

Rámcová smlouva

ODDĚLENÍ PRÁVNÍ s.p. DIAMO	
SML.č.	2100/24000/00119/16/00
DNE:	11.10.16 Podpis: [redacted]

uzavřená dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
ve znění pozdějších předpisů

I.

Smluvní strany

1. Objednatel:

Obchodní firma: DIAMO, státní podnik
Máchova 201,
Stráž pod Ralskem, PSČ 471 27

IČO: 00002739
DIČ: CZ00002739

Zapsán v obchodním rejstříku: u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl A XVIII,
vložka 520

Bankovní spojení: [redacted]

Číslo účtu: [redacted]

Plátce DPH

Zastoupený: Ing. Tomášem Rychtaříkem, ředitelem státního podniku

Osoba zodpovědná za předmět plnění: Ing. Ladislav Urbánek, vedoucí odboru technického

Tel.: [redacted] **Fax.:** [redacted] **e-mail:** [redacted]

2. Zhotovitel:

Obchodní firma: AUTO KOUTEK s.r.o.
Tanvaldská 1141,
Liberec XXX-Vratislavice, PSČ 463 11

IČO: 62245830
DIČ: CZ62245830

Zapsán v obchodním rejstříku: u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka
8449

Bankovní spojení: [redacted]

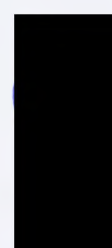
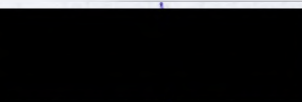
Číslo účtu: [redacted]

Plátce DPH

Zastoupený: Ing. Arnoštem Koutkem, jednatelem

Osoba zodpovědná za předmět plnění: Jaroslav Koušek

Tel.: [redacted] **e-mail:** [redacted]



II.

Předmět plnění

1. Zhotovitel se zavazuje touto smlouvou provádět pro objednatele na své náklady a na své nebezpečí následující práci: servis vozidel značky Škoda.

CZ-CPA: 45.20.11

2. Zhotovitel potvrzuje, že se v plném rozsahu seznámil s rozsahem a povahou předmětu plnění, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k realizaci předmětu plnění a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou k provedení předmětu plnění potřebné.
3. Svůj závazek zhotovitel splní provedením díla ve sjednaném rozsahu, termínu a kvalitě a jeho předáním objednateli, a to v souladu s jednotlivými zakázkovými listy.
4. Objednatel se zavazuje být součinný, dílo převzít a zaplatit zhotoviteli za provedené dílo cenu sjednanou v kap. III. této smlouvy.

Podepisovat zakázkové listy je oprávněn za objednatele: p. [REDAKCE] nebo jím pověřený zaměstnanec.

III.

Cena a platební podmínky

1. Objednatel je povinen zaplatit za provedené dílo cenu určenou zhotovitelem, a to v souladu s nabídkou ze dne 7. 9. 2016:
 - a) **330,- Kč/hod.** (bez DPH) za servis vozidel Fabia,
 - b) **450,- Kč/hod.** (bez DPH) za servis vozidel Octavia.

K cenám bude připočtena DPH ve výši platné ke dni zdanitelného plnění.

2. Právo fakturovat vzniká zhotoviteli po ukončení dílčí části díla na základě zakázkového listu, podepsaného oběma smluvními stranami. Den předání a převzetí díla je současně dnem zdanitelného plnění.
3. Splatnost faktur činí 30 dnů ode dne doručení druhé smluvní straně a faktura bude splňovat náležitosti daňového dokladu podle § 29 zákona č. 235/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů. Přílohou faktur bude kopie zakázkového listu s uvedením ceny za práci a použitý materiál včetně uvedení slevy 15 % na originální díly (sleva se nevztahuje na opravy hrazené pojišťovnou). Faktury lze zasílat elektronicky na: fakturyrsp@diamo.cz.
4. Ceny uvedené v odstavci 1. tohoto článku jsou cenami nejvýše přípustnými.

IV.

