

## **REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO SPOTŘEBITELE SPOLEČNOSTI HAVEX – auto s.r.o.**

Společnost (prodávající):

**HAVEX – auto s.r.o., IČO: 601 08 151**

se sídlem Na Bělidle 503, 543 01 Vrchlabí

### **Provozovny:**

Vrchlabí - Na Bělidle 503, 543 01 Vrchlabí  
Mladá Boleslav - Průmyslová 909, 293 06 Mladá Boleslav  
Nová Paka - Pražská 1825, 509 01 Nová Paka  
Chlumec/Cidlinou - Pražská 782/IV, 503 51 Chlumec nad Cidlinou  
Praha - Lodžská 814/24a, 181 00 Praha 8  
- Jateční 317/41, 170 00 Praha 7  
- Zličín, areál bývalé ČKD, 155 00 Praha 5

Kontakt: Zákaznické centrum  
Tel: 800 217 220  
E-mail: info@havex.cz

### **Článek 1 Úvodní ustanovení**

1. Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen „reklamační“) musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
2. Tyto informace jsou platné výhradně pro osoby uzavírající kupní smlouvu s prodávajícím v postavení spotřebitele ve smyslu § 419 občanského zákoníku, tedy jako člověk (fyzická osoba) jednající mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.
3. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil a dále vadou není opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním nebo u použité věci opotřebením míře jejího předchozího používání.

### **Článek 2 Uplatnění reklamací**

1. Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího v kterékoli jeho, výše uvedené provozovně, v níž je přijetí reklamací možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží. Není-li dohodnuto jinak a kupující bude reklamované zboží zasílat poštou, pak tak musí učinit na adresu HAVEX – auto s.r.o., Na Bělidle 503, 543 01 Vrchlabí.
2. Proávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamací po celou provozní dobu.
3. Reklamaci lze rovněž uplatnit u osoby, která je k tomu určena v potvrzení, které prodávající kupujícímu vydal, na účtence či v záručním listě, je-li určená osoba v místě prodávajícího nebo v místě kupujícímu bližším.

4. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem.
5. Pokud by uplatnění práva z vad mělo spotřebiteli činit značné obtíže, zejména proto, že věc není možné dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem, posoudí prodávající vadu po dohodě s kupujícím buď na místě, nebo jiným způsobem. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.
6. Prodávající je povinen kupujícímu vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy kupující reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

### **Článek 3**

#### **Lhůta pro uplatnění práv**

1. Kupující může vytknout vadu, která se na věci projeví v době dvou let od jejího převzetí. U použitého zboží lze lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění zkrátit až na jeden rok. Takové zkrácení lhůty vyznačí prodávající v potvrzení o povinnostech z vadného plnění nebo na prodejním dokladu nebo uvede do kupní smlouvy.
2. Kupující svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoli o vadě ví. Uplatní-li kupující vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující je nemůže užívat.
3. Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání nebo dohodu mezi kupujícím a prodávajícím.

### **Článek 4**

#### **Vyřízení reklamace**

1. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Je-li předmětem závazku poskytnutí digitálního obsahu, včetně digitálního obsahu dodaného na hmotném nosiči, nebo služby digitálního obsahu, musí být reklamace vyřízena v přiměřené době s přihlédnutím k povaze digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu a k účelu, pro nějž je spotřebitel požadoval.
2. Po marném uplynutí lhůty podle předchozího odstavce může spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.
3. Prodávající je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.
4. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.

5. Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, co jej prodávající vyznamenal o možnosti věci převzít. Po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné. Neujednají-li strany jeho výši, platí za ujednanou výše obvyklá.
6. Kupujícímu bude reklamáce zamítnuta, pokud uplatní reklamaci vadu, která byla vytýkána již v minulosti a byla na ni poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

## **Článek 5**

### **Jakost při převzetí**

1. Prodávající prohlašuje, že zboží předává kupujícímu v souladu s § 2161 občanského zákoníku, tedy:
  - zboží odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
  - zboží je vhodné k účelu, pro který jej kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil
  - zboží je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.
2. Prodávající odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností:
  - zboží je vhodné k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
  - zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,
  - zboží je dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat,
  - zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.
3. Prodávající odpovídá kupujícímu také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle smlouvy provedena prodávajícím nebo na jeho odpovědnost. To platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena kupujícím a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytl prodávající nebo poskytovatel digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu, jde-li o věc s digitálními vlastnostmi.
4. V případě, že zboží při převzetí kupujícím neodpovídá výše uvedeným požadavkům tzn. má vadu, může kupující požadovat její odstranění. Kupující může dle své volby požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. To se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných potíží pro kupujícího. **V případě prodeje použitého vozidla nemá kupující právo na výměnu věci.**
5. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy pokud:
  - prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s právními předpisy
  - se vada projevuje opakovaně
  - je vada podstatným porušením smlouvy
  - nebo je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

6. Odstoupí-li kupující od smlouvy, prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co mu kupující prokáže, že věc odeslal.
7. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

## **Článek 6**

### **Záruka za jakost**

1. Poskytl-li prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění, záruční list nebo smlouva nestanoví něco jiného.

## **Článek 7**

### **Náklady reklamace a řešení sporů**

1. Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.
2. V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.
3. Kupující, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení sporu ze spotřebitelské smlouvy, dochází-li k plnění na území České republiky; v ostatních případech jen tehdy, souvisí-li plnění s podnikatelskou činností provozovanou na území České republiky. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz).
4. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu dle odst. 3 se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

Tento reklamační řád je účinný od 6. ledna 2023

**HAVEX – auto s.r.o.**