



LAURETA AUTO a.s.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti LAURETA AUTO a.s., IČ 26438577

zapsané v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 7122.

sídlo společnosti: Nádražní 307, 293 01 Mladá Boleslav

adresa provozovny: Nádražní 307, 293 01 Mladá Boleslav

internetové stránky: **www.laureta.cz**

Kupující má možnost seznámit se s reklamačním řádem na výše uvedených internetových stránkách, v textové podobě na adrese provozovny.

I.

Úvodní ustanovení

Společnost LAURETA AUTO a.s. tímto vydává reklamační řád v souladu s platnými právními předpisy zejména dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění. Reklamační řád poskytuje informace kupujícímu o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „reklamace“) dle ustanovení § 13 zákona č. 634/1992 Sb.

Společnost LAURETA AUTO a.s. (dále jen „Prodávající“) při uzavírání a plnění kupní smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti.

Kupujícím se rozumí, ve smyslu ustanovení § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., v platném znění fyzická osoba – spotřebitel, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání (dále jen „kupující“).

II.

Odpovědnost prodávajícího a práva z vad

Prodávající odpovídá Kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Se zbožím obdrží Kupující daňový doklad, k některému zboží záruční list.

Práva z odpovědnosti za vady zboží se nevztahují zejména na případy, kdy závada nebo poškození vznikla mechanickým poškozením zboží, prokazatelně nedovolenými zásahy do zboží, prokazatelně nesprávným užíváním, nesprávnou údržbou, užíváním v rozporu s návodem k použití.

Odpovědnost Prodávajícího se nevztahuje zejména na:

- a) na opotřebení způsobené obvyklým užíváním
- b) u zboží prodávajícího za nižší cenu za vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána
- c) u použitého zboží za vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou mělo zboží při převzetí Kupujícího
- d) na vady vyplývající z předávacího protokolu, který je nedílnou součástí kupní smlouvy
- e) na vady na které byl kupující výslovně upozorněn

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se u spotřebního zboží vyskytne takto:

- a) u nového zboží v době 24 měsíců od převzetí
- b) u použitého zboží v souladu s § 2168 občanského zákoníku v době 12 měsíců od převzetí

Jakost při převzetí

Projevila-li se vada v průběhu 6 měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

Práva Kupujícího :

- a) právo na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené
- b) pokud se vada týká pouze součásti věci, může Kupující požadovat jen výměnu součásti (není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši)
- c) je-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má Kupující právo na bezplatné odstranění vady.

Práva Kupujícího pro vady, u kterých se neuplatní odpovědnost za jakost při převzetí:

- 1) v případě podstatného porušení smlouvy
 - a) právo na dodání nové věci
 - b) právo na opravu
 - c) právo na přiměřenou slevu
 - d) právo na odstoupení od smlouvy
- 2) v případě nepodstatného porušení smlouvy
 - a) právo na odstranění vady
 - b) právo na přiměřenou slevu
- 3) v případě nemožnosti věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad
 - a) právo na dodání nové bezvadné věci
 - b) právo na výměnu součásti věci
 - c) právo na přiměřenou slevu
 - d) právo na odstoupení od smlouvy

Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by Kupující smlouvu neuzavřel v případě, že by vadu při uzavírání smlouvy předvídal. V ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.

Uplatní-li kupující vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující je nemůže užívat.

V případě, že Kupující uplatní právo na dodání nové věci /výměna zboží/ je tímto upozorňován na skutečnost, že neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.

III.

Způsob a místo uplatnění reklamace

Kupující má právo uplatnit reklamaci:

- a) osobně u Prodávajícího v sídle/provozovně společnosti, případně písemně na adresu sídla Prodávajícího
- b) v případě, že k reklamovanému zboží byl vydán záruční list/prohlášení o záruce i u osoby, která je k tomu určena v tomto záručním listě/prohlášení o záruce

Prodávající je povinen zabezpečit přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu. Provozní doba je uvedena na označení sídla/provozovny a rovněž na internetových stránkách.

V případě osobního podání reklamace sepiše pověřený pracovník Prodávajícího zápis o podané reklamaci (reklamační protokol/reklamační zakázka).

Kupující je povinen prokazatelným způsobem doložit, že reklamované zboží bylo zakoupeno u Prodávajícího (předložením daňového dokladu, záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem).

IV.

Vyřízení reklamace

Prodávající rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává přiměřená doba, která je potřebná k odbornému posouzení vady.

Reklamace musí být včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode uplatnění reklamace, pokud se Prodávající a Kupující nedohodnou na delší lhůtě. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet následující den po uplatnění reklamace.

Po uplynutí této lhůty se Kupujícímu přiznávají stejná práva jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.

Kupující je povinen k vyřízení reklamace poskytnout Prodávajícímu potřebnou součinnost k ověření reklamované vady a k jejímu odstranění.

Při uplatnění reklamace obdrží Kupující písemné potvrzení (reklamační protokol/zakázka), který mu slouží jako doklad pro vypořádání reklamace a ve kterém jsou potřebné informace (kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je Kupujícím požadován, jak bude Kupující informován o vyřízení reklamace). Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.

Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má Kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace.

Po vyřízení reklamace Prodávající informuje Kupujícího telefonicky, emailem nebo SMS. Prodávající vydá (případně zašle) Kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém je uvedeno datum a způsob vyřízení reklamace, potvrzení o provedení opravy, době trvání reklamace, popřípadě zdůvodnění zamítnutí reklamace.

Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, po této době je Prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné.

