

**Všeobecné obchodní podmínky a reklamační řád  
společnosti AUTO MILATA s.r.o. (v 1.7)**

Sídlo: Dobrá 203, 739 51, Dobrá

Identifikační číslo: 05333342

DIČ: CZ05333342

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

**pro prodej prostřednictvím prostředků dálkové komunikace**

Kontaktní údaje Prodávajícího:

AUTO MILATA s.r.o.

Dobrá 203

739 51 Dobrá

(dále jen „**kontaktní adresa**“)

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

Telefonní čísla: (+420) 558 642 172 (dále jen „**kontaktní telefon**“)

(+420) 720 126 127 (dále jen „**kontaktní telefon**“)

(+420) 607 703 311 (dále jen „**kontaktní telefon**“)

## **1. Úvodní ustanovení**

- 1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) (ve smyslu § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v aktuálním znění, dále jen „**občanský zákoník**“) tvoří nedílnou součást každé kupní smlouvy (dále jen „**kupní smlouva**“), uzavřené prostřednictvím prostředků dálkové komunikace, především prostřednictvím e-mailu, mezi prodávajícím na straně jedné a právnickou nebo fyzickou osobou na straně druhé (dále jen „**kupujícím**“). Kupující je osoba, která má v úmyslu koupit zboží prostřednictvím prostředku dálkové komunikace. 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 je prodej použitého náhradního autodílu nebo použitých náhradních autodílů (dále jen „zboží“).
- 1.5 Předmětem Kupní smlouvy může být také prodej nového zboží (např. nový autodíl, nové autodíly, nový autodoplněk atd.) (dále jen „nové zboží“), služby, služeb (dále jen „služba“) pokud je výslovně uvedeno.
- 1.6 Zboží musí být instalováno (montáž i demontáž) prostřednictvím osoby, která je oprávněna provádět instalaci tohoto zboží. Zboží je tedy určeno pouze k odborné montáži (případně demontáži). Odbornou montáží se rozumí montáž v autoservisu, nebo montáž osobou, která má oprávnění tuto činnost vykonávat. **V případě uplatňování práv z vadného plnění kupujícím je nutné předložit doklad o odborné montáži.**
- 1.7 Prodávající poskytuje službu nebo služby, které vymezuje takto:
  - obsahem služby je demontáž použitého náhradního autodílu nebo použitých náhradních autodílů z vozidel nebo autovraků, služba je vykonána v okamžiku fyzického odejmutí náhradního dílu nebo náhradních dílů z vozidla,
  - služby provádí kvalifikovaní a proškolení zaměstnanci prodávajícího a
  - o termínu a době trvání služby je zákazník předem informován, služba je provedena po potvrzeném souhlasu kupujícího.
- 1.8 VOP vymezují a upřesňují základní práva prodávajícího a kupujícího (spotřebitele nebo podnikatele.) Na základě veřejně prezentované nabídky kontaktuje kupující s poptávkou prodávajícího (telefonicky, e-mailem, prostřednictvím kontaktního formuláře umístěným na některé z webových stránek prodávajícího nebo jiným prostředkem dálkové komunikace). Prodávající tuto nezávaznou poptávku zpracuje a z kontaktního e-mailu zašle kupujícímu zpracovaný návrh objednávky. **Kupující potvrzením této objednávky, zasláním souhlasu na kontaktní e-mail, stvrzuje, že akceptuje tyto VOP, že se s nimi seznámil a řádně se poučil.**
- 1.9 Je-li kupující spotřebitelem, bude mu kupní smlouva, tj. VOP včetně přijaté objednávky prodávajícím zaslány e-mailem nebo vytištěné zaslány poštou bezprostředně po uzavření kupní smlouvy nebo budou společně s dokladem o zaplacení přiloženy ke zboží při dodání zboží kupujícímu.
- 1.10 Ustanovení odchylná od VOP je možné sjednat v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanovením VOP.
- 1.11 Pokud nejsou některé otázky upraveny v kupní smlouvě uzavřené mezi prodávajícím a kupujícím odchylně o ustanovení těchto VOP, řídí se práva a povinnosti obou smluvních stran z kupní smlouvy těmito VOP.
- 1.12 Ustanovení VOP jsou nedílnou součástí kupní smlouvy (Za „**kupní smlouvu**“ se zde označuje smlouva kupní, smlouva o dílo, smlouva o poskytnutí služeb, či jiná smlouva, uzavřená dle těchto VOP).
- 1.13 Kupní smlouva, návrh objednávky a VOP jsou vyhotoveny v českém jazyce. Pokud se kupující s prodávajícím dohodnou na jazyce jiném, může být kupní smlouva uzavřena v jiném jazyce.
- 1.14 Tyto VOP jsou zobrazeny na webové stránce prodávajícího (také i na dalších webových stránkách prodávajícího), umístěné na internetové adrese [ww.milata.cz](http://ww.milata.cz) (také například na: [www.iautovrakoviste.cz](http://www.iautovrakoviste.cz)) (dále jen „**webová stránka**“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „**webové rozhraní obchodu**“), je umožněna jejich archivace, reprodukce, uchování a opakované zobrazení kupujícím, což kupující bere na vědomí a zavazuje se v průběhu objednávání zboží VOP pro sebe uchovat pro pozdější opakované zobrazení.

- 1.15 Veškeré smluvní vztahy se řídí VOP (případně jednotlivou kupní smlouvou) a vztahy jimi neupravené občanským zákoníkem. Je-li smluvní stranou Spotřebitel, pak se řídí také zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Je-li smluvní stranou Podnikatel, pak se smluvní vztahy neupravené ve VOP nebo Kupní smlouvě řídí obchodním zákoníkem (dále jen „**obchodní zákoník**“).
- 1.16 V případech, kdy osoba, která má v úmyslu nakoupit zboží a/nebo služby od prodávajícího, jedná při objednávání zboží a/nebo služby v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání nebo je právnickou osobou, neuplatní se na ni ochrana spotřebitele dle těchto obchodních podmínek, zejména se neuplatní příslušná ustanovení článku 4 – odstoupení od smlouvy.

