# 1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1. Tento reklamační řád („**Reklamační řád**“) se vztahuje na uzavírání veškerých kupních smluv mezi společností AMC spare parts, s.r.o., IČO 26013142, se sídlem č.p. 19, 503 27 Radíkovice, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 20114 („**Prodávající**“) a koncovým zákazníkem, který je spotřebitelem („**Kupující**“), jejichž předmětem jsou náhradní díly automobilů značek UAZ, LADA, GAZ a KAMAZ (dále jen jako „**Zboží**“), a to prostřednictvím e-shopu Prodávajícího dostupného na www.amc-parts.cz (dále jen jako „**E-shop**“). Reklamační řád je tak vždy nedílnou součástí každé kupní smlouvy uzavřené mezi Prodávajícím a Kupujícím prostřednictvím E-shopu („**Kupní smlouva**“), pokud se strany výslovně nedohodly na odchylné úpravě.
2. Reklamační řád se řídí právní úpravou obsaženou v Občanském zákoníku a v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
3. V případě, že kupující není Spotřebitelem, tento Reklamační řád se nepoužije a proces reklamace Zboží se řídí ujednáními v Kupní smlouvě a právní úpravou obsaženou v Občanském zákoníku.

# 2. ZÁRUČNÍ DOBA

1. Prodávající odpovídá Kupujícímu za to, že Zboží při převzetí Kupujícím nemá vady, tedy je v souladu s Kupní smlouvou a má jakost a užitné vlastnosti Prodávajícím, či výrobcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy či údajů uvedených na obalu Zboží či v jeho návodě očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé. Prodávající dále odpovídá Kupujícímu za to, že Zboží při převzetí Kupujícím odpovídá požadavkům právních předpisů, je v požadovaném množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který Prodávající pro použití Zboží uvádí nebo pro který se Zboží obvykle používá.
2. V případě, že Zboží vykazuje při předání zjevné vady, je Kupující oprávněn Zboží nepřevzít a bez zbytečného odkladu tuto skutečnost oznámit Prodávajícímu.
3. Na Zboží a ostatní produkty nabízené a prodávané Prodávajícím je poskytována záruka za jakost („**Záruka**“) v délce 24 měsíců, která počíná běžet okamžikem jejich převzetí.
4. Do záruční doby se nezapočítává doba od uplatnění oprávněné Reklamace do jejího vyřízení.
5. Kupující je povinen před podpisem faktury anebo dodacího listu Zboží řádně prohlédnout, zda nemá kvantitativní anebo kvalitativní vady. Před jeho použitím, další instalací či případně povrchovou úpravou Zboží je Kupující povinen ověřit (vyzkoušet), zda se Zboží shoduje s požadavkem a zda správně pasuje (dosedá) na vozidlo.
6. Rozhodl-li se Kupující Zboží nepřevzít v souladu s článkem 2.2 tohoto Reklamačního řádu či mu nebylo Zboží dodáno, je povinen toto oznámit neprodleně (popřípadě ve lhůtě sjednané mezi stranami) Prodávajícímu.
7. Záruka se vztahuje pouze na vady, které se vyskytnou u Zboží v záruční době poskytované Prodávajícím. Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení věci, ke kterému došlo jejím obvyklým užíváním. Záruka se rovněž nevztahuje na poškození věcí způsobené chybnou montáží, používáním jiným způsobem a k jiným účelům, než k jakému je určena. Stejně tak se záruka nevztahuje na ty výrobky prodávané Prodávajícím, jejichž způsob a správné použití vyžaduje odbornou péči, údržbu, správné uskladnění aj., když bude zjištěno, že tyto podmínky byly Kupujícím díky zanedbání odborné péče, špatné údržbě nebo nesprávnému použití či uskladnění porušeny.
8. Vyžaduje-li to povaha a vlastnosti zakoupeného výrobku, je povinnost reklamujícího předložit doklad o odborné montáži např. z autoservisu.
9. Prodávající může vyžadovat k reklamaci doložení výpisu z diagnostiky, případně fotodokumentaci, a to vždy s ohledem na danou reklamaci.
10. Pro řádné posouzení vady a vyřízení reklamace u reklamovaného Zboží je Kupující při reklamaci povinen:
11. doložit vadné Zboží,
12. prokázat, kdy Zboží zakoupil u Prodávajícího, například předložením dokladu o zaplacení Zboží, účtenky, faktury nebo záručního listu či jiným prokazatelným způsobem,
13. doložit doklad o odborné montáži, je-li Kupující osobou nezpůsobilou provádět odbornou montáž, tzn. není autoservisem nebo osobou s oprávněním k provádění autoopravárenské činnosti a je-li Zboží k odborné montáži určeno a bylo namontováno,
14. předat Prodávajícímu funkční kontakt na svou osobu nebo na osobu, která Kupujícího zastupuje (telefonní spojení nebo e-mail). Prodávající je oprávněn použít tento kontakt za účelem komunikace s Kupujícím o průběhu a vyřízení reklamace,
15. u Zboží, které je označeno výrobním číslem, uvést toto číslo do reklamačního protokolu.
16. V případě, že Kupní smlouva, záruční list, reklama či obal Zboží určují rozdílné délky záruční doby, platí doba z nich nejdelší.

