

## **Reklamační řád společnosti TERATTI PARTS s.r.o. určen zákazníkům - podnikatelům**

### **I.**

Tento reklamační řád upravuje vzájemná práva a povinnosti smluvních stran při reklamaci zboží, služeb a provádění záručních a pozáručních oprav. Smluvními stranami jsou prodávající a kupující (zákazník) jednající v rámci své podnikatelské činnosti.

Reklamační řád se vztahuje na zboží, výrobky a služby (dále jen produkty), zakoupené ve společnosti TERATTI PARTS, s.r.o. a jejichž reklamační řád je v souladu s tímto reklamačním řádem. Základní podmínkou pro uplatnění reklamační je předložení dokladu o nabytí vlastnictví k produktu, tj. faktury nebo dodacího listu, které slouží současně jako záruční doklad, popřípadě uvedení čísel těchto dokladů do reklamačního protokolu.

To, že byl zákazník seznámen s reklamačním řádem a záručními podmínkami stvrzuje zákazník podpisem dodacího listu nebo faktury, popř. jiným úkonem, o kterém není pochyb, že se seznámil s tímto reklamačním řádem.

Reklamační řád v této podobě je platný pro všechny obchodní případy uzavřené v době platnosti a účinnosti toho reklamačního řádu (např. i smlouva o dílo), pokud nejsou písemně ujednány jiné záruční podmínky.

### **II.**

Kupující musí k reklamaci předložit doklad o nákupu zboží, jehož vady jsou reklamovány. Reklamační musí být uplatněna písemně a je třeba v ní uvést:

Jméno, adresu, IČO/DIČ kupujícího, případně telefonní spojení.

Soupis reklamovaného zboží s uvedením výrobních čísel.

Číslo prodejního dokladu.

Datum prodeje a datum zjištění závady.

Veškeré zjištěné závady zboží a další skutečnosti podstatné pro posouzení reklamační.

Na žádost prodávajícího fotodokumentaci a/nebo doklad o odborné montáži produktu. Odbornou montáží se rozumí montáž v autoservisu, nebo montáž osobou, která má oprávnění tuto činnost vykonávat. Dokladem se rozumí potvrzení o montáži dílu, s uvedením technologického postupu nebo faktura, popř. stvrženka o zaplacení s uvedením vykonaných prací, předmětem reklamační. V tomto dokladu je dále nutné uvést stav tachometru při výměně dílu. Při nepředložení těchto podkladů s uvedenými údaji na žádost prodávajícího nevzniká prodávajícímu odpovědnost za vady.

Kupující má právo uplatnit záruku jen na produkty, které vykazují vady, vztahuje se na ně záruka a byly zakoupeny u prodávajícího. Kupující je povinen zajistit kontrolu produktů co nejdříve po jejich převzetí, a to do 24 hod. Jestliže tak neučiní, může uplatnit nároky z vad zjištěných při této

prohlídce pouze tehdy, když prokáže, že tyto vady měly produkty již v době převzetí těchto produktů.

Nárok na uplatnění záruky zaniká v následujících případech:

Poškozením při přepravě – tyto škody je nutno řešit s přepravcem.

Ztrátou prodejního dokladu.

Vypršela-li u reklamovaného produktu dnem zahájení reklamačního řízení záruční doba.

Porušením ochranných či záručních pečeti a nálepek, pokud na produktech jsou.

Mechanickým nebo jiným poškozením produktu při používání za jiných podmínek, neodborným použitím nebo použitím k jiným účelům, než je produkt určen, nebo neodbornou montáží produktu.

Neoznámením vad do 24 hodin od jejich zjištění.

Kupující nemá právo uplatnit záruku na vady, na které byl prodávajícím v době uzavírání smlouvy upozorněn nebo o nichž, s přihlédnutím k okolnostem, za nichž byla smlouva uzavřena, musel vědět.