V.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V případě, že dojde mezi Prodávajícím a Kupujícím ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Kupující podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2 **Email: adr@coi.cz Web: adr.coi.cz**

VI.

Závěrečná ustanovení

Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky.

REKLAMAČNÍ ŘÁD – SMLOUVY O DÍLO

společnosti LAURETA AUTO a.s., IČ 26438577

zapsané v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 7122.

sídlo společnosti: Nádražní 307, 293 01 Mladá Boleslav

adresa provozovny: Nádražní 307, 293 01 Mladá Boleslav

internetové stránky: **www.laureta.cz**

Objednatel má možnost seznámit se s reklamačním řádem na výše uvedených internetových stránkách, v textové podobě na adrese provozovny.

I.

Úvodní ustanovení

Společnost LAURETA AUTO a.s. tímto vydává reklamační řád v souladu s platnými právními předpisy zejména dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění. Reklamační řád poskytuje informace objednateli o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „reklamace“) dle ustanovení § 13 zákona č. 634/1992 Sb.

Společnost LAURETA AUTO a.s. (dále jen „Zhotovitel“) při uzavírání a plnění smlouvy o dílo jedná v rámci své podnikatelské činnosti.

Objednatel se rozumí, ve smyslu ustanovení § 2 odst. 1 písm.a) zákona č. 634/1992 Sb., v platném znění fyzická osoba – spotřebitel, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání (dále jen „objednatel“).

II.

Odpovědnost zhotovitele a práva z vad

Zhotovitel odpovídá za vady, které jsou na díle v době převzetí, po převzetí odpovídá za vadu pouze v případě, že porušil svoji smluvní nebo zákonnou povinnost.

Objednatel může dílo reklamovat, pokud provedení díla neodpovídá dohodě mezi objednatel a zhotovitelem.

Objednatel je oprávněn uplatit právo z vady:

- a) Zjevné vady při převzetí díla
- b) Jiné než zjevné vady musí objednatel zhotoviteli oznámit bez zbytečného odkladu poté, co je zjistí, nejpozději do 24 měsíců od předání díla

Pokud objednatel dílo přijme bez výhrad nebo pokud vady neoznámí bez zbytečného odkladu, může zhotovitel namítnout, že objednatel neuplatil své právo včas a reklamaci může zamítnout.

Podstatné a nepodstatné porušení smlouvy

Vada díla je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by Objednatel smlouvu o dílo neuzavřel v případě, že by takovou vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.

Práva Objednatele při podstatném porušení smlouvy:

- a) Právo na provedení náhradního díla
- b) Právo na opravu
- c) Právo na přiměřenou slevu
- d) Právo odstoupit od smlouvy

Objednatel není oprávněn požadovat provedení náhradního díla, jestliže předmět díla vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat zhotoviteli.

Práva Objednatele při nepodstatném porušení smlouvy:

- a) Právo na opravu
- b) Právo na přiměřenou slevu

III.

Způsob a místo uplatnění reklamace

Objednatel má právo uplatnit reklamaci:

- a) osobně u Zhotovitele v sídle/provozovně společnosti, případně písemně na adresu sídla Zhotovitele

Zhotovitel je povinen zabezpečit přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu. Provozní doba je uvedena na označení sídla/provozovny a rovněž na internetových stránkách.

V případě osobního podání reklamace sepíše pověřený pracovník Zhotovitele zápis o podané reklamaci (reklamační protokol/reklamační zakázka).

Objednatel je povinen prokazatelným způsobem doložit, že reklamované dílo bylo provedeno u Zhotovitele (předložením daňového dokladu, záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem).

IV.

Vyřízení reklamace

Zhotovitel rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává přiměřená doba, která je potřebná k odbornému posouzení vady.

Reklamace musí být včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode uplatnění reklamace, pokud se Zhotovitel a Objednatel nedohodnou na delší lhůtě. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet následující den po uplatnění reklamace.

Po uplynutí této lhůty se Objednateli přiznávají stejná práva jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.

Objednatel je povinen k vyřízení reklamace poskytnout Zhotoviteli potřebnou součinnost k ověření reklamované vady a k jejímu odstranění.

Při uplatnění reklamace obdrží Objednatel písemné potvrzení (reklamační protokol/zakázka), který mu slouží jako doklad pro vypořádání reklamace a ve kterém jsou potřebné informace (kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je Objednatelům požadován, jak bude Objednatel informován o vyřízení reklamace).

Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má objednatel právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace.

Po vyřízení reklamace Zhotovitel informuje Objednatele telefonicky, emailem nebo SMS. Zhotovitel vydá (případně zašle) Objednateli písemné potvrzení, ve kterém je uvedeno datum a způsob vyřízení reklamace, potvrzení o provedení opravy, době trvání reklamace, popřípadě zdůvodnění zamítnutí reklamace.

Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, po této době je Prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné.

V.

Zpracovaná věc

Je-li součástí díla věc, kterou Zhotovitel pro Objednavatele opatřil a která se při provádění díla zpracuje (například náhradní díl, náhradní součástka) má Zhotovitel vůči Objednateli postavení Prodávajícího. Objednateli přísluší práva z vadného plnění dle ustanovení o koupi spotřebního zboží. Reklamace dílu nebo součástky se řídí reklamačním řádem pro spotřební zboží.

VI.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V případě, že dojde mezi Zhotovitelem a Objednatelům ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o dílo, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Objednatel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2 **Email: adr@coi.cz Web: adr.coi.cz**

VII.

Závěrečná ustanovení

Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky.