

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

Podmínky a postup kupujícího při uplatnění práv z vadného plnění („reklamace“) a postup prodávajícího při vyřizování reklamace jsou upraveny zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“), a dále zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOS“).

## Zákonné právo z vadného plnění

**Za co prodávající odpovídá** je uvedeno v § 2161 OZ, přiměřeně, s ohledem na skutečnost, že se jedná o prodej ojetých vozů (použité zboží).

### **Prodávající neodpovídá za vady v následujících případech:**

- u věci prodávané za nižší cenu za vadu, pro kterou byla sjednána nižší cena
- za opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním
- u použité věci za vadu odpovídající míře jejího předchozího používání nebo opotřebení
- kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud vadu sám způsobil.

Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí vozidla, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

**Prodávající tedy odpovídá přiměřeně pouze za vady popsané v § 2161, které věc měla při převzetí kupujícím nebo která se vyskytne v průběhu 1 roku od převzetí kupujícím, s tím, že kupující tuto vadu musí vytknout v době dvou let od převzetí, při koupi použité věci mohou strany dohodou zkrátit dobu až na jeden rok.**

## Konkrétní práva kupujícího

Má-li věc vadu, může kupující:

- požadovat její odstranění, a to opravou věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo nepřiměřeně nákladný, zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady,
- požadovat slevu z ceny,
- odstoupit od kupní smlouvy.

## Postup při uplatňování „reklamace“

### **Místo pro uplatnění reklamace**

Kupující má právo uplatnit reklamaci:

- vždy u prodávajícího, u kterého věc byla koupena (v kterékoli provozovně patřící prodávajícímu, v níž je přijetí reklamace s ohledem na sortiment prodávaného zboží možné, příp. v sídle nebo místě podnikání prodávajícího,
- v případě požadavku na opravu věci – u osoby, která je k opravě určena v potvrzení a je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším.

### **Prokázání oprávněnosti nároku kupujícího**

Kupující je povinen prokázat oprávněnost svého nároku na uplatnění reklamace. Vedle vytknutí vady je tedy povinen prokázat, že reklamuje u správného prodávajícího či osoby určené

k provedení opravy v rámci práva z vadného plnění a v zákonem stanovené době. To lze prokázat nejlépe prodejním dokladem.

### **Forma podání reklamace**

Reklamací lze uplatnit ústně i písemně,

- při ústním podání platí povinnosti prodávajícího – viz dále,
- při písemném podání musí být reklamace doručena nejpozději poslední den lhůty.

### **Povinnosti prodávajícího**

- zajistit, aby v provozovně po celou provozní dobu byl přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamací,
- při uplatnění reklamace vydat spotřebiteli písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace,
- vydat spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace,
- reklamaci, včetně případného odstranění vady, vyřídit a spotřebitele o tom informovat nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.

### **Ostatní**

- **v případě oprávněné reklamace** neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba po dobu, po kterou kupující nemůže vadnou věc užívat, dochází tedy jako dnes k „prodloužení odpovědnosti“,
- **při oprávněné reklamaci** náleží kupujícímu za zákonem stanovených podmínek i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva,
- **lhůta pro vyřízení reklamace** – v případě nedodržení stanovené či dohodnuté lhůty má kupující právo podle své volby na
  - slevu z kupní ceny,
  - odstoupení od smlouvy.

### **Mimosoudním řešením spotřebitelských sporů**

Subjektem mimosoudního řešení sporu je Česká obchodní inspekce, [www.coi.cz](http://www.coi.cz), záložka „pro spotřebitele“

1.července 2024

**AUTOBAZAR ARHO**  
 IVO HOFMAN  
 Počernická ulice, Praha 10 - Malešice  
 Tel.: 02-74770707, Fax: 02-74775800  
 IČO: 43248241, DIČ: 010-6608150373

