

Reklamační řád MILATA s.r.o.
(v 1.9)

Název společnosti: MILATA s.r.o.
Sídlo: Dobrá 90, 739 51, Dobrá
Identifikační číslo: 29452180
DIČ: CZ29452180

Společnost je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, vložka C, oddíl 67137 (dále jen „**Prodávající**“)

Adresa provozovny Prodejna náhradních dílů: Dobrá 13, 739 51, Dobrá

Adresa provozovny Pneuservis: Dobrá 90, 739 51, Dobrá
(dále jen „**Kontaktní adresa**“)

Adresa elektronické pošty: info@milata.cz (dále jen „**Kontaktní e-mail**“)

Telefonní kontakt: (+420) 558 642 172, (+420) 720 126 127 (dále jen „**Kontaktní telefon**“)

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tento reklamační řád společnosti MILATA s.r.o. (dále jen „**Reklamační řád**“) je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek (dále jen „**VOP**“) společnosti MILATA s.r.o. a užije se v případě uplatňování práv z vadného plnění z kupní smlouvy (dále jen „**Kupní smlouva**“) uzavřené mezi MILATA s.r.o. (Prodávající na straně jedné) a fyzickou či právnickou osobou (dále jen „**Kupující**“) na straně druhé, jejímž předmětem je prodej použitého/použitých náhradního/náhradních autodílu/autodílů (dále jen „**Zboží**“). Kupující může být podnikatel nebo spotřebitel.
- 1.2 Spotřebitelem se rozumí osoba, která při uzavírání a plnění Kupní smlouvy jedná mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání (dále jen „**Spotřebitel**“).
- 1.3 Podnikatelem se rozumí osoba, která samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku (dále jen „**Podnikatel**“).
- 1.4 Předmětem Kupní smlouvy může být také prodej nového zboží (např. nový autodíl/nové autodíly, nové autodíly apod.) (dále jen „**Nové zboží**“), služby/služeb (dále jen „**Služba**“) pokud je výslovně uvedeno.
- 1.5 U Nového zboží je Kupující oprávněn uplatnit práva z vadného plnění ve lhůtě 24 měsíců ode dne převzetí Zboží Kupujícím. Jedná-li Kupující při uzavření Kupní smlouvy v rámci své podnikatelské činnosti, může lhůta k uplatnění práv z vadného plnění u Zboží činit kratší dobu než 24 měsíců (zpravidla 12 měsíců). Lhůta k uplatnění práv z vadného plnění u použitého zboží (Zboží) je zkrácena na 12 měsíců, dle dohody mezi Kupujícím a Prodávajícím uvedené v Kupní smlouvě a/nebo dle VOP.

- 1.6 Je-li předmětem Kupní smlouvy Služba, je nutné vadu vytknout bez zbytečného odkladu poté, kdy měl Kupující možnost věc prohlédnout a vadu zjistit, a to buď označením vady, nebo oznámením, jak se projevuje, nejpozději potom do šesti měsíců od převzetí předmětu plnění.
- 1.7 Při prodeji Nového zboží odpovídá Prodávající Kupujícímu za to, že prodané Nové zboží při převzetí Kupujícím nemá vady, tedy je v souladu s Kupní smlouvou a má jakost a užitné vlastnosti Prodejcem, výrobcem nebo dodavatelem Prodejce popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy či údajů uvedených na obalu Nového zboží či v jeho návodě očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé. Prodejce dále odpovídá Kupujícímu za to, že prodávané Zboží při převzetí Kupujícím odpovídá požadavkům právních předpisů, je v požadovaném množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který Prodejce pro použití Zboží uvádí nebo pro který se Zboží obvykle používá.
- 1.8 Pokud je předmětem Kupní smlouvy mezi Kupujícím a Prodávajícím použité Zboží, neodpovídá Prodávající Kupujícímu za vady:
- vzniklé po přechodu nebezpečí škody na Zboží z Prodávajícího na Kupujícího,
 - pro které bylo Zboží prodáváno za nižší cenu,
 - odpovídající míře používání nebo opotřebení, které mělo Zboží při převzetí Kupujícím,
 - o kterých Kupující v době uzavření Kupní smlouvy věděl, nebo musel vědět,
 - na které byl prodávajícím upozorněn,
 - které vzniklo neodbornou montáží nebo demontáží,
 - které způsobil sám Kupující.
- 1.9 Prodávající rovněž neodpovídá Kupujícímu za vady Zboží a Nového zboží vzniklé:
- neodbornou instalací/odinstalací, zacházením či obsluhou,
 - zanedbáním péče o zboží,
 - změnou parametrů zboží,
 - úpravou zboží (ohýbání, nástřik, nátěr atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy.
- 1.10 Prodávající neodpovídá za újmy na zdraví osob, případně újmy na majetku, Zboží a Nového zboží, které budou zapříčiněné neodborným zacházením, či zneužitím Zboží a Nového zboží, popřípadě nedbalostí.
- 1.11 Reklamační řád se řídí právní úpravou obsaženou v Občanském zákoníku a v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