Dodací podmínky a záruka za jakost

1. Místem plnění je sídlo zhotovitele.
2. Jakékoliv dodatečné změny v rozsahu díla a zvýšení sjednané ceny, mohou být uskutečněny pouze s písemným souhlasem obou smluvních stran.

3. Okamžikem plnění této smlouvy je převzetí předmětu smlouvy objednatelem a podpisem zakázkového listu v místě dodávky.
4. Zhotovitel se zavazuje, že provedené dílo bude mít stanovené vlastnosti a poskytuje objednateli záruku v délce příslušných ustanovení Občanského zákoníku. V ostatním se odpovědnost za vady řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
5. Objednatel ztrácí nárok na provedení záruční opravy v případě, že:
 - na díle vznikly závady neodborným zacházením,
 - provedením neschválených úprav,
 - při poškození havárií s výjimkou havárie prokazatelně zaviněné záruční vadou,
 - při poškození díla třetí osobou nebo vyšší mocí.

V.

Ostatní ujednání

1. V případě prodlení objednatele s úhradou fakturované částky vzniká zhotoviteli právo účtovat zákonný úrok z prodlení z dlužné částky za každý den prodlení po lhůtě splatnosti.
2. V případě prodlení zhotovitele s provedením předmětu smlouvy vzniká objednateli právo účtovat smluvní pokutu ve výši 0,3% z ceny díla za každý den prodlení po lhůtě termínu uvedeného na zakázkovém listu.
3. Smluvní strany se dohodly, že tato smlouva bude registrována dle zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, a bude zveřejněna objednatelem.
4. Pro tuto smlouvu platí Všeobecné obchodní podmínky (viz příloha č. 1) pokud není účastníky sjednáno jinak.
5. Součástí smlouvy je také Reklamační řád autorizovaných prodejen a servisů Škoda – viz příloha č. 2.

VI.

Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva je uzavřena v souladu s § 27 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, stává se platnou a účinnou podpisem obou smluvních stran a uzavírá se na dobu určitou do **31. 12. 2019**, nebo do dosažení finančního limitu plnění ve výši 2 mil. Kč bez DPH, podle toho, co nastane dříve. Pro případ, že zhotovitel bude v prodlení s plněním díla, uvedeném v zakázkovém listě, delším než 10 dnů, je objednatel oprávněn odstoupit od této smlouvy, a to ke dni doručení oznámení o odstoupení. Smlouvu je možno ukončit výpovědí bez udání důvodu s výpovědní lhůtou jednoho měsíce.
2. Změny a dodatky této smlouvy je nutno provést písemnou formou a musí být odsouhlaseny oběma smluvními stranami.
3. V případě soudního sporu bude tento veden u místně příslušného soudu objednatele.
4. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu a z nichž po jednom obdrží každá smluvní strana.

5. Smluvní strany po přečtení této smlouvy prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem, že tato odpovídá jejich pravé a svobodné vůli, že je určitá a srozumitelná a že není uzavírána v tísní či za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.

Přílohy:

č. 1 – Všeobecné obchodní podmínky

č. 2 – Reklamační řád autorizovaných prodejen a servisů Škoda

Ve Stráži pod Ralskem dne: **11-10-2016**

V Liberci dne: **11. 10. 2016**

DIAMO
státní podnik
STRÁŽ POD RALSKEM
①

Ing. Tomáš Rychtařík
ředitel státního podniku
DIAMO, státní podnik

Ing. Arnošt Koutek
jednatel
AUTO KOUTEK s

Příloha č. 1

Všeobecné obchodní podmínky

I. Úvodní ustanovení

Všeobecné obchodní podmínky společnosti

Obchodní firma: **AUTO KOUTEK**

Ulice, číslo: **Tanvaldská 1141**

PSČ, město: **463 11 Liberec 30 - Vratislavice**

(dále jen „Společnost“)

Podmínky pro provádění prací na motorových vozidlech a jejich součástech.

