



Reklamační řád a záruční podmínky společnosti ContiTrade Services s.r.o.

Společnost **ContiTrade Services s.r.o.** (dále jen „**Prodávající**“) tímto Reklamačním řádem a záručními podmínkami (dále jen „**Reklamační řád**“) informuje zákazníky o podmínkách a způsobu vyřízení reklamace pro zboží a služby zakoupené v kamenných pobočkách (pneuservisech) BestDrive. Pro vyloučení pochybností uvádíme, že tento Reklamační řád se neuplatní pro nákupy uskutečněné v online obchodě www.bestdrive.cz. Ve věcech zde neupravených se postupuje podle obecně závazných právních předpisů. Znění Reklamačního řádu může Proávající kdykoli měnit či doplňovat; tím nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé po dobu účinnosti předchozího znění Reklamačního řádu. Uplatněné reklamace zboží posuzuje Proávající ve spolupráci s jeho jednotlivými výrobci nebo jejich zástupci v České republice.

Povinnosti zákazníka

Zákazník je povinen seznámit se s tímto Reklamačním řádem a vyslovit s ním souhlas ještě před závazným objednaním zboží nebo služby na prodejní (uzavřením smlouvy). Zákazník zároveň bere na vědomí, že je povinen Proávajícímu poskytnout součinnost nezbytnou k vyřízení reklamace (např. předložit věc, která je nezbytná k vyřízení reklamace), v opačném případě se zákazník dostává do prodlení s plněním svých povinností a lhůty Proávajícího pro vyřízení reklamace se adekvátně prodlužují o čas, po který zákazník neposkytl požadovanou součinnost, pokud není v tomto Reklamačním řádu uvedeno jinak.

Podmínky pro úspěšné uplatnění reklamace

Práva a povinnosti zákazníka a Proávajícího ohledně odpovědnosti Proávajícího za vady se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ust. § 2099 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku).

- Prodávající odpovídá zákazníkovi za to, že zboží při převzetí nemá vady, zejména, že
- zboží má vlastnosti stranami ujednané nebo Proávajícími nebo výrobcem zboží deklarované nebo zákazníkem očekávané s ohledem na povahu zboží a prováděnou reklamu;
 - se zboží hodí k deklarovanému nebo obvyklému účelu užití;
 - zboží odpovídá jakosti nebo provedením smlouvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smlouveného vzorku nebo předlohy;
 - je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
 - zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projevili-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Proávající neodpovídá zákazníkovi za vady zboží spočívající v poškození věci, které vzniklo v důsledku jejího nesprávného použití/používání nebo údržby. Proávající neodpovídá zákazníkovi dále za vady:

- které byly vytknuty po uplynutí 24 měsíců ode dne převzetí zboží,
- pro které byla sjednána nižší cena (§ 2167 občanského zákoníku),
- vzniklé použitím nebo opotřebením věci, která byla zakoupená jako použitá, pokud je zákazníkem spotřebitel, nebo vzniklé v souvislosti s použitím nebo opotřebením věci, pokud je zákazníkem podnikatel,
- zjevné, které musel zákazník s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy, avšak zákazník tyto vady neoznámil bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit (§ 2112 odst. 1 občanského zákoníku),
- jiné než zjevné, přičemž zákazník tyto vady nevytkl bez zbytečného odkladu poté, co je mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit,
- věci, které dodal zákazník, např. pro vykonání určité služby. V takovém případě se bude záruka vztahovat pouze na služby poskytované Proávajícími. Ani za vady služeb nebude Proávající odpovídat, pokud tyto vady způsobilo použití předaných Proávajícímu na zpracování/použití zákazníkem v případě, že Proávající ani při vynaložení odborné péče nevhodnost těchto věcí nemohl zjistit nebo na ně zákazník upozornil a zákazník na jejich použití trval,
- poskytnutých služeb způsobených dodržením nevhodných pokynů daných zákazníkem, pokud Proávající na nevhodnost těchto pokynů zákaznika upozornil a zákazník na jejich dodržení trval, nebo jestliže Proávající tuto nevhodnost nemohl zjistit.

Záruční doba

Po období záruční doby je poskytována zákazníkům - spotřebitelům záruka za jakost na veškeré výrobní a materiálové vady, které se u zboží projeví. Záruka se nevztahuje na vady zboží, které jsou provozního charakteru a nemají přímou souvislost s technologií výrobku nebo materiálovou závadností. Záruka se nevztahuje na zboží, u kterého jsou provedeny jakékoliv opravy, neboť v tomto případě nelze Proávajícími garantovat funkčnost zboží po provedené opravě.

Záruční doba, pokud je zákazníkem spotřebitel:

- záruční doba na zboží a služby je u nového zboží 24 měsíců,
- u použitého zboží a na provedené opravě od data provedení opravy 12 měsíců.

Pokud je ve zvláštním právním předpise, dohodě Proávajícího se spotřebitelem nebo v záručním listě vydaném a potvrzeném Proávajícími nebo v reklamě Proávajícího uvedená delší záruční doba, bude platná tato delší záruční doba.

Pokud je na prodávané věci, jejím obalu nebo návodu k ní připojeném vyznačena lhůta k použití, neskončí záruční doba před uplynutím této lhůty.

Záruční doba na zboží a služby, pokud je zákazníkem podnikatel, může být smluvně dohodnutá mezi Proávajícími a zákazníkem – podnikatelem nebo poskytnuta formou prohlášení v záručním listu. Dále platí, že

- bez ohledu na to, zda byla smluvně sjednána záruka, zákazník – podnikatel má právo uplatnit práva z vadného plnění, pokud vada existovala v okamžiku převzetí zboží nebo služby zákazníkem, a to v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku;
- v rozsahu neupraveném ve smlouvě se zákazníkem – podnikatelem nebo v záručním listu, se plně uplatňuje tento Reklamační řád.

Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy zákazník po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá. Proávající je povinen vydat zákazníkovi potvrzení o tom, kdy právo uplatnit, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvání.

Pokud dojde k výměně zboží reklamovaného zákazníkem začne běžet záruční doba znovu od převzetí nové věci. Totéž platí, pokud dojde k výměně součástky, na kterou byla poskytnuta záruka.

Záruční doby začínají běžet od převzetí zboží nebo služby zákazníkem. Pokud má věc zakoupenou zákazníkem vést do provozu jiný podnikatel než Proávající, začne záruční doba běžet až ode dne uvedení věci do provozu, pokud zákazník objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.

Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, pokud nebyly uplatněny v záruční době.

Doklady potřebné k uplatnění reklamace

Jako potvrzení o koupi a doklad o záruce vystavuje Proávající ke každému zakoupenému zboží nebo službě daňový doklad (fakturu) v souladu s platnými právními předpisy.

Na výslovnou žádost zákazníka poskytne Proávající záruku písemnou formou (záruční list). Pokud je to vzhledem k poskytované záruce potřebné, Proávající v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možné uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listu Proávající zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva zákazníka, která se ke koupi vážou.

Pro uplatnění Reklamace:

- a) je třeba předložit doklad o koupi, případně jiným způsobem nevzbuzujícím pochybnosti prokázat, že zboží bylo zakoupeno u Proávajícího;
- b) v případě, že zákazník uplatňuje právo vyplývající ze záruky přesahující rozsah záruky stanovené zákonem, je třeba předložit originál smlouvy, prohlášení nebo záruční list, ve kterém byl rozsah takové záruky stanoven.

Místo pro uplatnění reklamace

Práva z odpovědnosti za vady se uplatňují u Proávajícího, u kterého byla věc zakoupena, pokud není v tomto Reklamačním řádu uvedeno jinak. Zákazník tak může učinit osobně v prodejní, kde si zákazník zboží osobně převzal nebo kde mu byla poskytnuta služba. Kontaktní údaje jednotlivých prodejen Proávajícího jsou uvedeny na internetových stránkách www.bestdrive.cz v sekci "Pobočky".

Zákazník - spotřebitel může uplatnit reklamaci v kterékoliv provozovně Proávajícího, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na prodávané výrobky nebo poskytované služby, nebo u určené osoby (zpravidla záruční servis uvedený v záručním listě). Určená osoba může reklamaci vyřídit pouze předáním opraveného výrobku, jinak reklamaci postupují Proávajícími k vyřízení.

Způsob uplatnění reklamace a nároky zákazníka

O uplatnění reklamace zákazník informuje Proávajícího vyplněním reklamačního protokolu, který bude poskytnut zákazníkovi na vyžádání na prodejní Proávajícího. Reklamaci zákazník uplatňuje tak, že vytkne konkrétní vadu a sdělí, jaký konkrétní nárok z odpovědnosti za vady uplatňuje. Zákazník předloží doklad o koupi zboží nebo služeb, případně další doklad prokazující záruku, jestliže tato nevyplývá ze zákona. V případě nesplnění těchto podmínek nebudou naplněny podmínky nezbytné pro uplatnění reklamace a takové neúplné uplatnění odpovědnosti z vad nebude považováno za reklamaci.