2. Reklamační řízení

- 2.1 Kupující je povinen bezodkladně po převzetí Zboží a/nebo Služeb provést kontrolu jeho vlastností, a případné zjištěné vady Zboží a/nebo Služeb je povinen bezodkladně uplatnit u Prodávajícího některým ze způsobů dle odst. 2.3 Reklamačního řádu.
- 2.2 Kupující je povinen při dodání Zboží přepravcem (nákup na dálku) překontrolovat spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, neporušenost vnějšího obalu apod.) podle přiloženého přepravního listu. Kupující je povinen odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s Kupní smlouvou, s tím, že zásilka je např. neúplná a/nebo poškozená. Pokud přesto Kupující takto poškozenou zásilku od dopravce převezme, je povinen poškození uvést v předávacím protokolu přepravce a sepsat s ním škodní protokol. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je Kupující povinen bezodkladně oznámit Prodávajícímu některým ze způsobů uvedených v odst. 2.3 Reklamačního řádu. Současně je Kupující povinen bezodkladně doručit Prodávajícímu i

- škodní protokol sepsaný s dopravcem. K pozdějšímu uplatnění zjevných vad zásilky nebude Prodávajícím přihlíženo.
- 2.3 Kupující je oprávněn uplatnit právo z vadného plnění osobně v provozovně Prodávajícího, písemně dopisem zaslaným na adresu Prodávajícího (sídlo nebo provozovna) nebo vyplněním reklamačního protokolu, který je k dispozici na webové stránce Prodávajícího (www.milata.cz) a případně na dalších webových stránkách Prodávajícího) a jeho odesláním na Kontaktní e-mail Prodávajícího.
- 2.4 Kupující je povinen uplatňování práva z vadného plnění uvést své jméno a příjmení (případně název firmy), kontaktní tel. číslo a emailovou adresu, podrobný popis reklamované vady, tj. zejména podrobně popsat, jak se vada projevuje, požadovaný způsob vyřízení reklamace a přidat kopii daňového dokladu o nákupu Zboží (při osobní návštěvě provozovny předloží Kupující originál nebo kopii dokladu). Kupující může být vyzván k předložení fotodokumentace reklamované vady.
- 2.5 Pro uplatnění reklamace bude Kupující ohledně dalšího postupu řešení reklamace, a to včetně případné výzvy k předání reklamovaného Zboží, informován reklamačním technikem Prodávajícího. Kupující bude kontaktován telefonicky nebo e-mailem dle údajů uvedených při uplatnění reklamace.
- 2.6 Kupující je povinen do 3 dnů od výzvy k poskytnutí Zboží za účelem posouzení vady, doručit reklamované Zboží Prodávajícímu (osobně, osobou pověřenou nebo přepravcem) na adresu provozovny a to za splnění těchto podmínek:
- Zboží musí být řádně zabaleno, tak aby nedošlo k jeho poškození při přepravě,
 - Zboží nesmí být Kupujícím (či někým jiným) nijak upraveno,
 - Zboží musí být kompletní, jak jej Kupující převzal od Prodávajícího či dopravce, včetně všech součástí, příslušenství, návodu atd., a s originálem dokladu o koupi Zboží,
 - Zboží by mělo být zasláno doporučeně a pojištěně (Prodávající neodpovídá za ztrátu nebo poškození zásilky během přepravy),
 - Zboží nesmí být Kupujícím zasláno na dobírku; takto zasláné Zboží nebude Prodávajícím od přepravce převzato; náklady na přepravu mohou být ze strany Prodávajícího proplaceny až v případě kladného vyřízení reklamace; Zboží je možné doručit také osobně,
 - Zboží je označeno původní a neporušenou Identifikační známkou Milata (Pro svou jasnou identifikaci nemusí být Identifikační známkou označeno Nové zboží).
- 2.7 Reklamační technik rozhodne o reklamaci provedené Spotřebitelem ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává přiměřená doba potřebná k odbornému posouzení vady.
- 2.8 Reklamační technik provedená Spotřebitelem bude vyřízena nejpozději do 30-ti kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace Spotřebitelem u Prodávajícího. Jestliže není Prodávající schopen tuto lhůtu dodržet (např. z důvodu zvláště složitých oprav, či z důvodu prodloužení s dodáním náhradních dílů apod.), informuje reklamační technik Spotřebitele ještě před uplynutím této reklamační lhůty, a dohodne se Spotřebitelem prodloužení lhůty pro vyřízení reklamace.
- 2.9 Z důvodu potřeby odborného posouzení reklamované vady Prodávajícím může být po Kupujícím předložena kopie dokladu o odborné montáži (např. z autoservisu). V určitých případech bude Prodávající vyžadovat k reklamaci doložit výpis z diagnostiky, případně fotodokumentaci, a to vždy s ohledem na danou reklamaci.
- 2.10 Prodávající vydá Spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamace je požadován.