Předmětem těchto Podmínek pro provádění prací na motorových vozidlech, nástavbách, návěsech a jejich součástech, ostatních dopravních prostředcích (dále jen „PPP“) je úprava základních obchodních vztahů mezi AUTO KOUTEK s.r.o., se sídlem Tanvaldská 1141, 463 11 Liberec 30 – Vratislavice (dále jen „dodavatel“) a zadavatelem zakázky (dále jen „zákazník“). Zákazník přijímá a uznává následující PPP jako závazné pro všechna plnění, která mají být provedena v rámci prací na motorových vozidlech, nástavbách, přívěsech, návěsech a jejich součástech, ostatních dopravních prostředcích. Tyto PPP jsou rovněž v elektronické podobě na monitoru servisu (průběžně) na salóne ŠKODA – příjmu zakázek provozovny dodavatele.

II. Zakázka

Dohoda o provedení prací na motorových vozidlech, nástavbách, přívěsech, návěsech a jejich součástech, ostatních dopravních prostředcích (dále též „zakázka“) je závazná od okamžiku, kdy zákazník podepíše zakázkový list, který odkazuje na tyto PPP rovněž v elektronické podobě na monitoru servisu (průběžně) na salóne ŠKODA. Zákazník si může od dodavatele tyto PPP vyžádat.

V zakázkovém listu je nutné uvést rozsah prací a případně také požadovaný termín jejich dokončení.

V případech, které nesou odkladu, lze dohodu o provedení prací (zakázku) rozšíření rozsahu prací sjednat i ústně. Dodavatel pořídí o ústním zadání zakázky záznam, který předá zákazníkovi spolu s předmětem zakázky po provedení prací. Také pro tyto případy platí tyto PPP.

Dohoda o provedení prací opravňuje dodavatele k udělování dílčích zakázek svým subdodavatelům, k provádění zkušebních jízd a k přepravě vozidla, jehož se práce týkají.

Cenové údaje na zakázkovém listu, rozšíření zakázky, rozpočet nákladů na opravu a údržbu.

Na žádost zákazníka označí dodavatel v zakázkovém listu ceny, které lze výhledově předpokládat v souvislosti s provedením zakázky. Zákazník bere na vědomí a je srozuměn s tím, že ceny uvedené v zakázkovém listu nejsou konečné a jsou pouze přibližné.

Provedení prací nad rámec sjednané zakázky vyžaduje předchozí souhlas zákazníka (telefonicky, e-mailem, sms)

Požaduje-li zákazník při zadání zakázky závazné cenové údaje, vypracuje dodavatel rozpočet nákladů na provedení prací. V rozpočtu nákladů na provedení práce uvede dodavatel práce a náhradní díly s příslušným cenovým údajem. Dodavatel je tímto rozpočtem vázán po dobu pěti pracovních dnů (pokud není stanoveno jinak) od jeho vystavení.

Jestliže je zakázka sjednána na základě rozpočtu nákladů na práce, jež jsou předmětem zakázky, je možné cenu překročit o 10% v případě, že je předpokládané navýšení ceny vyšší je možné tak učinit pouze se souhlasem zákazníka.

III. Termín dokončení zakázky

Dodavatel je povinen dodržet termín dokončení, který byl v zakázkovém listu označen jako závazný. Pokud se změní nebo rozšíří objem prací oproti původnímu zadání zakázky, a následkem toho není možné původní termín dokončení dodržet, je dodavatel povinen sdělit zákazníkovi nový termín dokončení s udáním důvodu, pro který nebylo možné původně sjednaný termín bez zbytečného odkladu, jakmile tuto skutečnost zjistí.

IV. Předání a převzetí zakázky

Předání předmětu zakázky a jeho převzetí zákazníkem se provádí v provozovně dodavatele, není-li dohodnuto jinak. Pokud zákazník nepřevzme předmět zakázky do tří pracovních dnů od oznámení o dokončení zakázky, předání nebo zaslání faktury, je v prodlení. U oprav prováděných v rámci jednoho pracovního dne činí lhůta pro převzetí zakázky dva (2) dny.

