

REKLAMAČNÍ ŘÁD

ELIT CZ, spol. s r.o.

- 1) Tento reklamační řád upravuje způsob, jakým lze uplatnit právo kupujícího z vadného plnění, nebo ze záruky, jež se týká zboží zakoupeného u prodávajícího, tj. u společnosti ELIT CZ, spol. s r.o.
- 2) Na právní vztahy uzavřené mezi prodávajícím a kupujícím se použijí ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. Na právní vztahy mezi prodávajícím a kupujícím-spotřebitelem se použijí rovněž ustanovení zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.
- 3) **Kupující – spotřebitel** je podle § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Je to fyzická osoba, která nakupuje zboží za jiným účelem než pro podnikání s tímto zbožím. **Kupujícího-spotřebitele se v tomto reklamačním řádu netýkají ustanovení v bodech 23 a 26 tohoto reklamačního řádu.**

Kupující, který není spotřebitel, je podnikatel (právnícká nebo fyzická osoba), který nakupuje zboží za účelem svého podnikání s tímto zbožím, tj. který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.
- 4) Zboží je vadné:
 - jestliže není v ujednaném množství, jakosti a provedení, popř. jakosti a provedení pro účel patrný ze smlouvy, nebo pro účel vhodný.
- 5) Při prodeji zboží v obchodě kupujícímu, který je spotřebitelem, se za vadu považuje, pokud zboží:
 - nemá vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží,
 - nehodí se k účelu, který pro její použití prodávající uvádí, nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
 - neodpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
 - není v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
 - nevyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 6) Právo kupujícího z vadného plnění zakládá taková vada, kterou má zboží při přechodu nebezpečí škody na kupujícího (tedy při převzetí), i když se tato vada projeví později.
- 7) K uplatnění práva z vadného plnění a ze záruky je kupující povinen oznámit prodávajícímu výskyt **zjevné a množstevní vady** bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, tedy při převzetí zboží, nejpozději do **24 hodin** od převzetí zboží. Později toto právo kupujícího zaniká.

- 8) K uplatnění práva z vadného plnění a ze záruky je kupující povinen oznámit prodávajícímu výskyt **skryté vady** bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl kupující při dostatečné péči zjistit, nejpozději do 2 let ode dne převzetí zboží. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí zboží kupujícím, který je spotřebitelem, při prodeji zboží v obchodě, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.
- 9) Pokud prodávající poskytl svým prohlášením při prodeji **záruku za jakost zboží**, zavazuje se prodávající, že po záruční dobu, jež počíná běžet od převzetí zboží, bude zboží způsobilé k použití pro obvyklý účel a zachová si obvyklé vlastnosti.
- 10) Práva z vadného plnění a ze záruky za jakost zboží kupujícímu **nenáleží**, jde-li o vadu zboží,
- a) kterou si kupující způsobil sám, např. použitím zboží v rozporu s návodem k použití, zanedbáním pravidelné údržby, neodborným mechanickým zásahem, nesprávnou nebo neodbornou instalací, použití v podmínkách, které nejsou vhodné, nesprávným uvedením do provozu, užitím způsobem, kterým se výrobek běžně neužívá nebo použití k účelu, ke kterému se běžně neužívá;
 - b) která vznikla v důsledku běžného opotřebení;
 - c) která vznikla úmyslným poškozením;
 - d) která byla způsobena vlivem vnějších okolností a vlivem povětrnostních podmínek;
 - e) která vznikla u zboží, které bylo určeno k odborné instalaci, a odborná instalace nebyla provedena, popř. tato skutečnost nebyla prokázána,
 - f) o které kupující při převzetí zboží věděl nebo vědět měl,
 - g) které je určeno pro pneuservis (zejména vyvažovačky) a které nebylo umístěno na rovné pevné podlaze a nebylo řádně ukotveno. Prodávající neodpovídá za vady způsobené neukotvením zboží a špatnou podlahou.
- 11) Záruční doba v případě prodeje zboží kupujícímu-spotřebiteli běží od data prodeje u prodávajícího. V případě prodeje kupujícímu-podnikateli běží záruční doba zboží od data prvního prodeje/poskytnutí služby jeho zákazníkovi, nejpozději však od prvního kalendářního dne po uplynutí 12 měsíců po prodeji zboží u prodávajícího.
- 12) Prodávající poskytuje pro své zboží záruku v délce trvání dle svého **PROHLÁŠENÍ PRODÁVAJÍCÍHO O ZÁRUČNÍCH DOBÁCH**. Právo z vadného plnění za předpokladu uvedeného v odst. 7 a 8. tohoto reklamačního řádu tím není dotčeno. Zvláštní záruční doba je mimo jiné u:
- a) zboží užitelného charakteru, jako jsou baterie, monočlánky, akumulátory, světelné zdroje, provozní kapaliny apod., které jsou samostatnou věcí nebo součástí věci jiné, poskytována je omezená záruka v délce trvání **6 měsíců od prodeje tohoto zboží**. Výjimkou jsou interní startovací zdroje, na které prodávající záruku neposkytuje;
 - b) zboží servisní a garážové techniky, na něž je poskytnuta záruka **v délce 12 měsíců od prodeje tohoto zboží**;
- 13) Záruční doba u zboží, které je určeno k odborné instalaci a uvedení do provozu (zejména garážová technika), jež se má uskutečnit ve lhůtě do 3 měsíců od prodeje a převzetí zboží kupujícím, se zkracuje o dobu, jež uběhla od prvního kalendářního dne čtvrtého měsíce po uplynutí výše uvedené lhůty do dne provedení instalace a zprovoznění.
- 14) U zboží prodávaného za nižší cenu neodpovídá prodávající za vadu, pro kterou byla sjednána nižší cena.
- 15) Kupující je oprávněn uplatnit právo z vadného plnění, resp. ze záruky za jakost, reklamaci u prodávajícího, a to v provozovně prodávajícího, kde zboží zakoupil.
- 16) V případě OE dílu je kupující-podnikatel povinen a kupující-spotřebitel oprávněn uplatnit reklamaci vadného zboží/dílu ve vozidle přímo v OE servise. OE servis provede diagnostiku a

