Reklamační řád společnosti OLFIN Car s.r.o.

při prodeji použitých motorových vozidel

*(dále jen jako „**Reklamační řád**“)*

I. Úvodní ustanovení

1.1 Společnost **OLFIN Car s.r.o.**, IČO 60913312, se sídlem Na Rybárně 1670, Pražské Předměstí, 500 02 Hradec Králové, 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 Spotřebitelem lze řešit rovněž mimosoudní cestou. Spotřebitel je oprávněn obrátit se se svým návrhem na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu na Českou obchodní inspekci, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: www.coi.cz. Bližší informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů jsou dostupné na internetových stránkách České obchodní inspekce.

II. Práva z vadného plnění

2.1 Prodávající odpovídá Spotřebiteli za to, že Vozidlo při převzetí nemá vady ve smyslu příslušných ustanovení občanského zákoníku, zejména že odpovídá ujednanému popisu, druhu, množství, jakosti, funkčnosti a dalším ujednaným vlastnostem, jakož i účelu, pro který jej Kupující požadoval a s nímž Prodávající souhlasil. S ohledem na skutečnost, že předmětem koupě je použité motorové vozidlo, se při posouzení vadnosti Vozidla přihlíží zejména k jeho stáří, počtu najetých kilometrů, obvyklé míře opotřebení, technickému stavu při převzetí, kupní ceně a skutečnostem uvedeným v kupní smlouvě, předávacím protokolu, znaleckém či technickém posouzení, servisní historii nebo jiných dokumentech předaných Kupujícímu.

2.2 Spotřebitel může vytknout vadu, která se na Vozidle projeví v době podle § 2165 občanského zákoníku, není-li tato doba při koupi použitého Vozidla v souladu s § 2168 občanského zákoníku zkrácena ujednáním v kupní smlouvě.

2.3 Vadou Vozidla není opotřebení způsobené jeho obvyklým užíváním ani opotřebení odpovídající míře předchozího používání Vozidla. Prodávající dále neodpovídá za vady, které Kupující sám způsobil, ani za vady, na které byl Kupující před uzavřením kupní smlouvy výslovně upozorněn nebo které vyplývají z dokumentace předané Kupujícímu.

2.4 Má-li Vozidlo vadu, za kterou Prodávající odpovídá, může Spotřebitel požadovat její odstranění. Spotřebitel může podle své volby požadovat odstranění vady opravou Vozidla nebo dodáním věci bez vady, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým způsobem nepřiměřeně nákladný. S ohledem na povahu použitého motorového vozidla bude dodání jiného vozidla bez vady zpravidla možné jen tehdy, bude-li to vzhledem ke konkrétním okolnostem případu reálně proveditelné a přiměřené.

2.5 Prodávající může odstranění vady odmítnout, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné, zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by Vozidlo mělo bez vady, a náklady potřebné k odstranění vady.

2.6 Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy zejména tehdy, jestliže Prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v přiměřené době po jejím vytknutí, případně bez značných obtíží pro Spotřebitele, nebo se vada projeví opakovaně, jde o větší počet vad, případně je z okolností zřejmé, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Spotřebitele. Spotřebitel nemůže odstoupit od kupní smlouvy, je-li vada Vozidla nevýznamná.

2.7 Práva z vadného plnění Kupujícího, který není Spotřebitelem, se řídí ustanoveními § 2099 a násl. občanského zákoníku.

2.8 Práva z vadného plnění uplatňuje vůči Prodávajícímu Kupující, který s Prodávajícím uzavřel kupní smlouvu, případně osoba, která prokáže, že je oprávněna tato práva vůči Prodávajícímu vykonávat.

2.9 Vzhledem k tomu, že předmětem Kupní smlouvy mezi Prodávajícím a Kupujícím je použité Vozidlo, neodpovídá Prodávající Kupujícímu v souladu se zákonem:

a. za vady vzniklé po přechodu nebezpečí škody na Vozidle z Prodávajícího na Kupujícího,

b. za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které mělo Vozidlo při převzetí Kupujícím,

c. za vady, o kterých Kupující v době uzavření Kupní smlouvy věděl, zejména proto, že na ně byl Prodávajícím výslovně upozorněn, nebo které byly při převzetí Vozidla zjevné,

d. za vady, na které byl Kupující Prodávajícím výslovně upozorněn.

2.10 Je-li Kupujícím Spotřebitel a bylo-li to v kupní smlouvě výslovně ujednáno, zkracuje se u použitého Vozidla doba pro vytknutí vady podle § 2165 občanského zákoníku na jeden rok od převzetí Vozidla. Není-li takové zkrácení v kupní smlouvě sjednáno, použije se zákonná doba podle § 2165 občanského zákoníku.

