

Pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese **pneuservisrandy.cz**

Snahou společnosti Autoservis RANDY s.r.o. je trvalé uspokojování požadavků zákazníka v oblasti poskytovaných služeb a jí prodáváného sortimentu zboží. Nedílnou součástí činnosti společnosti je i tento reklamační řád, který objasňuje, s plným respektem k prostředkům vynaloženým zákazníkem za poskytnuté služby a na koupi požadovaného zboží, v souladu s platnými právními normami způsob řešení případných reklamací poskytnutých služeb nebo prodaného zboží. Cílem společnosti je řešit reklamace takovým způsobem, aby zákazníkovi nebylo nikdy odepíráno jeho právo.

Uplatněné reklamace posuzuje společnost Autoservis RANDY s.r.o. ve spolupráci s jednotlivými výrobci nebo jejich zástupci v České republice.

Záruční lhůty

Společnost Autoservis RANDY s.r.o. prostřednictvím své obchodní prodejní sítě poskytuje záruku na prodané zboží následovně:

1. 24 měsíců od data prodeje na dodané nové pneumatiky a protektory (min. záruční doba stanovená zákonem).
2. 36 měsíců (prodloužená záruční doba) u nového zboží těch výrobců, kteří poskytují naší společnosti další záruku nad zákonný rámec 24 měsíců. Nejvýše však celkově 72 měsíců od data výroby nového produktu.
3. 12 měsíců na provedené opravy od data provedení odborné opravy pneumatiky

Záruční doba pneumatik je též omezena první životností výrobku, u pneumatik do 1,6 mm zůstatkové hloubky dezénové drážky, v souladu s platnou zákonnou normou.

Záruka

Záruka, kterou společnost zákazníkovi poskytuje po dobu záruční doby, se vztahuje na veškeré výrobní a materiálové vady, které se u výrobků projeví po dobu záruční doby. Záruka se nevztahuje na závady výrobků a poskytnutých služeb, které jsou provozního charakteru a nemají přímou souvislost s technologií výrobku, materiálovou závadností nebo způsobem poskytnutí služby. Jedná se o vznik závad v přímé souvislosti s takovým způsobem používání výrobku či poskytnuté služby, které není v souladu s obecnými právními předpisy, které provoz konkrétního výrobku upravují, nebo nejsou v souladu s návody na použití zboží. Rovněž se záruka nevztahuje na zboží, u kterého jsou provedeny jakékoliv opravy, neboť v tomto případě nelze výrobcem po provedené opravě garantovat 100 % funkčnost zboží. Návody na použití jsou volně dostupné v každém prodejním místě. Záruka se nevztahuje rovněž na stupeň opotřebení zboží způsobený jejím užíváním. U zboží prodáváného za sníženou cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena zboží sjednána.

Uplatnění reklamace

Reklamace se uplatňují v sídle společnosti Autoservis RANDY s.r.o., bez ohledu na skutečnost, ve kterém prodejním místě bylo zboží zakoupeno. Tímto způsobem zákazník přispěje k rychlému vyřízení uplatněné reklamace.

Postup vyřízení reklamace

Lhůty pro vyřízení reklamace se řídí Občanským zákoníkem u zákazníka, který službu či zboží zakoupil jako nepodnikatelský subjekt, Obchodním zákoníkem u zákazníka, který službu či zboží zakoupil jako subjekt podnikatelského charakteru. Reklamační řízení je zahájeno až dnem, kdy zákazník dodá úplnou výše požadovanou dokumentaci a předmět reklamace.

Způsoby vyřízení reklamace

Reklamací služby či vadného výrobku může společnost v souladu s výše uvedeným posoudit jako reklamaci oprávněnou, v případě, že závada má přímou souvislost s technologií provedení služby nebo technologií výroby zboží či materiálovou závadností, nebo jako reklamaci neoprávněnou, pokud se jedná o vadu, která je přímým důsledkem nedodržování obecně platných zásad pro používání výrobku, mechanické poškození výrobků v souvislosti s jeho provozováním či jiných okolností neslučitelných se způsobem technologie výroby nebo služby. U reklamací vad zboží či služeb, které jsou posouzeny jako oprávněné, přísluší reklamujícímu zákazníkovi náhrada. Předmět neuznané reklamace bude po dobu 30 dnů od oznámení výsledku reklamačního řízení zákazníkovi uložen u společnosti, kde může být po předchozím oznámení vyzvednut reklamujícím. Po uplynutí této doby se má za to, že reklamující nemá zájem o odebrání předmětu neuznané reklamace

Náhrady

V případě kladného vyřízení uplatněné reklamace má zákazník právo na tyto náhrady:

1) Zákazník, který zboží zakoupil jako nepodnikatelský subjekt, má nárok

- jde-li o vadu, kterou lze odstranit, na bezplatné, včasné a řádné odstranění této vady
- jde-li o vadu, kterou nelze odstranit, při uplatnění reklamace v záruční době 24 měsíců, na výměnu zboží za nové nebo na vrácení částky, kterou za zakoupené zboží zaplatil. Při uplatnění reklamace zboží s prodlouženou záruční dobou od prvního dne po uplynutí zákonné záruční doby 24 měsíců resp. 12 měsíců na vrácení poměrné částky ve výši, která odpovídá procentuálnímu vyjádření poměru skutečné zbytkové hloubky dezénové drážky ponížené o zákonem stanovenou min 1,6 mm dezénové drážky k hloubce dezénové drážky nového výrobku ponížené o zákonem stanovenou minimální hloubku dezénové drážky.

2) Zákazník, který zboží zakoupil jako podnikatelský subjekt, má nárok

- jde-li o vadu, kterou lze odstranit, na bezplatné, včasné a řádné její odstranění
- jde-li o vadu, kterou nelze odstranit, při uplatnění reklamace zboží v zákonné záruční době i v prodloužené záruční době na vrácení poměrné částky ve výši, která odpovídá procentuálnímu vyjádření poměru skutečné zbytkové hloubky dezénové drážky ponížené o zákonem stanovenou min 1,6 mm dezénové drážky k hloubce dezénové drážky nového výrobku ponížené o zákonem stanovenou minimální hloubku dezénové drážky.

Reklamační řád společnosti Autoservis RANDY s.r.o. se řídí českým právním řádem a společnost výslovně prohlašuje, že s ním nesmí být v rozporu. Pokud by taková skutečnost výjimečně nastala, vždy platí vyšší právní norma. Tyto Záruční a reklamační podmínky jsou platné ode dne vydání a nahrazují předchozí vydání.