## **2. Objednávka a uzavření kupní smlouvy**

- 2.1 **Kupující provádí objednání zboží a/nebo služeb prostřednictvím prostředku dálkové komunikace – e-mailem (případně telefonicky) s prodávajícím. Zboží a/nebo služby jsou kupujícím závazně objednány v okamžiku zaslání souhlasného potvrzení se zpracovaným návrhem objednávky od prodávajícího. Potvrzení objednávky musí být zasláno na kontaktní e-mail prodávajícího.**
- 2.2 Zpracovaný návrh objednávky je formou návrhu kupní smlouvy. Odeslaným potvrzením návrhu objednávky zákazník souhlasí s návrhem kupní smlouvy.
- 2.3 V návrhu objednávky jsou uvedeny všechny nezbytné informace o zboží a/nebo službách, o způsobu platby, o způsobu a ceně dopravy, o ceně balného, o cenách dalších služeb, identifikační údaje kupujícího a prodávajícího.
- 2.4 Ceny zboží a služeb uvedené ve zpracovaném návrhu objednávky, jsou včetně všech daní. Ceny za dopravné, balné a další služby jsou uvedeny také včetně všech daní. Ceny jsou uvedeny včetně veškerých poplatků stanovených zákonem.
- 2.5 Kupující má možnost se seznámit s informacemi o všech nákladech spojených s nákupem zboží a služeb před odesláním závazné objednávky – odesláním souhlasného potvrzení objednávky.
- 2.6 Kupující má možnost se seznámit s VOP před odesláním závazné objednávky – odesláním souhlasného potvrzení objednávky.
- 2.7 **Dokud kupující nezašle souhlasné potvrzení návrhu objednávky, zboží a/nebo služby tak závazně neobjedná, může být obsah návrhu objednávky prodávajícím upravován na základě dálkové komunikace mezi prodávajícím a kupujícím.** Kupujícímu je umožněno zkontrolovat a prostřednictvím komunikace s prodávajícím měnit údaje, které jsou v návrhu objednávky uvedeny, a to i s ohledem na možnost kupujícího zjišťovat a opravovat chyby před a při zadávání dat pro zpracování objednávky. Údaje uvedené v kupujícím potvrzené objednavce (závazná objednávka) jsou považovány za správné.
- 2.8 Platnost návrhu kupní smlouvy ve formě zpracované objednávky prodávajícím jsou **3 dny**. Po tuto dobu jsou v platnosti ceny za zboží, služby, dopravné, balné a další služby.
- 2.9 Případné slevy z ceny zboží a/nebo služeb poskytnuté prodávajícím kupujícímu nelze vzájemně kombinovat, nestanoví-li prodávající výslovně jinak.
- 2.10 Prodávající neprodleně po obdržení souhlasného potvrzení objednávky – závazného objednání kupujícím toto obdržení kupujícímu potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty kupujícího (dále jen „**kontaktní e-mail kupujícího**“), přičemž platí, že **pokud není**

**uvedeno v potvrzení jinak, toto potvrzení není samo o sobě přijetím (akceptací) objednávky ve smyslu těchto VOP, tedy není uzavřením kupní smlouvy.**

- 2.11 Prodávající je vždy oprávněn požádat kupujícího o dodatečné potvrzení objednávky nebo ověření totožnosti kupujícího (například písemně, e-mailem či telefonicky). Není-li objednávka nebo totožnost osoby kupujícího kupujícím na výzvu prodávajícího potvrzena, resp. ověřena, považuje se objednávka za neplatnou a kupní smlouva nevznikne. V případě zjištění jakéhokoli nedostatku, zejména neúplnosti nebo nesouladu údajů o osobách oprávněných objednávat zboží a/nebo služby, je prodávající oprávněn k objednávce nepřihlížet. Objednávku, která nesplňuje podstatné náležitosti, je prodávající oprávněn odmítnout (resp. k ní nepřihlížet) nebo vrátit k doplnění a poskytnout k tomu přiměřenou lhůtu. Její marné uplynutí má za následek, že se na objednávku hledí, jako by nebyla nikdy doručena.
- 2.12 **Smluvní vztah mezi prodávajícím a kupujícím vzniká (tj. kupní smlouva je uzavřena) doručením přijetí objednávky (akceptací, dále jen „Přijetí objednávky“), jež je prodávajícím zasláno kupujícímu elektronickou poštou, a to na kontaktní e-mail kupujícího, a pokud by k tomu nedošlo, tak úhradou celé kupní ceny nebo převzetím objednaného zboží kupujícím, dle toho, co nastane dříve. Přijetí objednávky může být součástí potvrzení o obdržení objednávky (pokud je to v potvrzení výslovně uvedeno), nebo může po tomto potvrzení následovat samostatně.**
- 2.13 Při uzavření kupní smlouvy na zboží a/nebo služby za využití prostředku dálkové komunikace jsou jednotlivé kupní smlouvy (resp. jednotlivé přijaté objednávky) uloženy v elektronické podobě u prodávajícího, a to včetně VOP. Potvrzenou objednávku a VOP v elektronické podobě zašle prodávající kupujícímu, jímž potvrdí přijetí objednávky. Na vyžádání zašle prodávající kupujícímu přijatou objednávku a VOP v elektronické podobě i později.
- 2.14 Kupující bere na vědomí, že prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu, a to zejména s osobami, které dříve porušily kupní smlouvu (včetně VOP).
- 2.15 Prodávající neuzavírá kupní smlouvy na zboží a/nebo služby na opakované plnění, ani na dobu neurčitou.
- 2.16 Možnost prodávajícího uzavřít kupní smlouvu za individuálně s kupujícím sjednaných podmínek je zachována.
- 2.17 Kupní smlouvou se prodávající zavazuje dodat kupujícímu zboží uvedené v objednávce a kupující se zavazuje toto zboží od prodávajícího či jím zvoleného přepravce převzít a zaplatit prodávajícímu kupní cenu uvedenou v objednávce.
- 2.18 Vlastnické právo přechází na kupujícího až zaplacením celé kupní ceny za zboží a současně jeho předáním kupujícímu. Prodávající není povinen předat zboží kupujícímu bez úplného zaplacení kupní ceny zboží a dalších souvisejících nákladů s jeho prodejem spojených.
- 2.19 Presentace zboží a služeb umístěná na některé z webových stránek nebo v rámci jiných veřejných prezentací je pouze informativního charakteru a nejedná se o závaznou nabídku ze strany prodávajícího. Tato veškerá indikativní nabídka zboží není nabídkou ve smyslu § 1731 nebo § 1732 zákona 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ani se nejedná o veřejný příslib dle § 1733 zákona 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a jejím přijetím nevzniká mezi společností AUTO MILATA s.r.o. a druhou stranou závazkový vztah. Ze samotné indikativní nabídky nevzniká nárok na uzavření smlouvy. **Prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně takto prezentovaného zboží nebo služeb. Nabídka zboží a služeb platí do doby skončení takové nabídky nebo do odvolání nabídky nebo do další aktualizace nabídky.**

- 2.20 V případě, že došlo ke zjevné technické chybě na straně prodávajícího při uvedení ceny zboží nebo služby na webových stránkách, v rámci jiných veřejných prezentací nebo v průběhu objednávání, **není prodávající povinen dodat kupujícímu zboží a/nebo služby za tuto zcela chybnou cenu** ani v případě, že kupujícímu bylo zasláno přijetí objednávky podle těchto VOP.
- 2.21 Prodávající upozorní kupujícího, pokud cena uvedená na webových stránkách, v rámci jiných veřejných prezentací nebo v průběhu objednávání již není aktuální. Pokud kupující nesouhlasí s úpravou ceny, prodávající si vyhrazuje právo odstoupit od kupní smlouvy.
- 2.22 Kupující může **zrušit objednávky** dosud nepřijaté prodávajícím telefonicky nebo e-mailovou zprávou na kontaktním telefonu, resp. na kontaktním e-mailu prodávajícího. **Všechny objednávky přijaté prodávajícím jsou pro kupujícího závazné.** I závaznou objednávku lze po předchozí domluvě s prodávajícím zrušit. V případě, že nebude objednávka zrušena do doby před expedicí, a bude expedována, může být po kupujícím požadována náhrada nákladů spojených s expedicí a vrácením zboží. **Pokud je předmětem nebo součástí přijaté objednávky služba a její plnění bylo se souhlasem kupujícího již započato nebo byla služba již splněna, je v tomto případě po kupujícím požadováno uhrazení poměrné části sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy.**
- 2.23 Kupující souhlasí s použitím prostředků komunikace na dálku při uzavírání kupní smlouvy. **Náklady vzniklé kupujícímu při použití prostředků komunikace na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (především náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám.** Tyto náklady se neliší od základní sazby příslušného poskytovatele.