# 3. NÁROK NA UPLATNĚNÍ ZÁRUKY

1. Kupující má právo uplatnit své právo vyplývající ze záruky za jakost jen na Zboží, které má vady a bylo zakoupené u Prodávajícího.
2. Nemá-li Zboží vlastnosti stanovené v článku 2.1 tohoto Reklamačního řádu, má Kupující právo, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, na bezplatné odstranění vady; pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, může Kupující požadovat i dodání nového Zboží bez vad, ale pokud se vada týká pouze součásti Zboží, může Kupující požadovat jen výměnu této součásti; není-li to možné, může odstoupit od Kupní smlouvy.
3. Právo na dodání nového Zboží, nebo výměnu součásti má Kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže Zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Kupující i právo od Kupní smlouvy odstoupit.
4. Neodstoupí-li Kupující od Kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového Zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu Zboží, může Kupující požadovat přiměřenou slevu z Kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže dodat nové Zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo Zboží opravit, jakož i v případě, že Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy Kupujícímu působilo značné obtíže. Vyřídí-li se reklamace Zboží poskytnutím slevy, bude peněžní rozdíl mezi Kupní cenou a částkou po slevě ve výši hodnoty slevy vyplacen Kupujícímu v místě uplatnění reklamace v hotovosti, pokud se Kupující s Prodávajícím nedohodne jinak.

# 4. PRŮBĚH REKLAMACE

1. Reklamaci je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného prodlení, jakmile se vada na Zboží vyskytla, a to v průběhu záruční doby dle článku 2.3 tohoto Reklamačního řádu.
2. Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout (rozhodnutím se rozumí způsob řešení reklamace) ihned, bez zbytečného odkladu, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená, podle druhu Zboží potřebná k odbornému posouzení vady.
3. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající nedohodne s Kupujícím na delší lhůtě. V této lhůtě Společnost též vyrozumí Kupujícího o způsobu vyřízení reklamace.
4. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vadného plnění nebo Zboží reklamovat u Prodávajícího, a to vytčením reklamované vady Zboží a odesláním vadného Zboží na adresu sídla Prodávajícího: č.p. 19, 503 27 Radíkovice, Česká republika.
5. Osoba vyřizující reklamace, tj. pověřený pracovník Prodávajícího, je povinna Kupujícímu potvrdit v písemné formě, kdy Kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.
6. Prodávající zamítne Reklamaci:
7. má-li reklamované Zboží vadu, za kterou Prodávající podle zákona nebo Kupní smlouvy, VOP či tohoto Reklamačního řádu neodpovídá;
8. v případě, že Reklamace nebyla uplatněna v záruční době;
9. v případě, že je reklamováno běžné opotřebení Zboží způsobené jeho používáním, vada vznikla neodbornou instalací, zacházením nebo obsluhou v rozporu s návodem nebo účelem, pro který se Zboží obvykle používá;
10. nebyla-li Reklamace řádně uplatněna;
11. Zboží bylo zcela nebo zčásti spotřebováno.
12. U Zboží prodávaného za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší Kupní cena ujednána, u použitých věcí na vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou Zboží mělo při převzetí Kupujícím.

# 5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Přílohou tohoto Reklamačního řádu je vzor reklamačního protokolu.
2. Je-li Kupující Spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení případných sporů ze smlouvy s Prodávajícím v souladu s § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a to prostřednictvím České obchodní inspekce (www.coi.cz).
3. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje na návrh Kupujícího, který lze podat zejména písemně, ústně do protokolu anebo elektronicky prostřednictvím on-line formuláře uvedeného na internetových stránkách ČOI, a to nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u Prodávajícího poprvé.
4. Znění tohoto Reklamačního řádu může Prodávající kdykoli měnit či doplňovat. Tímto ustanovením však nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé z Kupních smluv uzavřených před účinností nového Reklamačního řádu.
5. Tento Reklamační řád je v platném znění viditelně dostupných na webových stránkách Prodávajícího z:
[www.amc-parts.cz](http://www.amc-parts.cz).
6. Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.3.2022.

|  |  |
| --- | --- |
| **(vyplní zákazník)****Firma/jméno a adresa kupujícího:****IČO:**(a DIČ)**Zpáteční adresa pro zaslání zboží:**(Je-li shodná s výše uvedenou, nevyplňujte!)  | **Kontaktní osoba:****Telefon/fax:** **Mobil:****E-mail:****Poznámky:** |

 **Reklamované zboží:**

 **Datum nákupu:**

 (Datum vystavení faktury)

 **Číslo faktury:**

 **Podrobný popis závady: \***

 **Návrh způsobu řešení reklamace:**

*\*) Co nejpodrobněji specifikujte závadu, kdy se vyskytuje, v jakém místě a za jakých okolností se při používání vyskytuje. Podstatně tak ulehčíte i zkrátíte celý proces vyřízení.*

1.Při uplatňování práv z odpovědnosti za vady je nutné přiložit doklad o zakoupení zboží či fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží.

2. Při zasílání zboží je Kupující povinen zboží zabalit do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození nebo zničení.

**Datum**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Podpis kupujícího**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 **(vyplní Prodávající)**

 **Datum přijetí reklamace:**

 **Reklamaci vyřizuje:**

 **Vyjádření prodejce:**

**Datum**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Podpis Prodávajícího**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_