III. Reklamační řízení

3.1 Kupující je oprávněn uplatnit reklamaci v kterékoliv provozovně Prodávajícího, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaných vozidel nebo poskytovaných služeb, případně v sídle Prodávajícího. Reklamaci lze uplatnit zejména osobně v provozovně Prodávajícího na adrese:

- Choustníkovo Hradiště 40, 544 42 Choustníkovo Hradiště,
- Bratří Štefanů 66/85, 500 03 Hradec Králové,
- Hradecká 570 533, 52 Pardubice – Staré Hradiště

nebo písemně na adrese sídla Prodávajícího, e-mailem na adrese [doplnit] nebo telefonicky na čísle [doplnit], pokud lze tímto způsobem dostatečně identifikovat Kupujícího, Vozidlo a reklamovanou vadu.

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 Reklamace se považuje za uplatněnou okamžikem, kdy Kupující Prodávajícímu vytkne vadu Vozidla tak, že je reklamovaná vada dostatečně určitě označena nebo je popsáno, jak se projevuje. Uplatní-li Kupující reklamaci osobně, sepíše s ním Prodávající reklamační protokol. Uplatní-li Kupující reklamaci jiným způsobem, vystaví mu Prodávající písemné potvrzení o uplatnění reklamace v souladu se zákonem.

3.4 Kupující je povinen na výzvu Prodávajícího poskytnout nezbytnou součinnost k posouzení a vyřízení reklamace, zejména předložit Prodávajícímu potřebnou dokumentaci k Vozidlu a k uplatňované vadě a, je-li to s ohledem na povahu reklamované vady nezbytné, přistavit Vozidlo k posouzení na místo určené Prodávajícím. Kupující bude Prodávajícím kontaktován telefonicky nebo e-mailem dle kontaktních údajů uvedených při uplatnění reklamace. Neposkytne-li Kupující Prodávajícímu nezbytnou součinnost, zejména nepřistaví-li Vozidlo k posouzení reklamované vady, ačkoliv je to vzhledem k povaze vady nezbytné, neběží po dobu prodlení Kupujícího lhůta k vyřízení reklamace v rozsahu, v němž bez poskytnutí této součinnosti nelze reklamaci řádně posoudit nebo vyřídit.

3.5 Kupujícím uplatněná reklamace vad Vozidla bude bez zbytečného odkladu předána k posouzení a vyřízení reklamačnímu technikovi Prodávajícího.

3.6 O reklamaci Spotřebitele rozhodne Prodávající ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává přiměřená doba potřebná k odbornému posouzení vady. Tím není dotčena lhůta pro vyřízení reklamace podle čl. 3.7 tohoto Reklamačního řádu.

3.7 Reklamace Spotřebitele, včetně případného odstranění vady, musí být vyřízena a Spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající se Spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Dohoda o prodloužení lhůty musí být učiněna nejpozději před uplynutím původní 30denní lhůty a doporučuje se její písemné zachycení.

3.8 Marným uplynutím lhůty podle předchozího odstavce vzniká Spotřebiteli právo od kupní smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.

3.9 Prodávající vyrozumí Spotřebitele o vyřízení reklamace telefonicky, e-mailem nebo poštou ve lhůtě pro vyřízení reklamace, do té doby se má za to, že reklamace vyřízena nebyla.

3.10 Prodávající vydá Spotřebiteli při uplatnění reklamace písemné potvrzení, v němž uvede datum uplatnění reklamace, obsah reklamace, požadovaný způsob jejího vyřízení a kontaktní údaje Spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Po vyřízení reklamace vydá Prodávající Spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

IV. Vyřízení reklamace

4.1 Reklamace může být podle okolností konkrétního případu vyřízena zejména odstraněním vady opravou Vozidla, výměnou vadné součásti, dodáním jiné věci bez vady, je-li to vzhledem k povaze použitého Vozidla možné a přiměřené, poskytnutím přiměřené slevy z kupní ceny, odstoupením od kupní smlouvy, výzvou k převzetí plnění nebo odůvodněným zamítnutím reklamace.

4.2 Reklamace může být zamítnuta zejména tehdy, pokud Prodávající po posouzení věci dospěje k závěru, že se nejedná o vadu, za kterou odpovídá, zejména pokud jde o opotřebení odpovídající stáří, počtu najetých kilometrů a míře předchozího používání Vozidla, pokud Kupující vadu sám způsobil, pokud byl Kupující na vadu před uzavřením kupní smlouvy výslovně upozorněn, pokud vada vznikla až po převzetí Vozidla v důsledku jeho užívání, nesprávné údržby, neodborného zásahu, havárie nebo jiných okolností na straně Kupujícího, nebo pokud Kupující neposkytne Prodávajícímu nezbytnou součinnost k posouzení reklamované vady.

Tento Reklamační řád je platný a účinný ode dne 1.1.2026

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