posouzení oprávněnosti reklamace a provede nezbytné úkony reklamačního procesu. Kupující musí prokázat všechny ostatní skutečnosti uvedené v bodě 17. tohoto reklamačního řádu.

- 17) Kupující musí prodávajícímu při uplatnění práva z vadného plnění nebo ze záruky, tj. při reklamaci, kromě **fyzického předání vadného zboží**, s výjimkou zboží uvedeného v bodě 18. reklamačního řádu, prokázat:
- zakoupení zboží u prodávajícího: **dokladem o koupi** (účetkou, pokladním dokladem, fakturou),*
 - provedení odborné montáže u zboží, které bylo prodávajícím nebo výrobcem výslovně určeno k odborné montáži: **dokladem odborného servisu nebo osoby oprávněné provádět montáž nebo fakturu, popř. stvrzenku o zaplacení s uvedením technologického postupu, vykonaných prací, objednávacího kódu zboží a registrační značky vozidla, do kterého byl výrobek namontován,***
 - řádné užívání zboží, umožňuje-li to povaha zboží: **výpisem z diagnostiky,***
 - důležité okolnosti týkající vozidla, pro které bylo zboží určeno, a proběhu km;*

zvláštní požadavky podle typu zboží a požadavků výrobců v případě:

- originálních OE dílů:**
 - předložení VIN vozidla,
 - předložení výpisu z originální diagnostiky výrobce (tj. diagnostiky zajišťované autorizovaným servisem výrobce) v případě el. dílu nebo načtením do systému výrobce v případě mechanického dílu. (Prodávající, resp. výrobce nehradí náklady jiné diagnostiky, stejně jako demontáž/výměnu dílu v jiném než autorizovaném servisu);
- DPF filtrů:**
 - předložení výpisu z diagnostiky, která bude zobrazovat:
 - obsah sazí – hodnotu nebo %
 - obsah popela – hodnotu nebo %
 - hodnoty diferenčních tlaků (při volnoběhu 2500-3000 ot/min.
 - počet kilometrů od poslední regenerace
 - počet neúspěšných regenerací
 - teplotu před DPF a za DPF
 - teplotu turbodmychadla
 - hodnotu lambda sondy
 - předložení dokladu o koupi nebo opravě čidel diferenčních tlaků (faktury), pokud již byly měněny s DPF. V opačném případě se má za to, že čidla diferenčních tlaků měněna nebyla;
- kompresorů klimatizace:**
 - předložení reklamovaného zboží obsahující olej, který byl v kompresoru při provozu vozidla. V opačném případě je kupující povinen předat písemné vyjádření, proč nebylo zboží předáno k reklamaci s olejem,
 - předložení dokladu o původní opravě kompresoru (faktury);
- produktů výrobce Robert Bosch:**
 - předložení velkého technického průkazu k doložení, zda reklamující je spotřebitel;
- velké garážové techniky** (včetně pneuservisu, kompresorů, plniček klimatizací, plniček převodovek, zvedacích zařízení, geometrií kol, mycích zařízení apod.):
 - doložení zprovoznění technikem prodávajícího nebo odborně způsobilou osobou pověřenou (certifikovanou) prodávajícím nebo jinou způsobilou osobou,
 - doložení odborné způsobilosti osoby, která není technikem nebo certifikovanou osobou prodávajícího,
 - doložení doby instalace a zprovoznění;
- produktů Professional výrobce Kärcher:**
 - doložení uvedení dílu do provozu autorizovaným servisem Kärcher nebo osobou pověřenou Kärcher uvedenou na www.karcher.cz,