V případě prodlení s převzetím zakázky může dodavatel účtovat náklady spojené s úschovou předmětu zakázky v obvyklé výši. Ocitne-li se zákazník v prodlení s převzetím předmětu zakázky, je dodavatel oprávněn předmět zakázky uschovat dle svého uvážení za běžných podmínek. Nebezpečí na předmětu zakázky a náklady spojené s úschovou v takovém případě nese zákazník.

V. Vyúčtování zakázky

Cenu prací účtuje dodavatel na základě svého ceníku a norem servisních prací dané výrobcem. Platí cena platná v den dokončení zakázky. Ceník je uveřejněn na salóne ŠKODA.

Ceny prací, náhradních dílů a materiálu se pro každý výkon ve faktuře vykazují zvlášť. Dodavatel je oprávněn zahrnout do jedné účetní položky více náhradních dílů, pokud jejich cena nepřesáhne 30 Kč. Spotřební materiál, který se odebírá ze skladu bez záznamu, lze účtovat paušálně.

Požaduje-li zákazník odvoz nebo přistavení předmětu zakázky do jiného místa dle jeho určení, provádí se tak pouze na náklady a riziko zákazníka.

VI. Platební podmínky

Cena zakázky je splatná při převzetí zakázky zákazníkem nebo v okamžik vzniku povinnosti zakázku převzít, nestanoví-li daňový doklad pozdější den splatnosti.

V případě prodlení s úhradou ceny zakázky je zákazník povinen zaplatit dodavateli úroky z prodlení ve výši 0,05% z celkové ceny zakázky za každý den prodlení.

Dodavatel je oprávněn požadovat na zákazníkovi složení přiměřené zálohy na cenu zakázky. Je-li sjednáno složení zálohy a vydána zálohová faktura vč. DPH, uvádí se sazba DPH platná v den složení této zálohy.

VII. Zadržovací právo

Dodavatel je oprávněn zadržet předmět zakázky k zajištění své splatné pohledávky za zákazníkem. Zadržovací právo lze uplatnit i vzhledem k pohledávkám z dříve provedených prací, dodávek náhradních dílů a jiných plnění, pokud mají souvislost s předmětem zakázky. V případě uplatnění zadržovacího práva dodavatel bez zbytečného odkladu písemně vyrozumí zákazníka o zadržení předmětu zakázky a jeho důvodech. Zadržovací právo zaniká zánikem zajištěné pohledávky anebo vydáním zadrženého předmětu zakázky zákazníkovi oproti poskytnutí jiné formy dodavatelem odsouhlasené jistoty.

VIII. Záruka

Dodavatel poskytuje na provedené práce záruku v rozsahu a za podmínek, jak je uvedeno níže. Dodavatel poskytuje záruku na vady zakázky po dobu 6 měsíců od předání předmětu zakázky. Záruka však končí nejpozději po absolvování jízdního výkonu 10.000 km u motorových vozidel a přívěsů, 60 provozních hodin od převzetí u speciálních vozidel s vedlejším pohonem.

Na běžné opotřebení se záruka nevztahuje.

Zákazník je povinen při převzetí předmětu zakázky si jej prohlédnout a v případě, že zjistí vady, na tyto vady ihned upozornit. Neupozorní-li na vady zjištěné již při přebírání zakázky, nevzniká mu nárok včasné uplatnění vad zakázky. V ostatních případech musí být vady dodavatelem písemně oznámeny neprodleně po jejich zjištění a přesně specifikovány. Oznámí-li zákazník vady ústně, vydá dodavatel zákazníkovi písemné potvrzení o uplatnění vad. Dodavatel odstraní závadu podléhající záruce na své náklady.

Opravy provedené dle požadavku zákazníka pouze provizorně na dobu dočasnou dodavatel neposkytuje.