### 3. Platební a dodací podmínky

- 3.1 **Společně s kupní cenou je kupující povinen zaplatit prodávajícímu také náklady spojené s balením, dodáním zboží a případně další náklady s prodejem zboží a služeb spojené, jejichž výše bude uvedena ve zpracované objednávce a ta bude kupujícím potvrzena.** Není-li uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále kupní cenou i tyto náklady spojené s dodáním zboží a služeb (dále jen „kupní cena“).
- 3.2 Kupující má možnost zaplatit kupní cenu za zboží a služby prodávajícímu některým z níže uvedených způsobů:
- V hotovosti nebo platební kartou při osobním odběru zboží.
  - V hotovosti při platbě na dobírku (hotovost přebírá od kupujícího dopravce).
  - Bezhotovostně na základě proforma faktury.

**Zvolený způsob platby je uveden, po komunikaci mezi kupujícím a prodávajícím, ve zpracované objednávce potvrzené Kupujícím. Tímto je zvolený způsob platby kupujícím potvrzen.**

- 3.3 Prodávající nepožaduje zpravidla zálohu na kupní cenu nebo obdobnou platbu. V odůvodněných případech (především u objednávek s celkovou kupní cenou nad 5.000,- Kč) tak může učinit. **Prodávající je oprávněn požadovat uhrazení celé kupní ceny před odesláním nebo předáním zboží kupujícímu (§ 2119 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije).** **Prodávající je oprávněn požadovat uhrazení celé kupní ceny před zahájením plnění objednané služby.**

- 3.4 V případě platby v hotovosti (platební kartou v terminálu na prodejně), při osobním odběru zboží nebo platby na dobírku, je kupní cena splatná při převzetí zboží nebo služby. V případě bezhotovostní platby je kupní cena splatná do 5 pracovních dnů od uzavření kupní smlouvy.
- 3.5 Pro platbu v hotovosti zde uvádíme naši informační povinnost dle Zákona o evidenci tržeb 112/2016 Sb.: Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online; v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin.
- 3.6 V případě platby fakturou je kupní cena splatná do 14 dnů ode dne vystavení faktury. Kupní cena je splacena okamžikem připsání příslušné částky na účet prodávajícího.
- 3.7 Při nedodržení doby splatnosti dle těchto VOP může být kupujícímu, který není spotřebitelem, účtován úrok z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení. Nárok prodávajícího na náhradu škody, která mu prodlením kupujícího vznikla, tím není dotčen.
- 3.8 V případě prodlení Kupujícího s úhradou kupní ceny je prodávající rovněž oprávněn pozastavit další dohodnuté dodávky zboží a služeb, a to až do okamžiku úhrady všech splatných závazků kupujícího.
- 3.9 V případě bezhotovostní platby je kupující povinen uhradovat kupní cenu společně s uvedením variabilního symbolu platby – číslo objednávky. V případě bezhotovostní platby je závazek kupujícího uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet prodávajícího.
- 3.10 Je-li v obchodním styku obvyklé nebo je-li tak stanoveno obecně závaznými právními předpisy, vystaví prodávající ohledně plateb prováděných na základě kupní smlouvy kupujícímu daňový doklad – fakturu. **Prodávající je plátcem daně z přidané hodnoty.** Daňový doklad – fakturu vystaví prodávající kupujícímu po uhrazení kupní ceny a zašle jej společně se zbožím. V případě dohody jej zašle v elektronické podobě na kontaktní e-mail kupujícího do patnácti dnů od převzetí zboží.
- 3.11 Pokud kupující požaduje fakturaci zboží a/nebo služeb na Slovensko bez DPH, je povinen zaslat prodávajícímu kopii osvědčení o registraci k DPH na kontaktní e-mail prodávajícího ihned po objednání zboží a/nebo služeb. Na žádosti o zpětné dobropisy nebude brán zřetel a zboží a/nebo služby budou fakturovány s DPH.
- 3.12 Zboží, které je skladem, prodávající v případě platby na dobírku expeduje zpravidla následujícího pracovního dne od přijetí objednávky. Při platbě v hotovosti (platbě platební kartou v terminálu na prodejně) při osobním odběru Zboží kupující expeduje prodávající zboží zpravidla okamžitě. Při platbě převodem na účet prodávajícího zboží skladem expeduje zpravidla do 3 pracovních dnů od obdržení příslušné částky na svůj účet. Částečné dodání objednaného zboží je přípustné za předpokladu, že nebyl dohodnutý opak.
- 3.13 Zboží, které není skladem, prodávající expeduje, jakmile je to možné. O přesném datu expedice je kupující předem informován. V případě, že zboží z objektivních příčin (zboží se již nevyrábí, dodavatel přestal dodávat do ČR, výrazně se zvýšila jeho cena nebo náklady na dodání) není možné za původních podmínek dodat, nebo se plnění stane objektivně nemožným, nebo pokud nemá kupující vyrovnané veškeré závazky vůči prodávajícímu splatné ke dni vystavení objednávky, má prodávající právo odstoupit od kupní smlouvy. O odstoupení od kupní smlouvy bude kupujícího neprodleně informovat. V případě, že kupující již zcela nebo zčásti uhradil kupní cenu, bude mu přijatá částka vrácena bezhotovostně na účet sdělený pro tento účel nebo na účet, ze kterého byly prostředky poukázány k úhradě kupní ceny (pokud kupující

