnů od prokazatelného uplatnění reklamací a předání věci k reklamační prohlídce, nedohodne-li se Společnost se Zákazníkem na delší lhůtě.
- 5.3. Zákazník bere na vědomí, že ke zdárnému vyřízení reklamací je třeba poskytnout potřebnou součinnost, v opačném případě se lhůty k vyřízení adekvátně prodlužují o čas, ve kterém Zákazník požadovanou součinnost neposkytl.
- 5.4. Společnost může reklamaci posoudit: a) přímo na své provozovně, b) na reklamačním oddělení Společnosti, c) předáním dodavatelí (výrobci) k posouzení, d) předáním záručnímu servisu k posouzení, příp. k opravě.
- 5.5. Společnost poskytuje asistenční službu i pro účely převozu dopravního prostředku, který je nepojízdný, kdy náklady s tím spojené jsou službou Společnosti hrazeny dle ceníku či dohody. V případě neoprávněné a neodůvodněné reklamací jdou tyto náklady k tíži Zákazníka, nejsou-li kryty z pojistky Zákazníka nebo nedohodnou-li se strany jinak.
- 5.6. Společnost si vyhrazuje právo vyžádat si pro posouzení oprávněnosti reklamované vady stanovisko výrobce konkrétní věci či znalecký posudek, jejichž náklady v případě nedůvodné či neoprávněné reklamací hradí Zákazník.
- 5.7. Jestliže není Společnost schopna lhůtu pro vyřízení Reklamací dodržet, informuje Zákazníka o stavu Reklamací do vypršení stanovené lhůty, kdy bez souhlasu Zákazníka může prodloužit lhůtu ještě o 10 pracovních dnů.
- 5.8. V případě, že budou v průběhu vyřizování Reklamací zjištěny skutečnosti, které jsou důvodem pro její neuznání, Společnost takovou skutečnost oznámí Zákazníkovi a Reklamací odmítne, přestože tato byla jejím zaměstnancem přijata k vyřízení. Společnost zamítne Reklamací:
  - má-li předmětné plnění vadu, za kterou Společnost podle příslušných právních předpisů, VOP, Reklamačního řádu záručních podmínek výrobce nebo smlouvy neodpovídá,
  - v případě, že Reklamační vyřízení nebylo uplatněno v zákonné/záruční lhůtě,
  - nebyla-li Reklamační řádně uplatněna, tzn. nebyl např. doložen příslušný doklad, dostatečně vyplněn Reklamační protokol (chybí údaje rozhodné pro identifikaci vad), předána věc s reklamovanou vadou aj.
- 5.9. O vyřízení reklamací bude Společnost Zákazníka informovat prostřednictvím SMS, e-mailem či telefonicky.
- 5.10. Nevyzvedne-li si Zákazník vyreklamovanou věc či vyreklamovanou součást jiné věci (dopravního prostředku) do 30ti dnů ode dne, kdy byl o ukončení informován, je Společnost oprávněna účtovat si přiměřené skladné minimálně ve výši 150,- Kč za každý započatý den prodlení Zákazníka, není-li stanoveno aktuálním ceníkem Společnosti jinak, nebo vyreklamovanou věc svépomocně prodat na účet Zákazníka. O zamýšleném zpeněžení Společnost Zákazníka předem vyrozumí a poskytne mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k jejímu vyzvednutí, nejdéle však 15 dnů.

## 6. NÁROKY Z ODPOVĚDNOSTI ZA VADY


- 6.1. Je-li vada odstranitelná, Společnost provede její odstranění, a to buď dodáním chybějící části předmětu plnění nebo opravou vady.
- 6.2. Nedojde-li k odstranění vady dle čl. 6.1. a ani ve lhůtě dle 5.2. tohoto Reklamačního řádu může Zákazník místo opravy požadovat přiměřenou slevu z ceny; za přiměřenou se považuje sleva v rozmezí 0-10 % z ceny vadného plnění či jeho části dle konkrétního typu vady.
- 6.3. Pokud Zákazník nemůže předmětné plnění řádně užívat pro opakovaný výskyt stejné vady po opravě nebo pro větší počet vad, pak může od smlouvy v souladu se zákonným postupem odstoupit; za opakovaný výskyt vad se považuje výskyt vady poté, kdy tatáž vada byla již více jak dvakrát odstraňována a znovu se vyskytne a brání řádnému užívání věci. Stejně právo má Zákazník i v případě, že vada, kterou nelze odstranit brání Zákazníkovi v souladu s ujednaným účelem v řádném užívání a ani přiměřená sleva z ceny by nebyla účelná.
- 6.4. Bude-li oprava vady na dopravním prostředku trvat déle než pět pracovních dnů a Zákazník nemá náhradní dopravní prostředek pro zajištění své podnikatelské činnosti, musí tuto okolnost Společnosti bez zbytečného odkladu písemně sdělit a relevantními doklady doložit, jinak mu nevzniká nárok na pozdější uplatnění škody či jiných nároků.

6.5. U dodané použité věci, jakož i u věci získané se slevou zohledňující její nižší kvalitu, může Zákazník při výskytu vad (vada odlišná než pro kterou byla původně sleva poskytnuta) místo výměny požadovat přiměřenou slevu.

## 7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1. Společnost informuje o tom, že v možnostech Spotřebitele je obrátit se v otázkách vadného plnění, příp. v otázkách řešení sporů z těchto plnění a ve věcech stížnostních, na Českou obchodní inspekci, Štěpánská 567/15 120 00 Praha 2 nebo prostřednictvím [www.coi.cz](http://www.coi.cz).
- 7.2. Tento reklamační řád ruší platnost předchozích reklamačních řádů Společnosti a je k dispozici v sídle a provozovnách Společnosti nebo na webových stránkách [www.autohelus.cz](http://www.autohelus.cz).
- 7.3. Přílohou reklamačního řádu je vzor Reklamačního protokolu.
- 7.4. Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.1.2015 a nahrazuje předchozí znění.

V Kaznějově dne 1.1.2015

  
**AUTO HELUS s.r.o.**  
Lýčerní 168/32, 301 00 Plzeň  
PROVOZOVNA KAZNĚJOV  
Ke Staré malině 557, 331 51 Kaznějov  
IČ: 48361437, DIČ: CZ48361437