Záruku nelze uplatnit v následujících případech, předmět zakázky nebyl dodavatelem dodán/předán současně nebo neprodleně po oznámení zjištěných vad. Vadné díly byly na pokyn zákazníka jinou odbornou osobou nebo zákazníkem upraveny, opraveny nebo odstraněny, při provádění opravy nebo údržby byly použity dle požadavku zákazníka jiné jím opatřené náhradní díly nebo provozní hmoty.

IX. Odpovědnost za škodu

Dodavatel odpovídá za škodu způsobenou na předmětu zakázky po dobu jejího provádění. Toto platí i pro škody vzniklé během zkušebních jízd nebo převozu předmětu zakázky. Řídí-li během zkušební jízdy vozidlo zákazník nebo jím pověřená osoba, přechází nebezpečí škody a odpovědnost za škodu na zákazníka.

Za škody na věcech nacházejících se na nebo v předmětu zakázky (vozidla) odpovídá dodavatel pouze v případě, když je písemně převzal do úschovy. V případě, kdy za škodu na předmětu zakázky odpovídá dodavatel, je povinen učinit opatření k odstranění škody, a to zejména opravou předmětu zakázky na své náklady. Pokud opravu provést nelze, nebo je-li spojena s neúměrně vysokými náklady, uhradí dodavatel

zákazníkovi částku ve výši ceny předmětu zakázky ke dni poškození, maximálně však do výše výrobcem doporučené prodejní ceny předmětu zakázky. Jestliže cenu nelze stanovit, uhradí dodavatel částku maximálně ve výši doporučené prodejní ceny obdobného typu předmětu zakázky v sériové výbavě ke dni poškození.

Při škodě na věcech na nebo v předmětu zakázky, které dodavatel převzal do úschovy, hradí dodavatel zákazníkovi skutečnou škodu zjištěnou jako hodnotu věci v době jejich poškození.

Zákazník je povinen bezodkladně písemně informovat dodavatele o škodě na předmětu zakázky, pokud za ni dodavatel odpovídá, včetně její přesné specifikace.

X. Výhrada vlastnictví

Všechny náhradní díly, výměnné díly a příslušenství použité při provádění zakázky zůstávají ve vlastnictví dodavatele až do okamžiku úplného uhrazení ceny zakázky dle příslušného daňového dokladu. Díly, které byly při provádění zakázky nahrazeny novými díly, zůstávají v držení a přecházejí do vlastnictví dodavatele, nebylo-li písemně sjednáno jinak.

XI. Závěrečná ustanovení

Veškeré případné spory vyplývající z dohod o provedení prací a souvisejících obchodních vztahů budou rozhodovány příslušným soudem v sídle dodavatele, pokud není dána výlučná příslušnost jiného soudu. V případě, že se jakékoli ustanovení těchto PPP stane neplatným nebo protiprávním, zůstávají ostatní ustanovení tímto nedotčena. Dodavatel bezodkladně nahradí takové ustanovení zákonnou a platnou verzí. Všechny vztahy dodavatele a zákazníka vyplývající z dohody o provedení prací a těchto PPP, v těchto PPP neupravené, se řídí příslušnými ustanoveními a zákonnými normami České republiky. Všeobecné obchodní podmínky společnosti jsou platné s účinností dne 1. února 2016. Změny Všeobecných obchodních podmínek si Dodavatel vyhrazuje.



AUTO KOUTEK s.r.o.

Tanvauška 1141, 463 11 Liberec 30

IČ: 62245830, DIČ: CZ62245830

Telefon: prodej 492 313 436

ser. číslo a podpis Společnosti 292

PŘÍLOHA č. 2

REKLAMAČNÍ ŘÁD AUTORIZOVANÝCH PRODEJEN A SERVISŮ ŠKODA

(dále jen „Reklamační řád“)

I. Úvodní ustanovení

Tento Reklamační řád upravuje podmínky záruky za jakost a postup při reklamaci u společnosti

Obchodní firma: **AUTO KOUTEK**

Ulice, číslo: **Tanvaldská 1141**

PSČ, město: **463 11 Liberec 30 - Vratislavice**

(dále jen „Společnost“)

Tento Reklamační řád upravuje postup zákazníka při reklamaci nového vozidla, reklamaci opravy provedené u Společnosti na vozidle ŠKODA a reklamaci náhradních dílů a příslušenství ŠKODA zakoupených na prodejně Společnosti.