- žádný do 3 dnů od odstoupení prodávajícímu nesdělí), a to do 5 dnů od odstoupení od kupní smlouvy.
- 3.14 Pokud je předmětem nebo součástí kupní smlouvy služba, je o přesném datu provedení a splnění této služby kupující předem informován. V případě, že službu z objektivních příčin není možné za původních podmínek dodat, nebo se plnění stane objektivně nemožným, nebo pokud nemá Kupující vyrovnané veškeré závazky vůči Prodávajícímu splatné ke dni vystavení objednávky, má Prodávající právo odstoupit od kupní smlouvy. O odstoupení od kupní smlouvy bude kupujícího neprodleně informovat. V případě, že kupující již zcela nebo zčásti uhradil kupní cenu, bude mu přijatá částka vrácena bezhotovostně na účet sdělený pro tento účel nebo na účet, ze kterého byly prostředky poukázány k úhradě kupní ceny (pokud kupující žádný do 3 dnů od odstoupení prodávajícímu nesdělí), a to do 5 dnů od odstoupení od kupní smlouvy.
- 3.15 **Způsoby dodání zboží a/nebo služeb jsou kupujícímu sděleny prostřednictvím prostředku dálkové komunikace a konkrétní způsob dodání zboží a/nebo služeb je zvolen po dohodě mezi kupujícím a prodávajícím. Zvolený způsob dodání zboží a/nebo služeb je uveden ve zpracované objednávce a v objednávce přijaté. Souhlasným potvrzením zpracovaného návrhu objednávky je tedy způsob dodání zboží a/nebo služeb kupujícím potvrzen.**
- 3.16 **Náklady na dodání zboží a/nebo služeb v závislosti na způsobu odeslání a převzetí zboží jsou uvedeny ve zpracované objednávce a v objednávce přijaté. Souhlasným potvrzením zpracovaného návrhu objednávky jsou tedy náklady na dodání zboží a/nebo služeb kupujícím potvrzeny.**
- 3.17 V případě, že kupující nepřevzme zboží ani neodstoupí od kupní smlouvy v souladu s těmito VOP, má prodávající nárok na náhradu nákladů spojených s dodáním zboží a jeho uskladněním (za uskladnění u prodávajícího za každý den prodlení ve výši 30,- Kč vč. DPH, maximálně však celkem 500,- Kč vč. DPH nebo do výše kupní ceny, pokud je nižší než 500,- Kč vč. DPH), jakož i dalších nákladů, které prodávajícímu z důvodů nepřevzetí zboží kupujícím vzniknou, a dále má právo od kupní smlouvy odstoupit.
- 3.18 V případě, že je z důvodů na straně kupujícího nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným než sjednaným způsobem, je kupující povinen uhradit náklady spojené s takovým doručováním.
- 3.19 Dodáním zboží podle těchto podmínek se rozumí okamžik doručení zboží kupujícímu v souladu s kupní smlouvou. Bezdůvodné odmítnutí zboží kupujícím se nepovažuje za nesplnění povinnosti dodat zboží ze strany prodávajícího ani za odstoupení od smlouvy ze strany kupujícího. **Při převzetí zboží je kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalu zboží a případné závady neprodleně oznámit přepravci a prodávajícímu.** Tuto skutečnost oznamuje kupující prodávajícímu prostřednictvím kontaktního e-mailu, kontaktní adresy nebo kontaktního telefonu. Odmítnutí převzít zásilku z důvodu poškozeného obalu, neúplné a/nebo poškozené zásilky se nepovažuje za bezdůvodné odmítnutí zboží. V případě, že je zboží nebo obal poškozen nebo je zásilka neúplná, je kupující povinen sepsat s dopravcem „Protokol o poškození zásilky“, a odmítnout převzetí zásilky. Na pozdější reklamace z důvodu viditelného poškození zboží nebo neúplnosti zásilky nebude brán ze strany prodávajícího zřetel. Kupující je také povinen bezodkladně doručit prodávajícímu i protokol o poškození zásilky sepsaný s dopravcem. Podpisem dodacího nebo přepravního listu kupující potvrzuje, že zásilka zboží splňovala veškeré náležitosti a bere na vědomí, že reklamace zboží z důvodu porušení obalu, neúplné a/nebo poškozené zásilky již není možná.

- 3.20 Zboží objednané prostřednictvím dálkové komunikace lze vyzvednout také v kamenné pobočce prodejce (AUTO MILATA s.r.o., Dobrá 13, 739 51 Dobrá). Při osobním odběru je kupující povinen prokázat svoji totožnost, a to platným občanským průkazem nebo platným cestovním pasem, a v případě přebírá-li zboží v zastoupení Kupujícího třetí osoba, je tato osoba povinna též prokázat své oprávnění jednat za kupujícího v podobě plné moci.
- 3.21 **Kupující nabývá vlastnické právo ke zboží zaplacením celé kupní ceny za zboží (včetně nákladů na balení, dodání a dalších případných nákladů s prodejem zboží spojených), nikoli však dříve, než zboží převezme.** Odpovědnost za nahodilou zkázu, poškození, či ztrátu zboží přechází na kupujícího, v případě, že je spotřebitel, okamžikem převzetí zboží od prodávajícího nebo dopravce, nebo okamžikem, kdy měl kupující povinnost zboží převzít, ale v rozporu s kupní smlouvou tak neučinil (tj. zpravidla, když je pro něj zboží připraveno k převzetí). V případě, že je Kupující Podnikatel, odpovědnost za nahodilou zkázu, poškození, či ztrátu zboží na něj přechází předáním zboží prodávajícím prvním dopravci k přepravě pro kupujícího. Prodejce umožňuje kupujícímu uplatnit práva z přepravní smlouvy vůči dopravci.
- 3.22 Dodáním služby podle těchto VOP se rozumí okamžik poskytnutí nebo splnění Služby v souladu s Kupní smlouvou.
- 3.23 Zboží a případně také jeho jednotlivé části jsou označeny ochrannými známkami ve formě identifikačních pečeti s logem společnosti MILATA (dále jen „ochranná známka“). Ochranná známka je samolepkou s vlastnostmi, které neumožňují její bezporuchové odstranění. Primárním účelem ochranné známky je jasné označení a identifikace zboží prodávajícího. **Kupující je povinen tuto ochrannou známku na zboží v neporušeném stavu zachovat** pro případ potřeby identifikace původu zboží při odstoupení od kupní smlouvy nebo při uplatňování svých práv z vadného plnění.

#### 4. Odstoupení od kupní smlouvy

- 4.1 Do doby převzetí zboží a/nebo služby kupujícím je prodávající oprávněn kdykoliv od kupní smlouvy odstoupit. V takovém případě vrátí prodávající kupujícímu kupní cenu bezhotovostně na účet sdělený mu pro tento účel kupujícím nebo na účet, ze kterého byly prostředky poukázány k úhradě kupní ceny (pokud kupující do 3 dnů od odstoupení prodávajícímu nesdělí účet jiný), a to do 5 dnů od odstoupení od kupní smlouvy.
- 4.2 Kupující je oprávněn odstoupit od smlouvy, je-li prodávající v prodlení s dodáním zboží a/nebo služby déle než 4 týdny od sjednaného dne dodání.
- 4.3 Kupující, který není spotřebitelem, není oprávněn odstoupit od smlouvy ohledně zboží a/nebo služeb, pokud byly dodány řádně, včas a bez závad (kromě závad uvedených v Kupní smlouvě).
- 4.4 **Kupující, který je spotřebitelem, má v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit bez udání důvodů, a to do čtrnácti dnů od převzetí zboží.** Lhůta 14 dnů je započata ode dne následujícího po dni, kdy kupující nebo jím určená třetí osoba (jiná než dopravce) převezme zboží. V případě, že předmětem kupní smlouvy je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží. Odstoupení od kupní smlouvy musí kupující zaslat písemně na kontaktní adresu prodávajícího nebo na kontaktní e-mail prodávajícího. Toto informování je formou jednostranného právního jednání. Odstoupení od smlouvy musí mimo jiné obsahovat: obchodní firmu a adresu prodávajícího, prohlášení o odstoupení, označení zboží, identifikační



