

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro servis vozidel CAR POINT Karlovy Vary s.r.o., provozovna Karlovy Vary

## Článek 1 - Úvodní ustanovení

Práva objednatele z vadného plnění (dále jen "reklamací") musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem a obecně závaznými předpisy. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. Pracovníci **servisu CAR POINT Karlovy Vary s.r.o.** (dále jen „CAR POINT“) seznamují objednatele s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost objednatele mu jej předají v textové podobě. Tento reklamační řád je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění ke dni 1. 1. 2017. Objednatel může objednanou službu reklamovat, zejména pokud provedená oprava neodpovídá předchozí dohodě mezi objednatelem a CAR POINT.

## Článek 2 - Uplatnění reklamace

Objednavatel je povinen uplatnit právo na reklamaci v té provozovně CAR POINT, která servis vozidla provedla, tedy v Karlových Varech. CAR POINT zabezpečí přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu.

## Článek 3 - Lhůta pro uplatnění práv

Objednatel musí vytknout zjevné vady při převzetí servisovaného vozidla. Jiné než zjevné vady musí objednavatel pracovníkovi CAR POINT oznámit bez zbytečného odkladu poté, co je zjistí. Pokud objednatel vozidlo ze servisu přijme bez výhrad nebo pokud vady neoznámí bez zbytečného odkladu, může pracovník CAR POINT namítnout, že objednatel neuplatnil své právo včas a reklamaci zamítnout.

## Článek 4 - Vyřízení reklamace

CAR POINT je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. CAR POINT je povinen vydat objednateli písemné potvrzení, ve kterém uvede datum uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, objednatelům požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude objednatel informován o jejím vyřízení. Reklamací včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se CARPOINT s objednatelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

## Článek 5 - Práva z vad

Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má objednatel dle své volby právo na provedení náhradních prací, opravu, přiměřenou slevu nebo odstoupení od smlouvy. Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má objednavatel právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.

## Článek 6 - Odpovědnost za škodu

CAR POINT odpovídá za škodu, kterou způsobí porušením smlouvy nebo své zákonné povinnosti, zejména tím, že servisní práce provede vadně. Pokud dle zákona nebo tohoto reklamačního řádu servis neodpovídá za určitou vadu, neodpovídá ani za škodu s vadou související. Objednatel uplatní nárok z odpovědnosti za škodu obdobně jako právo z odpovědnosti za vady s tím, že CAR POINT jeho nárok vyřídí do 30 dnů, pokud se s ním nedohodne na jiné lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se dle zákona nepovažuje za podstatné porušení smlouvy.

*Tento reklamační řád je platný a účinný od 1. 1. 2017*