- 2.11 Postup dle odstavce 2.7 až 2.9 tohoto článku se užije pouze v případě, že Kupující je Spotřebitel.
- 2.12 Odstavce 2.1 až 2.11 jsou platné také při reklamaci Nového zboží.

3. Vyřízení reklamace

- 3.1 Je-li Kupující Spotřebitel a je-li Prodávající odpovědný za vadu Zboží, náleží Spotřebiteli, jakožto kupujícímu práva z vadného plnění dle ustanovení § 2169 a 2171 zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku. Je-li Kupující Podnikatelem a je-li Prodávající odpovědný za vadu Zboží, náleží Podnikateli, jakožto Kupujícímu práva z vadného plnění dle ustanovení § 2106 a 2107 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- 3.2 Vyřízením reklamace se rozumí ukončení reklamačního řízení některým z následujících způsobů:
- a) odstranění vady Zboží opravou,
 - b) výměnou Zboží, je-li to možné vzhledem k tomu, že je prodáváno použité Zboží,
 - c) poskytnutím přiměřené slevy z kupní ceny Zboží,
 - d) vrácením kupní ceny Zboží,
 - e) odůvodněným zamítnutím reklamace.
- 3.3 Vyřízením reklamace Služby se rozumí ukončení reklamačního řízení některým z následujících způsobů:
- a) odstraněním vady opravou (může být poskytnuta náhradní Služba),
 - b) poskytnutím přiměřené slevy z ceny Služby,
 - c) vrácením kupní ceny,
 - d) odůvodněným zamítnutím reklamace.
- 3.4 Reklamace může být Prodávajícím zamítnuta z těchto důvodů:
- a) má-li reklamované Zboží vadu, za kterou Prodávající dle zákona, nebo dle Kupní smlouvy neodpovídá (viz. také odst. 1.7 až 1.9 Reklamačního řádu),
 - b) v případě, že je reklamováno běžně opotřeбенé Zboží způsobené jeho užíváním,
 - c) pokud nebyla reklamace uplatněna v souladu s tímto Reklamačním řádem a Kupní smlouvou, a/nebo v souladu se zákonem,
 - d) pokud Kupující neposkytl Prodávajícímu potřebnou součinnost k vyřízení reklamace ve stanovené lhůtě (např. nepředložil-li Kupující Prodávajícímu reklamované Zboží nebo nepředložil-li doklad o odborné montáži),
 - e) pokud je reklamované Zboží neúplné, a/nebo poškozené či upravené Kupujícím,
 - f) pokud není Zboží označeno původní a neporušenou identifikační známkou Milata (Pro svou jasnou identifikaci nemusí být Identifikační známkou označeno Nové zboží).
- 3.5 O vyřízení reklamace bude Kupující Prodávajícím informován, a to písemně, telefonicky nebo e-mailem. Prodávající vydá Spotřebiteli i potvrzení o způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, případně odůvodnění zamítnutí reklamace. Pokud bylo Zboží zasláno Prodávajícímu přepravní službou, je Prodávající oprávněn po vyřízení reklamace zaslat Zboží zpět na adresu Kupujícího a to na náklady Kupujícího.
- 3.6 V případě nevyzvednutí reklamovaného Zboží do jednoho měsíce od oznámení o vyřízení reklamace je Prodávající oprávněn účtovat při výdeji Zboží částku za jeho uskladnění, a to ve výši 30,- Kč vč. DPH za každý den prodlení s vyzvednutím Zboží.

- 3.7 Při výdeji Zboží po vyřízení reklamace je Kupující povinen prokázat svoji totožnost občanským průkazem nebo platným cestovním pasem. Osoba odlišná od Kupujícího je oprávněna vyzvednout Zboží pouze na základě plné moci udělené Kupujícím s úředně ověřenými podpisy.
- 3.8 Odstavce 3.1 až 3.7 jsou platné také při reklamaci Nového zboží.

4. Závěrečná ustanovení

- 4.1 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů – Prodávající ve smyslu ust. § 14 zákona o ochraně spotřebitele sděluje, že subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který je pro daný typ nabízeného, prodávaného, poskytovaného nebo zprostředkovaného výrobku nebo služby věcně příslušný, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace o řízení o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu jsou dostupné na internetových stránkách <http://www.coi.cz/cz/spotrebitel/prava-spotrebitelu/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>.
- 4.2 Tento Reklamační řád je platný od 14. 11. 2019 a ruší platnost předchozích Reklamačních řádů.
- 4.3 Tento Reklamační řád je k dispozici v sídle a v provozovnách Prodávajícího a na webové stránce Prodávajícího (www.milata.cz a případně na dalších webových stránkách Prodávajícího)

MILATA s.r.o.

14. 11. 2019