

# Reklamační řád společnosti OLFIN Car s.r.o.

(dále jen jako „Reklamační řád“)

## I. Úvodní ustanovení

- 1.1 Společnost **OLFIN Car s.r.o.**, IČO 60913312, se sídlem Královédvorská 517, Horní Předměstí, 541 01 Trutnov, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 6359 (dále jen jako „**Prodávající**“) tímto dle ustanovení § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen jako „zákon o ochraně spotřebitele“) plní informační povinnost vůči spotřebitelům o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen jako „**reklamace**“) a o tom, kde lze reklamaci uplatnit.
- 1.2 Tento Reklamační řád Prodávajícího se užije v případě uplatňování práv z vadného plnění z kupní smlouvy uzavřené mezi Prodávajícím a jakoukoli fyzickou nebo právnickou osobou, ať již je spotřebitelem nebo podnikatelem (dále jen jako „**Kupující**“), jejímž předmětem je prodej **použitého motorového vozidla** specifikovaného v kupní smlouvě včetně všech jeho součástí a příslušenství (dále jen jako „**Vozidlo**“) za kupní cenu, která je uvedena v kupní smlouvě (dále jen jako „**Kupní smlouva**“).
- 1.3 Spotřebitelem se pro účely tohoto Reklamačního řádu rozumí ve smyslu ustanovení § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen jako „občanský zákoník“) pouze fyzická osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s Prodávajícím nebo s ním jinak jedná (dále jen jako „**Spotřebitel**“).
- 1.4 Tam kde se v tomto Reklamačním řádu hovoří o Spotřebiteli, aplikuje se takové ustanovení pouze na Kupní smlouvy uzavřené mezi Prodávajícím a Spotřebitelem. Tam kde se v tomto Reklamačním řádu hovoří pouze o Kupujícím, aplikuje se takové ustanovení jak na Spotřebitele, tak i na Kupujícího, který spotřebitelem není.
- 1.5 Případné spory mezi Prodávajícím a Kupujícím lze řešit rovněž mimosoudní cestou. Pro takový případ Prodávající Spotřebitele ve smyslu ustanovení § 14 zákona o ochraně spotřebitele informuje o možnosti obrátit se svým návrhem na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu na orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce (bližší informace jsou dostupné na internetových stránkách <http://www.coi.cz/cz/spotrebitel/prava-spotrebitelu/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>), případně jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu ([www.mpo.cz](http://www.mpo.cz)); pro oblast finančních služeb je věcně příslušným subjektem finanční arbitr ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)). Reklamační řád žádným způsobem tuto možnost nevylučuje.

## II. Práva z vadného plnění

- 2.1 Jelikož je předmětem Kupní smlouvy použité Vozidlo, náleží Spotřebiteli místo práva na výměnu Vozidla právo na přiměřenou slevu.
- 2.2 S ohledem na odst. 2.1 tohoto Reklamačního řádu může Spotřebitel požadovat, nemá-li Vozidlo vlastnosti stanovené v § 2161 občanského zákoníku, přiměřenou slevu z kupní ceny, ale pokud se vada týká pouze součástí Vozidla, může Spotřebitel požadovat jen výměnu součástí; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má Spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady.
- 2.3 Právo na přiměřenou slevu z kupní ceny Vozidla, nebo výměnu součástí Vozidla má Spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže Vozidlo řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po

- opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Spotřebitel i právo od Kupní smlouvy odstoupit.
- 2.4 Neodstoupí-li Spotřebitel od Kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na výměnu součásti Vozidla nebo na opravu Vozidla, může vždy požadovat přiměřenou slevu. Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže vyměnit součást Vozidla nebo Vozidlo opravit, jakož i v případě, že Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy Spotřebiteli působilo značné obtíže.
- 2.5 Práva z vadného plnění Kupujícího, který není Spotřebitelem, se řídí ustanoveními § 2099 a násl. občanského zákoníku.
- 2.6 Provedenou volbu nároku z vadného plnění nemůže Kupující bez souhlasu Prodávajícího měnit. Práva z vadného plnění (z vady Vozidla) jsou nepřevoditelná na třetí osoby a Kupující je oprávněn je uplatňovat pouze u Prodávajícího.
- 2.7 Vzhledem k tomu, že předmětem Kupní smlouvy mezi Prodávajícím a Kupujícím je použité Vozidlo, neodpovídá Prodávající Kupujícímu v souladu se zákonem:
- za vady vzniklé po přechodu nebezpečí škody na Vozidle z Prodávajícího na Kupujícího,
  - za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které mělo Vozidlo při převzetí Kupujícím,
  - za vady, o kterých Kupující v době uzavření Kupní smlouvy věděl, nebo musel vědět,
  - za vady, na které byl Kupující Prodávajícím výslovně upozorněn.
- 2.8 Odpovědnost Prodávajícího za vady Vozidla zaniká, neuplatní-li Kupující vady Vozidla u Prodávajícího ve lhůtě 12-ti (dvanácti) měsíců ode dne přechodu nebezpečí na Vozidla z Prodávajícího na Kupujícího.

