

1) Pojem reklamace

Pro výklad tohoto reklamačního řádu rozumíme reklamací sdělení zákazníka (odběratele) zhotoviteli, že poskytnutá služba v opravárenství má vady s uvedením popisu zjištěných vad, případně se sdělením, jak se vady projevují.

Službou v opravárenství se rozumí údržba nebo opravy silničních vozidel včetně dodávky náhradních dílů, příslušenství, pneumatik, výměna a doplňování ostatních provozních náplní jako je olej, chladicí a brzdová kapalina apod.

2) Reklamační podmínky:

- a) Zákazník podává reklamace zásadně v místě poskytnuté služby.
- b) Při reklamaci zákazník doloží kopii faktury za provedenou službu nebo vyhodnocení zakázky.
- c) Záruční lhůty se počítají ode dne převzetí vozidla po údržbě nebo opravě (dále jen opravě).
- d) Záruční lhůty na provedené opravy a na dodaný materiál jsou šestiměsíční.
- e) Vady musí zákazník uplatnit bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistil nebo kdy je měl zjistit při vynaložení odborné péče (např. přebírání vozidla).
- f) V případě závad vzniklých na vozidle na cestě, jež by mohly být posuzovány jako reklamace, je nutné vyžádat si vždy před započítáním opravy souhlas zhotovitele. Po provedené opravě zákazník provede reklamaci podle výše uvedených podmínek.

3) Reklamační řízení:

- a) Zaměstnanec zhotovitele sepíše reklamační protokol a jeho kopii předá zákazníkovi.
- b) Všechny reklamace musí být zhotovitelem vyřízeny bez zbytečného odkladu.
- c) Zhotovitel je povinen do 30-ti dnů ode dne převzetí reklamace sdělit zákazníkovi výsledek reklamačního řízení.
- d) V případě, že je reklamace oprávněná, zhotovitel provede odstranění reklamované vady na své náklady.
- e) V případě, že je reklamace neoprávněná, uvede zhotovitel důvod zamítnutí do reklamačního protokolu. Případné náklady spojené s neoprávněnou reklamací hradí zákazník.