Zákazník může při uplatnění reklamace žádat následující:

- Pokud jde o vadu, kterou lze odstranit, má zákazník právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Proávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Zákazník může místo odstranění vady požadovat výměnu věci, anebo pokud se vada týká jen součástí věci, výměnu součástí, pokud tím prodávajícímu nevzniknou nepřiměřené náklady vzhledem na cenu zboží nebo závažnost vady. Proávající může vždy místo odstranění vady vyměnit vadnou věc za věc bez vady, pokud to zákazníkovi nezpůsobí závažné obtíže.
- Pokud jde o vadu, kterou nelze odstranit a která brání řádnému užívání jako věci bez vady, má zákazník právo na výměnu věci anebo má právo od smlouvy odstoupit. Stejná práva náleží zákazníkovi v případě, kdy jde sice o odstranitelné vady, ale spotřebitel nemůže pro opakovaný výskyt vady po opravě anebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Pokud jde o jiné neodstranitelné vady, má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny věci.
- Vada, se projevilo do 6 měsíců ode dne převzetí, se považuje za vadu, která existovala již v den převzetí věci, pokud to neodporuje povaze věci anebo pokud Proávající neprokáže opak. Vady musí zákazník uplatnit u Proávajícího bez zbytečného odkladu. Práva z odpovědnosti za vady se může Zákazník domáhat u soudu, pouze pokud vady vytkl nejpozději do 24 měsíců od převzetí věci.

Prodávající zákazníkovi vydá písemné potvrzení o přijetí reklamace, resp. kopii vyplněného reklamačního protokolu, o tom, kdy zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Aby mohla být reklamace vyřízena, je nezbytné, aby zákazník předložil věc, které se reklamace zboží nebo služeb týká. Předkládaná věc musí být přiměřeně čistá. V případě, že zákazník přinese hrubě znečištěnou věc, Proávající není povinen věc převzít na reklamaci až do momentu, kdy zákazník nepředloží věc, která není špinavá nebo znečištěna nad míru přiměřenou poměrům.

Vyřízení reklamace zákazníka - podnikatele: Po uplatnění reklamace, označení vady a předložení věci, Proávající určí způsob vyřízení reklamace a reklamaci vyřídí v co nejkratší lhůtě, zpravidla do 30 dnů.

Vyřízení reklamace zákazníka - spotřebitele: Proávající na základě rozhodnutí spotřebitele, které ze svých reklamačních práv spotřebitel uplatňuje, je povinen rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace. Do této doby se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Zákazník není oprávněn bez souhlasu Proávajícího měnit zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.

Lhůta pro vyřízení reklamace zákazníka - spotřebitele: Po určení způsobu vyřízení reklamace musí být reklamace Proávajícími vyřízena bez zbytečného odkladu, v odůvodněných případech lze reklamaci vyřídit i později; vyřízení reklamace včetně odstranění vady však musí být učiněno nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Proávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy ze strany Proávajícího.

Vyřízení reklamace zákazníka - spotřebitele: Proávající je povinen o vyřízení reklamace vydat písemný doklad. Tímto písemným dokladem je zpravidla kopie reklamačního protokolu s vyplněnou kolonkou "vyjádření pracovníka pověřeného na vyřízení reklamace" nebo list obsahující písemné vyrozumění o vyřízení reklamace. Zákazník je povinen si převzít předmět reklamace neprodleně poté, co byl vyrozuměn o vyřízení reklamace. V případě, že si zákazník nevyzvedl předmět reklamace do 30 dnů ode dne doručení oznámení o výsledku způsobu vyřízení reklamace, Proávající opětovně písemně dopíše nebo e-mailem vyveze zákazníka k jeho vyzvednutí a poučí ho, že v případě, že na vyzvu nebude reagovat, nabídne předmět reklamace k prodeji. Pokud se předmět reklamace nepodaří do 1 měsíce prodat, Proávající ho může zlikvidovat. V případě, že si zákazník nevyzvedne předmět reklamace ani po uplynutí lhůty pro vyzvednutí ve smyslu dodatečné výzvy k převzetí, Proávající má nárok na poplatek za uskladnění předmětu reklamace ve výši obvyklé s přihlédnutím k povaze věci, dlece a způsobu skladování.

Vážení zákazníci, věříme, že budete s našimi výrobky a službami spokojeni a budou Vám spolehlivě sloužit, aniž byste museli využít tento Reklamační řád. V případě jakýchkoliv dotazů a nejasností, žádostí, stížností nebo podnětů, nás můžete kontaktovat na kontaktních adresách uvedených v hlavičce tohoto Reklamačního řádu nebo na internetových stránkách www.bestdrive.cz.

V Otrokovicích dne 1.4.2022

Roman Sabol v.r.
jednatel společnosti ContiTrade Services s.r.o.

Ing. Petr Sedláček v.r.
jednatel společnosti ContiTrade Services s.r.o.