

Reklamační řád portálu iAutodíly společnosti TROTINA Eko s.r.o.

I. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tento Reklamační řád společnosti TROTINA Eko s.r.o. (dále jen „**Reklamační řád**“) je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek společnosti portálu iAutodíly (dále jen „**VOP**“) společnosti TROTINA Eko s.r.o., IČ 27552110, se sídlem Holohlavy, Ve Dvoře 3, PSČ 503 03, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, vložka C, oddíl 25678, a užije se v případě uplatňování práv z vadného plnění z kupní smlouvy uzavřené mezi společností TROTINA Eko s.r.o., jako prodávající na straně jedné (dále jen „**Prodávající**“) a fyzickou či právnickou osobou (dále jen „**Kupující**“) na straně druhé, jejímž předmětem je prodej použitého/použitých náhradního/náhradních autodílu/autodílů (dále jen „**Zboží**“). Kupujícím může být podnikatel nebo spotřebitel.
- 1.2 Spotřebitelem se rozumí osoba, která při uzavírání a plnění kupní smlouvy jedná mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání (dále jen „**Spotřebitel**“).
- 1.3 Podnikatelem se rozumí osoba, která samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku (dále jen „**Podnikatel**“).
- 1.4 Vzhledem k tomu, že předmětem kupní smlouvy mezi Prodávajícím a Kupujícím je použité Zboží, neodpovídá Prodávající Kupujícímu za vady:
- vzniklé po přechodu nebezpečí škody na Zboží z Prodávajícího na Kupujícího,
 - pro které bylo Zboží prodáváno za nižší cenu,
 - odpovídající míře používání nebo opotřebení, které mělo Zboží při převzetí Kupujícím,
 - o kterých Kupující v době uzavření kupní smlouvy věděl, nebo musel vědět,
 - na které byl Prodávajícím upozorněn,
 - které způsobil sám Kupující.
- 1.5 Prodávající rovněž neodpovídá Kupujícím za vady Zboží vzniklé:
- neodbornou instalací, zacházením, či obsluhou,
 - zanedbáním péče o Zboží,
 - změnou parametrů Zboží,
 - úpravou Zboží (nátěry, ohýbání, tuning atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy.

II. Reklamační řízení

- 2.1 Kupující je povinen při dodání Zboží překontrolovat spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíčků, neporušenost vnějšího obalu atp.) podle přiloženého přepravního listu. Kupující je povinen odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou, s tím, že zásilka je např. neúplná a/nebo poškozená. Pokud přesto Kupující takto poškozenou zásilku od dopravce převezme, je povinen poškození uvést v předávacím protokolu dopravce a sepsat s ním škodní protokol. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je Kupující povinen bezodkladně oznámit Prodávajícímu některým ze způsobů uvedených v odst. 2.3 tohoto Reklamačního řádu a současně je povinen

bezodkladně doručit Prodávajícímu i škodní protokol sepsaný s dopravcem. K pozdějšímu uplatnění zjevných vad zásilky nebude Prodávajícím přihlíženo.

- 2.2 Kupující je rovněž povinen bezodkladně po převzetí Zboží provést kontrolu jeho vlastností, a případné zjištěné vady Zboží je povinen bezodkladně uplatnit u Prodávajícího některým ze způsobů dle odst. 2.3 Reklamačního řádu.
- 2.3 Kupující je oprávněn uplatnit právo z vadného plnění osobně v provozovně Prodávajícího, vyplněním formuláře na WEBOVÉ adrese www.iautodily.cz/reklamace nebo písemně dopisem zaslaným na adresu Prodávajícího: TROTINA Eko s.r.o., Ve Dvoře 3, 503 03 Holohlavý.
- 2.4 Kupující je povinen při uplatňování práva z vadného plnění uvést své jméno a příjmení (případně obchodní firmu), kontaktní tel. číslo a emailovou adresu, podrobný popis reklamované vady, tj. zejména podrobně popsat, jak se vada projevuje, požadovaný způsob vyřízení reklamace a přidat kopii daňového dokladu o nákupu reklamovaného(-ých) náhradního(-ích) dílu(-ů) a fotodokumentaci reklamované vady.
- 2.5 Po uplatnění reklamace bude Kupující ohledně dalšího postupu řešení reklamace, a to včetně případné výzvy k předání reklamovaného Zboží, informován reklamačním technikem Prodávajícího. Kupující bude kontaktován telefonicky nebo e-mailem dle údajů uvedených při uplatnění reklamace.
- 2.6 Kupující je povinen do 3 dnů od výzvy k poskytnutí Zboží za účelem posouzení vady, doručit reklamované Zboží Prodávajícímu na adresu Holohlavý, Ve Dvoře 3, PSČ 503 03, a to za splnění těchto podmínek:
 - a) Zboží musí být řádně zabaleno, tak aby nedošlo k jeho poškození při přepravě,
 - b) Zboží nesmí být Kupujícím (či na jeho objednávku) nijak upraveno,
 - c) Zboží musí být kompletní, jak jej Kupující převzal od Prodávajícího či dopravce, včetně všech součástí, příslušenství, návodu atd., a s originálem dokladu o koupi Zboží,
 - d) Zboží by mělo být zasláno doporučeně a pojištěné (Prodávající neodpovídá za ztrátu nebo poškození zásilky během přepravy),
 - e) Zboží nesmí být Kupujícím zasláno Prodávajícímu na dobírku; takto zasláné Zboží nebude Prodávajícím od přepravce převzato; náklady na přepravu mohou být ze strany Prodávajícího proplaceny až v případě kladného vyřízení reklamace; Zboží je možné doručit po předchozí dohodě s Prodávajícím také osobně.
- 2.7 Reklamační technik rozhodne o reklamaci provedené Spotřebitelem ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává přiměřená doba potřebná k odbornému posouzení vady.
- 2.8 Reklamace provedená Spotřebitelem bude vyřízena nejpozději do 30-ti (třiceti) kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace Spotřebitelem u Prodávajícího. Jestliže není Prodávající schopen tuto lhůtu dodržet (např. z důvodu zvlášť složitých oprav, či z důvodu prodloužení s dodáním náhradních dílů apod.), informuje reklamační technik Spotřebitele ještě před uplynutím této reklamační lhůty, a dohodne se Spotřebitelem prodloužení lhůty pro vyřízení reklamace.
- 2.9 Prodávající vydá Spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamace je požadován.
- 2.10 Postup dle odstavce 2.7 až 2.9 tohoto článku se užije pouze v případě, že Kupující je Spotřebitel.