- údaje a adresu kupujícího, způsob, jakým mají být vráceny finanční prostředky, datum a podpis kupujícího (je-li odstoupení zasíláno v listinné podobě).
- 4.5 Kupující může pro tento účel vycházet z nařízení vlády č. 363/2013 Sb., o vzorovém poučení o právu na odstoupení od smluv uzavřených distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory a vzorovém formuláři pro odstoupení od těchto smluv. Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy tvoří přílohu obchodních podmínek a kupující jej nalezne také na webové stránce.
- 4.6 Odstoupení od kupní smlouvy podle předchozího odstavce není možné mimo jiné v případě smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání kupujícího nebo pro jeho osobu. Dále není možné odstoupit od kupní smlouvy o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodávce nenávratně smíšeno s jiným zbožím, od kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit a od kupní smlouvy o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal.
- 4.7 **Právo na odstoupení od kupní smlouvy se nevztahuje na její předmět nebo její součást, která pro svůj charakter nemůže být vrácena a to především na již poskytnuté služby, jestliže s jejich plněním bylo s výslovným souhlasem kupujícího započato před uplynutím lhůty 14 dnů od převzetí plnění.** Prodávající má povinnost uhradit kupujícímu pouze poměrnou část sjednané ceny služby za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy.
- 4.8 V případě odstoupení od kupní smlouvy dle těchto VOP se kupní smlouva od počátku ruší. Zboží musí být prodávajícímu vráceno (**jinak než dobírkou, kterou prodávající nepřebírá**) do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy na kontaktní adresu prodávajícího. Lhůta se považuje za zachovanou, pokud spotřebitel prokáže, že zboží odeslal zpět prodávajícímu před uplynutím 14 dnů. Zboží musí být prodávajícímu vráceno nepoškozené, neupravené, neopotřebované a neznečištěné.
- 4.9 Kupující spolu s vráceným zbožím přiloží kopii dodacího listu a daňového dokladu – faktury, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží, a dále písemné vyjádření o odstoupení od kupní smlouvy a zvoleném způsobu vrácení peněz. Vyjádření musí rovněž obsahovat kontaktní adresu, telefon a elektronickou e-mailovou adresu kupujícího.
- 4.10 Vrácené zboží musí být řádně označeno původní ochrannou známkou pro identifikaci zboží prodávajícího. **V případě chybějící nebo silně poškozené ochranné známky může být toto odstoupení od smlouvy, pro nemožnost jasné identifikace původu zboží, prodávajícím zamítnuto.**
- 4.11 Ve lhůtě 10 dnů od vrácení zboží kupujícím je prodávající oprávněn provést přezkoumání vráceného zboží, zejména za účelem zjištění, zdali vrácené zboží není poškozeno, upraveno, opotřebováno, znečištěno, či částečně spotřebováno.
- 4.12 Prodávající vrátí kupujícímu peněžní prostředky (včetně nákladů na dodání), které od něho na základě kupní smlouvy přijal. Prodávající peníze vrátí do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy Kupujícím, a to stejným způsobem, jakým je od Kupujícího přijal nebo způsobem, jaký Kupující požadoval, přičemž ale vždy i zasláním na jím sdělený bankovní účet nebo účet, ze kterého byly prostředky poukázány k úhradě kupní ceny (pokud kupující žádný do 10 dnů od odstoupení prodávajícímu nesdělí), s čímž kupující tímto vyslovuje svůj souhlas za podmínky, že mu tímto nevzniknou žádné další náklady. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží vrátí nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.

- 4.13 Jestliže kupující zvolil jiný, než nejlevnější způsob dodání zboží, který prodávající nabízí, vrátí prodávající kupujícímu náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.
- 4.14 Kupující bere na vědomí, že pokud zboží vrácené kupujícím bude poškozeno, upraveno, opotřebeno či částečně spotřebováno, vzniká prodávajícímu vůči kupujícímu nárok na náhradu škody jemu tím vzniklé. Nárok na úhradu vzniklé škody je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny a nákladů na dodání zboží.
- 4.15 Při zasílání je Kupující povinen zboží zabalit do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení. Za zboží podstatně poškozené či zničené při přepravě v důsledku použití nevhodného obalu nelze vrátit kupní cenu a náklady na dodání zboží.
- 4.16 **Náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu v případě odstoupení od kupní smlouvy kupující hradí kupující, a to i pokud nemůže být zboží navráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou. Prodávající je oprávněn započíst své skutečně vynaložené náklady spojené s navrácením zboží na kupní cenu a náklady na dodání zboží, které mají být kupujícímu vráceny.**
- 4.17 Spotřebitel odpovídá pouze za snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou a vlastnostmi zboží, včetně funkčnosti.

## 5. Práva z vadného plnění

- 5.1. Práva kupujícího z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až § 1925, § 2099 až 2117 a § 2158 až 2174 občanského zákoníku) a zakládá jej vada, kterou má zboží v okamžiku přechodu nebezpečí škody na kupujícího, byť se projeví až později.
- 5.2. Souhlasem s těmito VOP bere kupující na vědomí, že předmětem kupní smlouvy je použité zboží – tedy věc použitá. Předmětem kupní smlouvy může být také služba.
- 5.3. Na práva z vadného plnění služby nebo služeb se vztahuje ustanovení § 1914 a § 1923 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- 5.4. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady nebo nemá vady kupujícímu neznámé. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:
- má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
  - se hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
  - je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
  - zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 5.5. Ustanovení uvedená v odstavci 6.4 VOP se nepoužijí u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.

- 5.6. Má-li zboží (věc) vadu, která nebrání užívat věc k určenému účelu, je prodána za nižší cenu, než je obvyklá cena bezvadné věci. Prodávající je upozorněn, že věc má vadu a o jakou vadu se jedná, není-li to zřejmé již z povahy prodeje.
- 5.7. Nebezpečí škody přechází na kupujícího převzetím zboží. Týž následek má, nepřevzeme-li kupující zboží, ač mu s ním prodávající umožnil nakládat.
- 5.8. Škoda na zboží, vzniklá po přechodu nebezpečí škody na kupujícího, nemá vliv na jeho povinnost zaplatit kupní cenu, ledaže prodávající škodu způsobil porušením své povinnosti.
- 5.9. Prodlením strany s převzetím zboží vzniká druhé straně právo zboží po předchozím upozornění na účet prodlávajícího vhodným způsobem prodat poté, co prodlávajícímu poskytla dodatečnou přiměřenou lhůtu k převzetí. To platí i tehdy, prodlává-li strana s placením, kterým je předání zboží podmíněno.
- 5.10. Je-li prodávající odpovědný za vadu zboží, náleží kupujícímu, který je spotřebitel, jakožto kupujícímu práva z vadného plnění dle ustanovení § 2169 až 2171 zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku. Je-li prodávající odpovědný za vadu zboží, náleží kupujícímu, který je podnikatel, jakožto kupujícímu práva z vadného plnění dle ustanovení § 2106 a 2107 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- 5.11. Práva z vadného plnění, včetně záruční odpovědnosti, uplatňuje kupující u prodávajícího na kontaktní adrese prodávajícího (další způsoby uplatňování vad dle reklamačního řádu nejsou tímto jakkoli omezeny). Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy prodávající obdržel od kupujícího reklamované zboží. Reklamované zboží musí být řádně označeno původní a neporušenou ochrannou známkou.
- 5.12. Jelikož předmětem kupní smlouvy je použité zboží, kupující a prodávající se dohodli, že zkracují dobu na uplatnění vad na zboží na **12 měsíců** od převzetí zboží. V této lhůtě je kupující, pokud je spotřebitel, oprávněn uplatnit reklamaci a požadovat dle ustanovení § 2169 občanského zákoníku nemá-li zboží vlastnosti dle ustanovení § 2161 občanského zákoníku:
- dodání zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, a je-li to možné s ohledem na skutečnost, že se jedná o prodej zboží již použitého; týká-li se vada jen součásti zboží, pak může spotřebitel požadovat jen výměnu součásti;
  - bezplatné odstranění vady opravou,
  - přiměřenou slevu z kupní ceny,
  - vrácení kupní ceny na základě odstoupení od smlouvy.
- 5.13. Je-li předmětem kupní smlouvy služba a kupující uplatňuje práva z vadného plnění, může se kupující, dle ustanovení § 1923 občanského zákoníku, domáhat:
- je-li vada odstranitelná, opravy (může být poskytnutí náhradní služby) nebo doplnění toho co chybí nebo přiměřené slevy,
  - je-li vada neodstranitelná, odstoupení od smlouvy nebo přiměřené slevy.
- 5.14. Záruční doba na služby není, s odkazem na občanský zákoník, stanovena. Kupující uplatňuje své právo prostřednictvím výtky a to bez zbytečného odkladu, s odkazem na § 1921 odst. 1 občanského zákoníku.
- 5.15. Má-li zboží vadu, za níž je prodávající odpovědný, a jedná-li se o zboží prodávané za nižší cenu nebo zboží použité, má kupující místo na výměnu zboží právo na přiměřenou slevu.
- 5.16. Práva z vadného plnění jsou nepřevoditelná na třetí osoby a kupující je oprávněn je uplatňovat pouze u prodávajícího.
- 5.17. Další práva a povinnosti stran související s odpovědností prodávajícího za vady může upravit reklamační řád prodávajícího.