### **III. Reklamační řízení**

- 3.1 Kupující je oprávněn uplatnit právo z vadného plnění osobně na provozovně Prodávajícího na adrese Choustníkovo Hradiště 40, 544 42 Choustníkovo Hradiště nebo telefonicky na telefonním čísle 777 770 880, 737 275 625 nebo písemně dopisem zaslaným na adresu Prodávajícího uvedenou v odst. 1.1 tohoto Reklamačního řádu.
- 3.2 Kupující je povinen při uplatňování odpovědnosti za vady Vozidla u Prodávajícího uvést své jméno a příjmení (případně obchodní firmu), kontaktní tel. číslo a emailovou adresu, datum uzavření Kupní smlouvy, číslo Kupní smlouvy, resp. číslo zakázky uvedené na daňovém dokladu – faktuře, podrobný popis reklamované vady, tj. zejména podrobně popsat její projevy, a rovněž uvést nárok z vadného plnění, který uplatňuje.
- 3.3 Na provozovně Prodávajícího na adrese Choustníkovo Hradiště 40 544 42 Choustníkovo Hradiště je v provozní době přítomen zaměstnanec Prodávajícího pověřený přijímáním reklamací.
- 3.4 O uplatněné reklamaci bude s Kupujícím sepsán reklamační protokol. Kupující je povinen v reklamačním protokolu uvést všechny skutečnosti úplně a pravdivě. Reklamace se považuje za uplatněnou dnem sepsání protokolu o reklamaci na reklamačním oddělení Prodávajícího.
- 3.5 Kupující je povinen na výzvu Prodávajícího poskytnout veškerou potřebnou součinnost k vyřízení reklamace, tj. zejména je povinen předložit Prodávajícímu jím požadovanou dokumentaci k Vozidlu a k uplatňované vadě, jakož i na výzvu Prodávajícího přistavit Vozidlo na místo určené Prodávajícím. Kupující bude Prodávajícím kontaktován telefonicky nebo emailem dle údajů uvedených v reklamačním protokolu. V případě, že Kupující požadovanou součinnost neposkytne nebo poskytnout odmítne, znemožní tak Prodávajícímu řádné vyřízení reklamace. V takovém případě Prodávající neodpovídá za případné škody vzniklé v důsledku prodlení Kupujícího s poskytnutím součinnosti při vyřízení reklamace a rovněž neodpovídá za včasné a řádné vyřízení reklamace.

- 3.6 Kupujícím uplatněná reklamační vada Vozidla bude bez zbytečného odkladu předána k posouzení a vyřízení reklamačnímu technikovi Prodávajícího.
- 3.7 Reklamační technik rozhodne o reklamaci uplatněné Spotřebitelem ihned, ve složitějších případech do tří dnů. Do této lhůty se nezapočítává přiměřená doba potřebná k odbornému posouzení vady.
- 3.8 Reklamační technik Spotřebitele bude vyřízena nejpozději do 30-ti (třiceti) kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamační vady Kupujícím u Prodávajícího. Jestliže není Prodávající schopen tuto lhůtu dodržet (např. z důvodu zvlášť složitých oprav, či z důvodu prodloužení s dodáním náhradních dílů apod.), informuje reklamační technik Spotřebitele ještě před uplynutím této reklamační lhůty, a dohodne se Spotřebitelem prodloužení lhůty pro vyřízení reklamační vady.
- 3.9 Prodávající vyrozumí Spotřebitele o vyřízení reklamační vady telefonicky, e-mailem nebo poštou ve lhůtě pro vyřízení reklamační vady, do té doby se má za to, že reklamační vada vyřízena nebyla.
- 3.10 Prodávající vydá Spotřebiteli písemné potvrzení o přijetí reklamační vady včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání.

#### IV. Vyřízení reklamační vady

- 4.1 Vyřízením reklamační vady se rozumí ukončení reklamačního řízení některým z následujících způsobů:
- odstraněním vady Vozidla opravou,
  - výměnou Vozidla, je-li to možné,
  - výměnou součásti Vozidla, je-li to možné,
  - vyplacením přiměřené slevy z kupní ceny Vozidla,
  - písemnou výzvou k převzetí plnění Kupujícím,
  - odůvodněným zamítnutím reklamační vady.
- 4.2 Reklamační vada bude zamítnuta vždy z těchto důvodů:
- má-li Vozidla vada, za kterou Prodávající dle zákona, nebo dle Kupní smlouvy neodpovídá,
  - v případě, že nárok z vadného plnění nebyl Kupujícím uplatněn u Prodávajícího v 12-ti (dvanácti) měsíční lhůtě ode dne převzetí Vozidla Kupujícím,
  - v případě, že je reklamováno běžné opotřebení Vozidla způsobené jeho užíváním,
  - pokud Kupující neposkytl Prodávajícímu potřebnou součinnost k vyřízení reklamační vady ve stanovené lhůtě,
  - pokud je vada Vozidla způsobena Kupujícím.

Tento Reklamační řád je platný a účinný ode dne 1.1.2016

za **OLFIN Car s.r.o.**  
Ing. Viktor Kuhn, jednatel