III. Vyřízení reklamace

- 3.1 Je-li Kupující Spotřebitel a je-li Prodávající odpovědný za vadu Zboží, náleží Spotřebiteli, jakožto kupujícímu práva z vadného plnění dle ustanovení § 2169 a 2171 zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku. Je-li Kupující Podnikatelem a je-li Prodávající odpovědný za vadu Zboží, náleží Podnikateli, jakožto kupujícímu práva z vadného plnění dle ustanovení § 2106 a 2107 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- 3.2 Vyřízením reklamace se rozumí ukončení reklamačního řízení některým z následujících způsobů:
- odstraněním vady Zboží opravou,
 - výměnou Zboží, je-li to možné vzhledem k tomu, že je prodáváno použité Zboží,
 - poskytnutím přiměřené slevy z kupní ceny Zboží,
 - vrácením kupní ceny Zboží,
 - odůvodněným zamítnutím reklamace.
- 3.3 Reklamace může být Prodávajícím zamítnuta z těchto důvodů:
- má-li reklamované Zboží vadu, za kterou Prodávající dle zákona, nebo dle kupní smlouvy neodpovídá (viz také odst. 1.4 a 1.5 Reklamačního řádu),
 - v případě, že je reklamováno běžné opotřebení Zboží způsobené jeho užíváním,
 - pokud nebyla reklamace uplatněna v souladu s tímto Reklamačním řádem a kupní smlouvou, a/nebo v souladu se zákonem,
 - pokud Kupující neposkytl Prodávajícímu potřebnou součinnost k vyřízení reklamace ve stanovené lhůtě (zejména nepředložil-li Kupující Prodávajícímu reklamované Zboží),
 - pokud je reklamované Zboží neúplné, a/nebo poškozené či upravené Kupujícím.
- 3.4 O vyřízení reklamace bude Kupující Prodávajícím informován, a to písemně, telefonicky nebo emailem. Prodávající vydá Spotřebiteli i potvrzení o způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, případně odůvodnění zamítnutí reklamace. Pokud bylo Zboží zasláno Prodávajícímu přepravní službou, je Prodávající oprávněn po vyřízení reklamace zaslat Zboží zpět na adresu Kupujícího a to na náklady Kupujícího.
- 3.5 V případě nevyzvednutí reklamovaného Zboží do jednoho měsíce od oznámení o vyřízení reklamace je Prodávající oprávněn účtovat při výdeji Zboží částku za jeho uskladnění, a to ve výši 15,-- Kč za každý den prodlení s vyzvednutím Zboží.
- 3.6 Při výdeji Zboží po vyřízení reklamace je Kupující povinen prokázat svoji totožnost občanským průkazem nebo platným cestovním pasem. Osoba odlišná od Kupujícího je oprávněna vyzvednout Zboží pouze na základě plné moci udělené Kupujícím s úředně ověřenými podpisy Kupujícího a zmocněnce.

IV. Závěrečná ustanovení

- 4.1 Případné spory mezi Prodávajícím a Kupujícím lze řešit rovněž mimosoudní cestou. Pro takový případ Prodávající Spotřebitele informuje o možnosti obrátit se svým návrhem na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu na orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na internetových stránkách <http://www.coi.cz/cz/spotrebitel/prava-spotrebitelu/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>. Reklamační řád žádným způsobem tuto možnost nevyklučuje.
- 4.2 Tento Reklamační řád je platný od 1. 1. 2020 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.

4.3 Tento reklamační řád je k dispozici v sídle a provozovnách Prodávajícího a/nebo jako dokument na www.iautodily.cz.

za TROTINA Eko s.r.o.

Petr Šimurda, jednatel