- 5.18. Při reklamaci zboží je kupující povinen postupovat dle reklamačního řádu prodávajícího uvedeného v následující části VOP.

## 6. Reklamační řád

- 6.1. Reklamační řád společnosti AUTO MILATA s.r.o. (dále jen „**reklamační řád**“) je nedílnou součástí VOP a upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží a služeb – uplatňování práv z vadného plnění z kupní smlouvy uzavřené mezi prodávajícím a kupujícím, jejímž předmětem je prodej použitého zboží (dle odstavce 1.4) a/nebo služeb (dle odstavce 1.5). Kupujícím může být spotřebitel (dle odstavce 1.2) nebo podnikatel (dle odstavce 1.3).
- 6.2. Prodávající neodpovídá kupujícímu za vady použitého zboží:
- vzniklé po přechodu nebezpečí škody na zboží z prodávajícího na kupujícího,
  - pro které bylo zboží prodáno za nižší cenu,
  - o kterých kupující v době uzavření kupní smlouvy věděl nebo musel vědět, byl na ně prodávajícím upozorněn,
  - odpovídající míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím,
  - které způsobil sám kupující,
  - vzniklé neodbornou montáží nebo neodbornou demontáží,
  - vzniklé neodborným zacházením nebo obsluhou,
  - způsobené nadměrným mechanickým opotřebením nebo nadměrným zatěžováním,
  - vzniklé zanedbáním péče nebo servisu o zboží,
  - způsobené mechanickým poškozením zboží,
  - způsobené elektrickým přepětím,
  - způsobené používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
  - způsobené přírodními živly nebo vyšší mocí.
- 6.3. Prodávající zodpovídá kupujícímu pouze za vady, které zboží mělo v době jeho převzetí a o kterých kupující nevěděl.
- 6.4. Prodávající neodpovídá za újmu na zdraví osob, případně újmu na majetku a zboží, které budou zapříčiněné neodborným zacházením, či zneužitím zboží, popřípadě nedbalostí.
- 6.5. Jelikož předmětem kupní smlouvy je použité zboží, kupující a prodávající se dohodli, že zkracují dobu na uplatnění vad na zboží na **12 měsíců** od převzetí zboží.
- 6.6. Je-li předmětem kupní smlouvy služba, doba na reklamaci služby není stanovena, ledaže by se kupující a prodávající dohodli v kupní smlouvě jinak.
- 6.7. Při převzetí Zboží je Kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalu zboží a případné závady neprodleně oznámit přepravci a prodávajícímu. Tuto skutečnost oznamuje kupující prodávajícímu prostřednictvím kontaktního e-mailu, kontaktní adresy nebo kontaktního telefonu. Odmítnutí převzít zásilku z důvodu poškozeného obalu, neúplné a/nebo poškozené zásilky se nepovažuje za bezdůvodné odmítnutí zboží. V případě, že je zboží nebo obal poškozen nebo je zásilka neúplná, je kupující povinen sepsat s dopravcem „Protokol o poškození zásilky“, a odmítnout převzetí zásilky. Na pozdější reklamace z důvodu viditelného poškození zboží nebo neúplnosti zásilky nebude brán ze strany prodávajícího zřetel. Kupující je také povinen bezodkladně doručit prodávajícímu i protokol o poškození zásilky sepsaný

- s dopravcem, doručení protokolu provést prostřednictvím kontaktního e-mailu nebo kontaktní adresy. Podpisem dodacího nebo přepravního listu kupující potvrzuje, že zásilka zboží splňovala veškeré náležitosti a bere na vědomí, že reklamace zboží z důvodu porušení obalu, neúplné a/nebo poškozené zásilky již není možná.
- 6.8. Kupující je rovněž povinen bezodkladně po převzetí zboží provést jeho kontrolu a případné vady na zboží neprodleně uplatnit u prodávajícího prostřednictvím kontaktního e-mailu, kontaktní adresy nebo kontaktního telefonu, jinak mu nemusí být práva z vadného plnění přiznána.
  - 6.9. Uplatnit své právo z vadného plnění může kupující osobně v provozovně prodávajícího, tj. na kontaktní adrese, elektronickou poštou na kontaktní e-mail nebo telefonicky na kontaktním telefonu.
  - 6.10. Kupující může pro oznámení reklamace využít formulář reklamačního protokolu, který mu bude na vyžádání zaslán na adresu elektronické pošty (např. na kontaktní e-mail kupujícího), nebo který je k dispozici ke stažení na webové stránce.
  - 6.11. Kupující je povinen při uplatňování práva z vadného plnění uvést své jméno a příjmení (případně název firmy a IČO), své kontaktní údaje (telefonní číslo a e-mail), datum uzavření kupní smlouvy, datum dodání zboží, číslo daňového dokladu (případně faktury), podrobný popis reklamované vady a požadovaný způsob vyřízení reklamace.
  - 6.12. Kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku.
  - 6.13. Po uplatnění reklamace prodávající, prostřednictvím reklamačního technika, kontaktuje kupujícího ohledně dalšího postupu řešení reklamace, výzvy k předání reklamovaného zboží, případně k doplnění požadovaných informací. Po zákazníkovi je vyžadována tzv. účinná součinnost.
  - 6.14. **V případě sporné reklamace rozhodne prodávající o jejím přijetí do tří pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace. Do této lhůty se nezapočítává přiměřená doba potřebná k odbornému posouzení reklamované vady.** Tento postup se užije pouze v případě, že kupující je spotřebitel.
  - 6.15. Kupující je povinen do 3 dnů od výzvy k poskytnutí zboží za účelem posouzení vady, doručit reklamované zboží prodávajícímu na kontaktní adresu.
  - 6.16. Reklamované zboží musí být doručeno prodávajícímu za těchto podmínek:
    - zboží musí být zabaleno tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení při přepravě,
    - zboží nesmí být nijak upraveno nebo pozměněno,
    - zboží musí být kompletní včetně všech součástí, příslušenství a návodu, tak jak jej kupující přebíral od prodávajícího nebo od přepravce,
    - ke zboží je nutno přiložit doklad o zakoupení zboží či fakturu (postačí kopie), byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží,
    - zboží musí být řádně označeno původní a neporušenou ochrannou známkou,
    - zboží musí být doručeno jinak než na dobírku, kterou prodávající nepřebírá,
    - zboží může být doručeno také osobně na kontaktní adresu prodávajícího.
  - 6.17. Z důvodu potřeby odborného posouzení reklamované vady prodávající může být po Kupujícím vyžadována potřebná součinnost. Po Kupujícím může být požadováno předložení dokladu o odborné montáži vystavené příslušným autoservisem nebo oprávněnou osobou k této činnosti. Dokladem o odborné montáži se rozumí potvrzení o montáži zboží (náhradní autodíl), s uvedením technologického postupu nebo faktura, popř. stvrženka o zaplacení