Kupující je povinen informovat prodávajícího o reklamaci zboží zákazníkem kupujícího a postupovat v součinnosti s prodávajícím tak, aby náklady na oprávněnou reklamaci zákazníka kupujícího byly co nejmenší. Kupující není oprávněn bez součinnosti s prodávajícím vyřídít oprávněnou reklamaci zákazníka kupujícího v případě, kdy předpokládané náklady (např. cestovné, testování zboží, (de)montáž zboží apod.) na vyřízení reklamace zákazníka kupujícího přesáhnou částku ve výši 3000,- Kč. V opačném případě nese kupující náklady reklamace jeho zákazníka sám.

Pokud předpokládané náklady (např. cestovné, testování zboží, (de)montáž zboží apod.) na vyřízení reklamace zákazníka kupujícího přesáhnou částku ve výši 3000,- Kč, je prodávající oprávněn jednostranně určit, že reklamaci vyřídí sám.

### **III.**

Prodávající, ve smyslu platných zákonů, poskytuje zákazníkovi na produkty záruku v délce 12-ti měsíců pro produkty vyžadující montáž, je-li montáž prováděna prodávajícím, a pro ostatní produkty (např. autodoplňky) 6-ti měsíců, není-li pro konkrétní případy záruka stanovena záručním listem delší. Záruka na opravu dílů po záruční době činí 3 měsíce ode dne, kdy došlo k převzetí dílu. Prodávající neodpovídá za vady montáží provedené kupujícím či třetí osobou.

Běh záruční doby začíná dnem převzetí zboží zákazníkem a prodlužuje se o dobu, po kterou byl produkt v záruční opravě, nejdéle však do dne, kdy byl kupující povinen zboží po opravě si vyzvednout.

### **IV.**

Oprávněné záruční opravy jsou odstraňovány na náklad prodávajícího.

V případě neoprávněné reklamace je kupující povinen uhradit prodávajícímu veškeré náklady spojené s vyřízením reklamace (testování produktu, posouzení znalcem, doprava produktu k zákazníkovi, demontáž a montáž apod.).

U nezáručních oprav je cena určována dohodou účastníků a není-li takové dohody, platí cena obvyklá zvýšená o 30%.

## V.

Oprávněná reklamace na neúplnost dodávky bude řešena doplněním dodávky nebo dobropisem na nedodané zboží do 60 dnů od podání reklamace, dle uvážení kupujícího.

Účastníci se dohodli, že vyřízení oprávněné reklamace na vadné balení zboží bude řešeno slevou na zboží, výměnou zboží či obalu, opravou nebo dobropisem do 60 dnů od podání reklamace, dle uvážení prodávajícího.

Účastníci se dohodli, že oprávněná reklamace na vady výrobků se vztahuje pouze k popisu závady uvedené kupujícím. Tato reklamace bude řešena slevou z ceny, opravou nebo není-li oprava vzhledem k povaze vady úměrná výměnou dle uvážení prodávajícího do 60 dnů od převzetí reklamace.

Účastníci se dohodli, že reklamace se vyřizují výhradně u prodávajícího, nikoliv u zákazníka. Výjimku tvoří speciální obchodní případy a výrobky, u kterých je smluvně zajišťován servis přímo u zákazníka, nebo výrobky, které jsou po montáži součástí určitých nepohyblivých systémů.

Po vyřízení reklamace bude zákazník do 48 hodin informován a produkt si musí do 24 hodin odvést či požádat o jeho zaslání.

Reklamované produkty zaslané zákazníkem na náklady prodávajícího (dobírka) nebudou přijaty, pokud toto nebylo písemně dohodnuto s pracovníkem reklamačního oddělení.

Zjistí-li prodávající, že příčinou problému není reklamovaný produkt, ale související zařízení, bude zákazníkovi účtována práce spojená se zjištěním tohoto stavu a pokud dojde k nápravě tohoto stavu, tak i nápravou tohoto stavu.

## VI.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 15. 1. 2018 a platí do vydání nového reklamačního řádu.

V Českých Budějovicích, dne 15. 1. 2018

Schválil:

Eva Chrastová  
jednatel