- *při reklamaci nejprve kontaktovat autorizovaný servis Kärcher:
Kärcher spol. s r.o. Modletice 141 PSC 251 01 Modletice
Kärcher Center Brno Heršpická 11c, PSC 639 00 Brno-Štýřice
Kontaktní e-mail: servis@karcher.cz;*

- 18) Při reklamaci je kupující povinen prokázat vadu zboží fyzickým předložením vadného zboží tak, aby měl prodávající možnost nechat vadu odborně posoudit. Výjimečně v případě velkých celků či těžce manipulovatelných dílů (jako např. velké zvedáky, myčky kol apod.) bude po oznámení reklamace zařízení vyzvednuto prodávajícím přímo u reklamujícího. Lhůta pro vyřízení reklamace pak poběží od data vyzvednutí zboží prodávajícím.
- 19) O uplatněné reklamaci a sepíše prodávající s kupujícím REKLAMAČNÍ PROTOKOL. Prodávající se vyhrazuje, že pokud kupující uvede při reklamaci nesprávné údaje, nebo některé potřebné údaje a doklady (viz. bod 17 tohoto reklamačního řádu) neuvede nebo nedoloží, lhůta prodávajícího pro vyřízení reklamace a odstranění vad se přerušuje a prodávající vyzve zápisem v protokolu kupujícího k jejich doložení. Pokud ze strany kupujícího nedojde do 10 kalendářních dnů od výzvy prodávajícího k doložení chybějících údajů a dokladů, je prodávající oprávněn reklamaci odmítnout a není povinen vadu odstranit. Tím není dotčeno právo kupujícího, pokud následně podmínky pro reklamace splní, vadu zboží reklamovat.
- 20) O oprávněnosti reklamace rozhodne prodávající většinou při jejím uplatnění. Ve složitějších případech, kdy je nutno zajistit odborné posouzení nebo vyjádření výrobce, rozhodne prodávající o její oprávněnosti do 3 (tří) pracovních dnů, nebude-li s kupujícím sjednána lhůta jiná.
- 21) Některé reklamované výrobky je nutné poškodit/zničit za účelem řádného posouzení oprávněnosti práva z vadného plnění, popř. práva ze záruky. V případě, že odpovědnost prodávajícího z vadného plnění nebo záruky nebude prokázáno, a reklamace bude prodávajícím odmítnuta, je z tohoto důvodu nárok kupujícího na vrácení reklamovaného výrobku ve stavu před posouzením vyloučen a prodávající není povinen kupujícímu hradit škodu na zboží vzniklou poškozením/zničením při posouzení nebo škodu s tím související. Pokud bude právo kupujícího z vadného plnění, popř. právo ze záruky prokázáno a reklamace prodávajícím uznána, je kupující oprávněn požadovat náhradu poškozeného/zničeného výrobku prodávajícím, pokud vada zboží nebude odstraněna dodáním nového zboží nebo dodáním chybějící části zboží.
- 22) Reklamace bude prodávajícím vyřízena do 30 dnů od jejího uplatnění, nebude-li účastníky sjednána lhůta delší, a s výjimkou postupu podle bodu 19 tohoto reklamačního řádu.
- 23) Pro **kupujícího-podnikatele**, se v případě vadného plnění sjednává odchylně od příslušných ustanovení občanského zákoníku, že výskyt opravitelné vady se považuje vždy za nepodstatné porušení smlouvy nikoliv za porušení podstatné. Při nepodstatném porušení smlouvy má kupující právo na:
 - a) odstranění vady,
 - b) dodání nového zboží, nebo
 - c) přiměřenou slevu z kupní ceny,a to podle volby prodávajícího.
V případě neodstranitelné vady, která způsobí nefunkčnost zboží, jde o podstatné porušení smlouvy a kupující má právo na:
 - a) dodání nového zboží,
 - b) přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
 - c) odstoupení od smlouvy.
- 24) **Kupující-spotřebitel** má právo, nemá-li zboží stanovené vlastnosti:

- a) požadovat bezplatné **odstranění vady**, pokud jiné nároky jsou zjevně k povaze vady neúměrné a vadu lze odstranit bez zbytečného odkladu;
- b) požadovat **dodání nové věci** bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené (požadovat výměnu jen vadné součásti věci, pokud se vada týká pouze součásti věci). Dodání nové věci může kupující rovněž požadovat v případě, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.
- c) **odstoupit od smlouvy** jen, není-li možné požadovat dodání nové věci, nebo pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad;
- d) požadovat **přiměřenou slevu**, a to zejména v případě, mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo, že by zjednání nápravy kupujícímu spotřebiteli působilo značné obtíže.
- 25) Náhrada související škody, jež kupujícímu vznikne v souvislosti s vadou zboží, je ze strany prodávajícího limitována do výše kupní ceny zboží, maximálně však do výše 10.000,- Kč. Náhrada nákladů kupujícího spojených s uplatněním reklamace, je ze strany prodávajícího limitována prokázanými účelně vynaloženými náklady, maximálně však do výše 2.000,- Kč.
- 26) V případě, že právo kupujícího z vadného plnění, popř. právo ze záruky, nebude prokázáno, a reklamace bude prodávajícím odmítnuta, a prodávajícímu vznikne škoda v podobě účelně vynaložených nutných nákladů na prověření reklamace, je prodávající oprávněn požadovat tyto náklady po kupujícím, který není spotřebitelem. K zajištění splnění této povinnosti kupujícího je prodávající oprávněn požadovat složení finanční jistoty v přiměřené výši. Ostatní náklady spojené s uplatněním reklamace (např. náklady diagnostiky) vynaložené kupujícím si nese kupující.
- 27) V případě, že zboží předané k reklamaci nebude kupujícím vyzvednuto do 30 dnů od výzvy prodávajícího kupujícímu k vyzvednutí zboží a) po odmítnutí reklamace nebo b) po odstranění vady zboží po uznání reklamace, má prodávající právo takové zboží uskladnit a vyúčtovat kupujícímu skladně dle ceníku. Pokud si kupující zboží nevyzvedne ani do 6 měsíců od výzvy prodávajícího, je prodávající oprávněn zboží na náklady kupujícího zlikvidovat, aniž by jakkoli odpovídal kupujícímu za škodu.
- 28) Ve smyslu článku 13 a 14 Obecného nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen **GDPR**) prodávající jako správce osobních údajů **INFORMUJE** kupujícího, že **ZPRACOVÁVÁ OSOBNÍ ÚDAJE** získané od kupujícího jako subjektu údajů v rozsahu: *jméno, příjmení, titul, datum narození, adresa bydliště, jméno a příjmení statutárního zástupce, číslo bankovního účtu, telefonní číslo, emailová adresa, číslo poštovní datové schránky, podpis*, přičemž právním důvodem zpracování je smluvní požadavek a účelem zpracování je plnění povinností prodávajícího z kupní smlouvy. Osobní údaje nebudou předávány jinému správci, nebudou předávány do třetích zemí, budou zpracovány zpracovatelem na základě smluvního vztahu se správcem, budou uchovávány v listinné podobě, jako dokument v elektronické podobě a v databázi v elektronické podobě, ohledně osobních údajů nebude docházet k automatizované rozhodování a profilování. Osobní údaje budou uchovávány po dobu trvání smluvního vztahu + 10 let. Kupující má právo na přístup ke svým údajům za účelem kontroly a pořízení jejich kopie. Má právo na opravu svých osobních údajů, omezení zpracování, uplatnění námitky, výmaz po skončení zpracování. Má právo podat stížnost dozorovému orgánu (Úřadu na ochranu osobních údajů), pokud by nakládání s osobními údaji bylo v rozporu s právními předpisy. Kontaktní údaje správce ohledně osobních údajů jsou: ELIT CZ, spol. s r.o., e-mail: privacy@elit.cz, tel. : 271022222.
- 29) Tento reklamační řád je účinný od 01.11.2019.