- s uvedením vykonaných prací, z nichž vyplývá, že byl na vozidle (nutné uvést SPZ) namontován náhradní autodíl – součástka, který je předmětem reklamace. V tomto dokladu je také nutné uvést stav tachometru při montáži náhradního autodílu. Kupující musí poskytnout prodávajícímu podrobné informace o způsobu a postupu montáže a/nebo demontáže zboží.
- 6.18. Dnem uplatnění reklamace se rozumí den, kdy bylo zboží doručeno na kontaktní adresu prodávajícího. V případě reklamace služby, den, kdy byla reklamace kupujícího přijata prodávajícím.
- 6.19. Doručené reklamace jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou jinak. Proávající a kupující se dohodnou na prodloužení lhůty pro vyřízení reklamace, pokud prodávající není schopen uvedenou lhůtu dodržet, například z důvodu složité opravy nebo z důvodu prodloužení s dodáním náhradních dílů apod. Proávající informuje o této situaci kupujícího včas a před uplynutím reklamační lhůty. Tento postup se užije pouze v případě, že kupující je spotřebitel.
- 6.20. Proávající potvrdí písemně kupujícímu uplatnění jeho reklamace a do potvrzení uvede, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamace je požadován. Tento postup se užije pouze v případě, že kupující je spotřebitel.
- 6.21. Je-li prodávající odpovědný za vadu zboží, náleží kupujícímu, který je spotřebitel, jakožto kupujícímu práva z vadného plnění dle ustanovení § 2169 a 2171 zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku. Je-li prodávající odpovědný za vadu zboží, náleží kupujícímu, který je podnikatel, jakožto kupujícímu práva z vadného plnění dle ustanovení § 2106 a 2107 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- 6.22. Při uplatnění a vyřízení reklamace služby je uplatňován zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
- 6.23. Reklamace zboží může být vyřízena a reklamační řízení tak ukončeno některým z těchto způsobů:
- bezplatnou opravou, tedy odstraněním vady zboží,
  - výměnou vadného zboží za bezvadné,
  - přiměřenou slevou z kupní ceny,
  - odstoupením od kupní smlouvy a vrácením kupní ceny,
  - odůvodněným zamítnutím reklamace.
- 6.24. Má-li zboží vadu, z níž je prodávající zavázán, a jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.
- 6.25. Záruky a nároky z odpovědnosti za vady zboží se **nevztahují**:
- na zboží u kterého byla reklamace uplatněna po uplynutí stanovené záruční doby nebo pokud nebyla uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem a/nebo nebyla uplatněna v souladu s kupní smlouvou a/nebo v souladu se zákonem,
  - na zboží, u kterého je prodávajícímu znemožněna identifikace jeho původu z důvodu chybějící nebo silně poškozené ochranné známky,
  - na zboží, které má vadu, za kterou prodávající dle zákona neodpovídá,
  - na zboží, které má vadu, za kterou prodávající dle kupní smlouvy neodpovídá (viz. také odstavec 7.2 reklamačního řádu),
  - na opotřebení zboží způsobené jejím obvyklým užíváním,
  - na zboží, které má vadu způsobenou nesprávným užíváním, nesprávnou instalací, nedodržením návodu, nevhodnou údržbou nebo nesprávným skladováním,

- na zboží poškozené nadměrným mechanickým opotřebením nebo nadměrným zatěžováním,
  - pokud je reklamované zboží neúplné a/nebo poškozené nebo upravované kupujícím nebo jím pověřenou osobou,
  - na zboží, které bylo montováno nebo demontováno neodborně, nebo nebyl prodávajícím dodán požadovaný doklad o odborné montáži,
  - pokud kupující neposkytl prodávajícím potřebnou součinnost k vyřízení reklamace ve stanovené lhůtě (zejména nepředložil-li kupující prodávajícím reklamované zboží).
- 6.26. Reklamace služby může být vyřízena a reklamační řízení tak ukončeno některým z těchto způsobů:
- opravou (může být poskytnutí náhradní služby) - u odstranitelné vady,
  - doplněním toho co chybí – u odstranitelné vady,
  - odstoupení od smlouvy - u neodstranitelné vady,
  - přiměřenou slevou,
  - odůvodněným zamítnutím reklamace.
- 6.27. O vyřízení reklamace je kupující informován prodávajícím písemně, telefonicky, SMS zprávou nebo e-mailem.
- 6.28. Prodávající vydá kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace. Případně vydá prodávající kupujícímu odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 6.29. Kupujícímu bude umožněno si reklamované zboží vyzvednout na kontaktní adrese, nebo pokud bylo zboží zasláno prodávajícímu přepravní službou, bude mu zasláno prodávajícím zpět.
- 6.30. V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží do jednoho měsíce o oznámení o vyřízení reklamace je prodávající oprávněn účtovat skladné, a to ve výši 30,- Kč vč. DPH za každý den prodlení s vyzvednutím zboží. Konečná výše skladného je splatná v okamžiku výdeje zboží.
- 6.31. Při výdeji zboží, po vyřízení reklamace, je kupující povinen prokázat svoji totožnost, a to platným občanským průkazem nebo platným cestovním pasem, a v případě přebírá-li zboží v zastoupení kupujícího třetí osoba, je tato osoba povinna též prokázat své oprávnění jednat za kupujícího v podobě plné moci.

