

PŘÍLOHA Č. 2 SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ ČINNOSTI

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1) Pojem reklamace

Pro výklad tohoto reklamačního řádu rozumíme reklamací sdělení zákazníka (odběratele) zhotoviteli, že poskytnutá služba v opravárenství má vady s uvedením popisu zjištěných vad, případně se sdělením, jak se vady projevují. Službou v opravárenství se rozumí údržba nebo opravy silničních vozidel včetně dodávky náhradních dílů, příslušenství, pneumatik, výměna a doplňování ostatních provozních náplní jako je olej, chladicí a brzdová kapalina apod.

2) Reklamační podmínky:

- a) Zákazník podává reklamace zásadně v místě poskytnuté služby.
- b) Při reklamaci zákazník doloží kopii faktury za provedenou službu nebo vyhodnocení zakázky.
- c) Záruční lhůty se počítají ode dne převzetí vozidla po údržbě nebo opravě (dále jen opravě).
- d) Záruční lhůty na provedené opravy a na dodaný materiál jsou:
 - 12 měsíců na dodané nové (tzn. dosud nepoužité) náhradní díly
 - 6 měsíců na dodané repasované náhradní díly
 - 12 měsíců na dodané oleje, maziva a jiné dodávky, které jsou objednány zákazníkem určené pro jeho potřebu
 - 12 měsíců na provedené práce a servisní služby
- e) V případě poskytnutí záruky výrobcem nebo dodavatelem náhradního dílu, která je delší, než výše uvedená, bude tato záruční lhůta poskytnuta zákazníkovi
- f) Vady musí zákazník uplatnit bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistil nebo kdy je měl zjistit při vynaložení odborné péče (např. přebírání vozidla).
- g) V případě závad vzniklých na vozidle na cestě, jež by mohly být posuzovány jako reklamace, je nutné vyžádat si vždy před započítáním opravy souhlas zhotovitele. Po provedené opravě zákazník provede reklamaci podle výše uvedených podmínek.

3) Reklamační řízení:

- a) Pracovník zhotovitele na základě reklamační objednávky objednatele vytvoří příslušnou reklamační zakázku a sepíše reklamační protokol. Kopie obou předá zákazníkovi.
- b) Všechny reklamace musí být zhotovitelem vyřízeny bez zbytečného odkladu.

- c) **Zhotovitel je povinen do 60-ti dnů ode dne převzetí reklamace sdělit zákazníkovi výsledek reklamačního řízení.**
- d) **V případě, že je reklamace oprávněná, zhotovitel uzavře reklamační zakázku s tím, že náklady spojené s dřívějším odstraněním reklamované vady účtuje na své náklady.**
- e) **V případě, že je reklamace neoprávněná, zhotovitel předá zákazníkovi reklamační protokol obsahující důvod zamítnutí a uzavře příslušnou reklamační zakázku. Náklady spojené s neoprávněnou reklamací hradí zákazník.**