

Reklamační řád 2020

1. Základní ustanovení

- 1.1. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího Racing Line CZ s.r.o., Vážní 908, 500 03 Hradec Králové, IČO: 28786416, DIČ: CZ28786416, zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka č. 27362 (dále jen „Prodávající“ či „Racing“), a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží pořízeného od Prodávajícího.
 - 1.2. Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami Prodávajícího (dále jen „VOP“) ještě před objednáním zboží. Zároveň Kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout Prodávajícímu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty prodlužují o čas, ve kterém Kupující tuto požadovanou součinnost neposkytl.
 - 1.3. Kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem uzavřením Kupní smlouvy a následným převzetím zboží od Prodávajícího.
 - 1.4. Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti ve smluvních vztazích s kupujícím spotřebitelem.
- 1.1. **Spotřebitelem** je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu a Prodávajícím nebo s ní jinak jedná.

2. Práva a povinnosti Kupujícího

- 2.1. Kupující je povinen při převzetí zkontrolovat správnost, množství a neporušenost balení dodaného zboží a takto zjistitelné zjevné vady ihned oznámit Prodávajícímu. Veškeré nesrovnalosti je třeba Prodávajícímu nahlásit při osobním převzetí ihned na místě; při převzetí od přepravce je vyznačit v předávacím protokolu přepravce, kdy za takovéto situace může Kupující převzetí zásilky i odmítnout.
- 2.2. Manipulace a skladování odebraného zboží musí být v souladu s pokyny (návody) výrobce a obecně závaznými právními předpisy.
- 2.3. Skryté vady musí Kupující reklamovat bezodkladně po jejich zjištění, a to v rámci záruční doby.
- 2.4. Kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího vnější událost. To neplatí, způsobil-li vadu Prodávající.
- 2.5. Kupující je povinen uplatňovat reklamace písemně na kontaktní adrese Prodávajícího, nebo osobně. Při reklamaci je Kupující vždy povinen předložit fakturu, prodejku nebo záruční list.
- 2.6. Kupující je povinen se zdržet jakékoli další manipulace s reklamovaným zbožím, které by mohlo zapříčinit jeho širší nebo další poškození, a to do doby jeho předání Prodávajícímu.

3. Práva a povinnosti Prodávajícího

- 3.1. Prodávající poskytuje záruku na zboží dle určení v záručním listu, nejméně však v rozsahu stanoveném obecně závaznými právními předpisy. Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, vysvětlí Prodávající v záručním listě srozumitelným způsobem obsah poskytované záruky, dále uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí.
- 3.2. Odpovědnost prodávajícího za škodu je vždy limitovaná hodnotou dodaného zboží.
- 3.3. Prodávající neodpovídá za jakékoli související následné nebo nepřímé škody.
- 3.4. Zboží je možné reklamovat pouze do doby, po kterou pneumatiky vykazují dezén, který umožňuje jejich užívání v souladu se zákonem (minimální hloubka dezénu).
- 3.5. Prodávající nenese odpovědnost za škody a znehodnocení zboží po převzetí nebo umožnění s ním nakládat (dodání), zejména způsobené zákazníkem, jeho dopravcem, nesprávným používáním či skladováním výrobku, nevhodnou manipulací, živelnou pohromou apod.
- 3.6. Vadami zboží ani předmětem záruky nejsou nepatrné odchylky výrobků, které neovlivňují účel použití (rozdíly v odstínech barvy, nerovnoměrné vysychání po dešti apod.).
- 3.7. Na základě uplatnění reklamace vydá Prodávající Kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to emailem bezprostředně po přijetí reklamace, v případě osobního uplatnění je toto potvrzení předáno ihned.

4. Řešení reklamace

- 4.1. Záruční doba počíná běžet dnem odevzdání zboží Kupujícímu, při sjednaném odeslání zboží od jeho dojití do místa určení.
- 4.2. Odstavec 4.1. se nevztahuje na stroje, u kterých záruční doba počíná běžet ode dne jejich uvedení do provozu, pokud Kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.
- 4.3. U spotřebního zboží je Kupující oprávněn uplatnit právo z vady do dvacet čtyři (24) měsíců, není-li však na zboží uvedené datum spotřeby, v takovém případě se lhůta zkracuje pouze do data vyznačeného na obalu zboží.
- 4.4. Prodávající a Kupující si ujednali zkrácení doby pro uplatnění práv z vadného plnění při koupi již použitého spotřebního zboží, a to v délce poloviny zákonné doby – tzn. 12 měsíců.
- 4.5. Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruka za jakost, zaniknou, nebyla-li uplatněna v uvedené lhůtě.

- 4.6. Za den zahájení reklamačního řízení je považován den následující po dnu uplatnění reklamace.
- 4.7. Maximální celková délka trvání reklamačního řízení je 30 kalendářních dnů. Dnem ukončení je den, kdy je Kupujícímu odevzdáno nebo odesláno rozhodnutí o způsobu vyřešení reklamace.
- 4.8. Oprávněné reklamační nároky Kupujícího budou řešeny opravou, náhradní dodávkou nebo poskytnutím slevy na dané zboží. Při náhradní dodávce vrátí Kupující původně dodané zboží, nedohodnou-li se strany jinak.
- 4.9. Po vyřízení reklamace Prodávající upozorní o ukončení reklamace Kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu Kupujícího.
- 4.10. Prodávající dále vydá Kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o případném provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 4.11. Po vyřízení uznané reklamace opravou nebo výměnou se prodlužuje záruka zařízení o dobu trvání reklamace. V případě vyřízení uznané reklamace formou výměny zboží nepočíná nová lhůta; rozhodující je lhůta začínající běžet dnem převzetí původního zboží Kupujícím.
- 4.12. Každá reklamace je vedena pod evidenčním číslem, které se automaticky vygeneruje po založení příslušné reklamace do centrální databáze reklamací.
- 4.13. Za řádné vedení systému reklamací jsou odpovědni pracovníci Prodávajícího na pokladně.
- 4.14. Všichni pracovníci pobočky Prodávajícího jsou povinni evidovat všechny reklamace, stížnosti nebo výhrady zákazníků. (včetně reklamací kvalitativních, množství a týkajících se výměny materiálu).

5. Závěrečná ustanovení

- 5.1. Pokud vztah založený Reklamačním řádem obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění. Tímto však nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
- 5.2. Je-li některé ustanovení Reklamačního řádu neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknuta platnost ostatních ustanovení.
- 5.3. Reklamační řád je archivován Prodávajícím v elektronické podobě a není přístupný.
- 1.1. Kontaktní údaje Prodávajícího: Vážní 908, Hradec Králové 3, 500 03, adresa elektronické pošty info@racing-line.cz

Verze 01.01.2020

Tento Reklamační řád je platný od 01.01.2020 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.