

# INFORMACE O ROZSAHU, PODMÍNKÁCH A ZPŮSOBU UPLATNĚNÍ REKLAMACE

## I. Platnost informací

Společnost AutoESA a.s., IČ: 25627538, se sídlem K Učilišti 170, Praha 10, PSČ: 102 00 (dále jen „**prodávající**“) tímto dle § 13 zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele poskytuje spotřebitelům informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „**reklama**ce“) a o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

Tyto informace jsou platné výhradně pro osoby uzavírající kupní smlouvu s prodávajícím v postavení spotřebitele ve smyslu § 419 občanského zákoníku, tedy jako člověk (fyzická osoba) jednající mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.

Reklama ce spotřebitelů se řídí kupní smlouvou uzavřenou mezi spotřebitelem a prodávajícím a ve věcech kupní smlouvou neupravených zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.

## II. Rozsah práv z vad

Prodávající odpovídá spotřebiteli, že věc při převzetí nemá vady.

Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:

- je-li vada sice na věci v době převzetí, ale prodávající na ni spotřebitele upozornil, resp. pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
- spotřebitel o vadě s ohledem na okolnosti věděl před převzetím věci,
- vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží (jímž je ojeté vozidlo) při převzetí spotřebitelem,
- vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti),
- vada je způsobena spotřebitelem (či jinou třetí osobou) a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem spotřebitele (či jiné třetí osoby) či mechanickým poškozením,
- vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.

Prodávající neposkytuje na prodávaná vozidla záruku za jakost. Prodávající nezaručuje spotřebiteli žádným způsobem, že vozidlo bylo předchozími vlastníky užíváno a udržováno v souladu s podmínkami záruky poskytované výrobcem a že jakákoli práva z takové záruky vůči výrobcí trvají.

Vzhledem k tomu, že prodávající prodává použitá vozidla, nemá spotřebitel v případě výskytu vady právo na výměnu věci. Spotřebitel může požadovat v případě výskytu vady opravu věci (výměnu vadné součásti) nebo přiměřenou slevu, v případě, že spotřebitel nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad nebo v případě, že není možné vyměnit vadnou součást věci, může také od kupní smlouvy odstoupit. Podrobnosti stanoví občanský zákoník v ustanovení § 2169.

## III. Způsob a místo uplatnění reklama ce

Spotřebitel má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího v kterékoli v jeho provozovně, v níž je přijetí reklama ce možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, a to během provozní doby dané provozovny. Dále prodávající umožňuje spotřebiteli oznámit reklamaci prostřednictvím elektronického formuláře na svých webových stránkách <https://www.autoesa.cz/kontakty/reklama ce>.

Spotřebitel není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklama ce vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit nebo v případě, že prodávající neodstraní vadu včas nebo ji odmítne odstranit.

Skutečnost, že vada existovala již v okamžiku převzetí vozidla, je povinen prokázat spotřebitel, s výhradou případů dle § 2161 odst. 2 občanského zákoníku.

Prodávající vydá spotřebiteli písemné potvrzení o provedené reklamaci. Reklamáce prodávající vyřizuje bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamáce spotřebitelem, pokud se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.

#### **IV. Lhůta pro uplatnění reklamáce**

Spotřebitel je povinen oznámit prodávajícímu vady bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistil, nebo bez zbytečného odkladu poté, kdy je při vynaložení dostatečné péče mohl a měl zjistit. Prodávající v kupních smlouvách sjednává ve smyslu § 2168 občanského zákoníku, že reklamaci lze uplatnit nejpozději do 12 měsíců od převzetí vozidla spotřebitelem.

#### **V. Náklady reklamáce a způsob řešení sporů**

Je-li reklamáce uznána za oprávněnou, má spotřebitel právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním reklamáce.

V případě, že dojde mezi prodávajícím a spotřebitelem ke vzniku sporu z kupní smlouvy a spor se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, na adrese Štěpánská 15, Praha 2, PSČ: 120 00, email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz), nebo se obrátit na příslušný soud.