## **7. Doručování**

- 7.1. Nebude-li dohodnuto jinak, veškerá korespondence související s kupní smlouvou musí být druhé straně doručena písemně, a to elektronickou poštou, osobně nebo doporučeně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb (dle volby odesílatele). Kupujícímu je doručováno na adresu elektronické pošty na kontaktní e-mail kupujícího uvedený v potvrzené objednávce nebo v rámci komunikace mezi stranami.
- 7.2. Zpráva je doručena:
- v případě doručování elektronickou poštou okamžikem jejího přijetí na server příchozí pošty; integrity zpráv zaslaných elektronickou poštou může být zajištěna certifikátem,
  - v případě doručování osobně či prostřednictvím provozovatele poštovních služeb převzetím zásilky adresátem,

- v případě doručování osobně či prostřednictvím provozovatele poštovních služeb též odepřením převzetí zásilky, odepře-li adresát (popřípadě osoba oprávněná za něj zásilku převzít) zásilku převzít,
- v případě doručování prostřednictvím provozovatele poštovních služeb uplynutím lhůty deseti dnů od uložení zásilky od uložení zásilky a daní výzvy adresátovi k převzetí uložené zásilky, dojde-li k uložení zásilky u provozovatele poštovních služeb, a to i v případě, že se adresát o uložení nedozvěděl.

## 8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Kupující potvrzením objednávky, závazným objednáním zboží a/nebo služeb, jakýmkoliv způsobem uvedeným v těchto VOP potvrzuje prodávajícímu, že se řádně seznámil s těmito VOP, včetně reklamačního řádu, že s nimi bezvýhradně souhlasí, a to ve znění platném a účinném k okamžiku, kdy učinil objednávku zboží a/nebo služeb.
- 8.2. Pokud vztah související s užitím webové stránky nebo právní vztah založený kupní smlouvou obsahu mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných předpisů jiných států, která poskytují spotřebiteli vyšší míru ochrany.
- 8.3. Vztahy a případné spory, které vzniknou na základě kupní smlouvy mezi prodávajícím a kupujícím, budou řešeny výhradně podle práva České republiky a budou řešeny příslušnými soudy České republiky.
- 8.4. V otázkách neupravených kupní smlouvou (včetně objednávky a jejího přijetí) a VOP (či případně komunikací mezi stranami) se právní vztah řídí podmínkami uvedenými na webové stránce. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření kupní smlouvy jsou patrné z webové stránky.
- 8.5. Proávající si vyhrazuje právo na změnu cen a změnu nabídky zboží a služeb bez jakéhokoliv předchozího písemného nebo jiného upozornění kupujícímu. V případě změny ceny za zboží, Službu, dopravné nebo balné po případném uhrazení zálohy nebo celkové ceny kupujícím, pokud nebude mezi stranami dohodnuto jinak, bude Kupujícímu záloha vrácena v plné výši.
- 8.6. Proávající nenesou odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahu třetích osob do webového rozhraní nebo v důsledku jeho užití v rozporu s jeho určením. Uživatel a kupující nesmí při využívání webového rozhraní používat mechanismy, programové vybavení, skripty nebo jiné postupy, které by mohly mít negativní vliv na jeho provoz, tj. především narušit funkci systému nebo nepřiměřeně narušit funkci systému nebo nepřiměřeně zatěžovat systém, nesmí vykonávat žádnou činnost, která by mohla jemu nebo třetím osobám umožnit neoprávněně zasahovat či neoprávněně užívat programové vybavení nebo další součásti tvořící webové rozhraní a užívat webové rozhraní nebo jeho části či softwarové vybavení takovým způsobem, který by byl v rozporu s jeho určením či účelem. Chyby vzniklé při zadávání dat před podáním podání poptávky nebo objednávky nebo při jejím vyřizování budou zjišťovány a opravovány při komunikaci mezi prodávajícím a kupujícím.
- 8.7. Proávající je oprávněn k prodeji zboží a služeb na základě živnostenského oprávnění a činnost prodávajícího nepodléhá jinému povolení. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný Živnostenský úřad. Kontrolu dodržování předpisů na ochranu Spotřebitele provádí též Česká obchodní inspekce a práva na ochranu spotřebitelů hájí i jejich zájmová



sdužení a jiné subjekty na jejich ochranu. Kontrolu dodržování právních předpisů týkajících se technických požadavků na zboží a bezpečnost zboží provádí Česká obchodní inspekce. Dozor nad ochranou osobních údajů provádí Úřad pro ochranu osobních údajů. Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím své výše uvedené e-mailové adresy – kontaktní e-mail, případně se může kupující obracet na zájmová sdružení a jiné subjekty působící v rámci ochrany práv spotřebitelů. Proávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ani žádné takové dobrovolně nedodrží (ve smyslu § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku).

- 8.8. Obsah všech webových stránek a dalších jeho on-line prezentací, všechny na nich materiály (texty, fotografie, obrázky, loga a další) a souvisejících tištěných médiích (propagační letáky, inzerce atd.), včetně programového vybavení webového rozhraní a těchto VOP, je chráněn autorským právem prodávajícího a mohou být chráněny dalšími právy dalších osob. Obsah nesmí být kupujícím měněn, kopírován, rozmnožován, šířen ani použita žádnou třetí stranou k jakémukoli účelu bez písemného souhlasu prodávajícího. Zejména je zakázáno úplatně nebo bezplatně zpřístupňovat fotografie a texty umístěné na webovém rozhraní. Při nerespektování tohoto zákazu bude prodávající postupovat v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů.
- 8.9. Je-li některé ustanovení VOP neplatné nebo neúčinné nebo nepoužitelné (a to i z důvodů jejich rozporu s právem na ochranu spotřebitele), nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností nebo nepoužitelností jednoho ustanovení není dotknuta platnost ostatních ustanovení. Změny a doplňky kupní smlouvy či VOP vyžadují písemnou formu.
- 8.10. Kupní smlouva včetně VOP je uložena a archivována prodávajícím v elektronické podobě a není přístupná třetím osobám (ustanovení těchto podmínek a zákona o poskytnutí kupní smlouvy a obchodních podmínek kupujícímu nejsou takto jakkoli dotčena). Kupní smlouvu včetně VOP poskytne prodávající kupujícímu na vyžádání v textové podobě (v elektronické podobě zasláním e-mailem).
- 8.11. Kupující na sebe přebírá nebezpečí změny okolností (ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku).
- 8.12. Znění VOP může prodávající měnit či doplňovat. Práva a povinnosti stran se řídí vždy tím zněním VOP, za jehož účinnosti vznikly.
- 8.13. V případě dotazu k VOP a kupní smlouvě poskytne prodávající kupujícímu bezodkladně veškeré potřebné informace.
- 8.14. Je-li některé ustanovení VOP neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknuta platnost ostatních ustanovení.
- 8.15. Tyto všeobecné VOP jsou platné a účinné od 25. 5. 2018 a ruší předchozí znění VOP včetně jejich součástí. Tyto VOP jsou k dispozici na kontaktní adrese prodávajícího – v provozovně společnosti AUTO MILATA s.r.o. a to v řádné provozní době nebo na webové stránce prodávajícího, na [ww.milata.cz](http://ww.milata.cz) (a také na dalších webových stránkách prodávajícího, např. na [www.iautovrakoviste.cz](http://www.iautovrakoviste.cz)).

**AUTO MILATA s.r.o.**

**25. 5. 2018**