

## Všeobecná ustanovení

Tento reklamační řád se vztahuje na zboží, jenž bylo zakoupeno u společnosti AUTODÍLY PEMA s.r.o. a jehož reklamační doba byla uplatněna v záruční době. Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se práva kupujícího neupravené reklamačním řádem občanským zákoníkem (č. 40/1964 Sb.) a zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.). Je-li smluvní stranou nikoli spotřebitel, řídí se práva kupujícího neupravené reklamačním řádem obchodním zákoníkem, č. 513/1991 Sb., vše ve znění novel.

Ke každému zboží je přikládána faktura, která slouží zároveň jako záruční list, pokud tento není přiložen přímo od výrobce.

Zákazník bez zbytečného odkladu informuje společnost AUTODÍLY PEMA s.r.o., pokud zjistí jakýkoliv rozdíl mezi daňovým dokladem (dodacím listem) a skutečně dodaným zbožím (v druhu nebo množství) nebo neobdržel se zásilkou správně vyplněný daňový doklad.

Kupující, který není spotřebitelem je povinen tento rozdíl nahlásit ihned, nejpozději do 72 hodin od převzetí zboží. Blíže o převzetí dodaného zboží čtěte v [dodacích a platebních podmínkách](#).

## Záruční podmínky

Není-li na dodacím nebo záručním listě uvedeno jinak, je záruka na dodané zboží 24 měsíců. Pro kupujícího, který je spotřebitelem, platí záruční doba na veškeré spotřební zboží vždy nejméně 24 měsíců. Záruční doba na dodané zboží se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě.

Při uplatnění záruky má kupující, který je spotřebitelem:

- jde-li o vadu odstranitelnou, právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadného zboží nebo vadné součásti, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, a není-li takový postup možný, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy.
- jde-li o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy.
- jde-li o vady odstranitelné vyskytující se ve větším počtu nebo opakovaně a bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupit od kupní smlouvy.
- jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy.

V případě výměny výrobku v záruční době je záruka obnovena v plné výši.

V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen "rozpor s kupní smlouvou"), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou; není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám

způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

Kupujícímu, který není spotřebitelem, se prodávající zavazuje vyměnit nebo opravit (dle vlastního uvážení) kteroukoliv část, jež selhala v důsledku vady materiálu nebo zpracování v záruční době. V případě výměny výrobku v záruční době je záruka obnovena v plné výši.

Reklamací nelze uplatnit v následujících případech:

- mechanickým poškozením, neodbornou instalací, zacházením či obsluhou
- používáním zboží v podmínkách, které svými parametry neodpovídají parametrům uvedeným v dokumentaci
- zboží bylo poškozeno živly
- zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci

Opotřebením výrobku a jeho částí, způsobené jejich běžným používáním nepodléhá záruce a není považováno za rozpor s kupní smlouvou dle Občanského zákoníku.

V záruční době přesahující délku záruční doby stanovenou Občanským zákoníkem (zákonná záruční doba), nelze žádat výměnu výrobku nebo uplatnit odstoupení od kupní smlouvy.

## Reklamace

V případě poruchy nebo výskytu výrobní vady zboží v záruční době, je místem uplatnění reklamace autorizované servisní středisko uvedené v záručním nebo dodacím listě. Není-li autorizované servisní středisko uvedeno, je místem uplatnění reklamace provozovna firmy AUTODÍLY PEMA s.r.o.. To platí také v případě, kdy je kupujícím spotřebitel a servisní středisko není v místě, které je v místě provozovny prodávajícího nebo v místě pro kupujícího, bližším.

Zákazník může uplatnit reklamaci **osobně** nebo doručením zboží **poštou** na adresu:

- **AUTODÍLY PEMA s.r.o.**  
**Šalounova 35**  
**703 00 Ostrava-Vítkovice**

K reklamovanému zboží prosím přiložte:

- kopii faktury nebo dodacího nebo záručního listu
- záruční list výrobce, byl-li se zbožím dodán
- přesný popis závad a jejich projevů, byla-li reklamace zaslána poštou

V případě reklamace nás můžete kontaktovat viz. [kontakty](#).

Je-li reklamace uznána jako oprávněná, bude po jejím vyřízení zboží zasláno zákazníkovi na náklady firmy AUTODÍLY PEMA s.r.o.. Při uznané reklamaci má dále kupující, který je spotřebitelem, nárok na úhradu všech nutných nákladů k uplatnění reklamace. Pokud jsou

dány podmínky pro odstoupení od smlouvy z důvodu na straně prodávajícího, má spotřebitel právo na úhradu veškerého zaplaceného plnění.

Prodávající vždy zajistí vyhotovení písemného protokolu o zjištěných závadách a formě jejich odstranění, doporučujeme kupujícímu si tato potvrzení uchovávat po dobu platnosti záruky.

O reklamaci prodávající rozhodne ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30ti kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím spotřebitelem nedohodne jinak.

Prodávající vydá spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel uplatnil reklamaci, co je jejím obsahem a jaký způsob jejího vyřízení požaduje. Dále prodávající vydá spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Pro případ zamítnuté reklamace prodávající spotřebiteli vydá písemné odůvodnění tohoto zamítnutí.