Práva kupujícího z vadného plnění nebo záruky za jakost v souladu s platnými právními předpisy a tímto Reklamačním řádem (dále jen „reklamace“) musí být vždy uplatněna v souladu s tímto Reklamačním řádem.

Záležitosti neupravené tímto Reklamačním řádem se řídí příslušnými právními předpisy, zejména č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění

II. Záruka za jakost – smluvní záruka

A. Záruční doba

1. Záruční doba na **prodej nového vozidla** a podmínky reklamace se řídí Smluvními podmínkami budoucí kupní smlouvy – Objednávky na nová vozidla ŠKODA, které jsou nedílnou součástí objednávky nového vozidla.
2. Na **opravy** prováděné Zhotovitelem na základě smlouvy o dílo (zakázkový list) se vztahuje záruka za jakost v trvání 12 měsíců na opravu včetně originálních náhradních dílů a příslušenství ŠKODA použitých při opravě. Záruční doba začíná běžet ode dne převzetí opravené věci zákazníkem.
3. Na **nákup náhradních dílů a příslušenství ŠKODA** zakoupených na prodejně na základě kupní smlouvy (faktura nebo prodejka) se vztahuje záruka za jakost v délce 12 měsíců od data prodeje.

B. Podmínky k uplatnění záruky za jakost

1. Originální náhradní díly a příslušenství prodávané Společností jsou určeny výhradně k odborné montáži. Odbornou montáží se rozumí dodržení technologického postupu montáže stanoveného výrobcem ŠKODA. Z tohoto důvodu doporučujeme odbornou montáž pouze fyzickou nebo právnickou osobou, která je oprávněna tuto činnost dle platných právních předpisů vykonávat a má k dispozici rovněž veškeré technické doporučení postupy výrobce vozidla, přičemž je třeba uschovat si doklad o provedené odborné montáži s uvedením data, postupu montáže, údajů o vozidle, včetně stavu tachometru vozidla při montáži a tento doklad při reklamaci předložit.
2. Záruka za jakost se nevztahuje na vady vzniklé běžným opotřebením věci a na vady, které byly způsobené mechanickým poškozením věci (zejména ale ne výlučně havárií vozidla), neodborným a/nebo nesprávným zacházením s věcí nebo neodbornou montáží.
3. Společnost nezodpovídá za případné vady náhradních dílů dodaných zákazníkem k provedení opravy či za jejich jakost a vhodnost dílu s ohledem na technické doporučení výrobce a ani za následné vady vozidla jejichž příčinou bude takto dodaný díl zákazníkem. Pro zajištění souladu dílů s technickými doporučeními výrobce Společnost doporučuje používat jenom nepoužité originální náhradní díly ŠKODA.
4. V případě, že byla dojednána nižší kupní cena / cena za dílo, Společnost ani autorizovaná síť ŠKODA neodpovídá za vady, pro které byla nižší cena dojednána.

III. Práva z vadného plnění

1. Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má zákazník právo, aby byla bezplatně odstraněna.
2. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána, má zákazník právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit.
3. Práva zákazníka z vadného plnění se řídí platnými právními předpisy.

IV. Reklamace - uplatnění práva z vadného plnění a nároků ze záruky

1. Reklamací musí Zákazník uplatnit bezodkladně po zjištění vady. Reklamací musí být uplatněna nejpozději v poslední den záruční doby stanovené v bodě II. tohoto Reklamačního řádu, jinak nárok zanikne.
2. Při koupi nového vozidla může zákazník práva z vadného plnění (s výjimkou nároku na odstoupení od smlouvy) a ze záruky uplatnit u Společnosti nebo v kterékoliv provozovně u koncesionáře nebo smluvního partnera ŠKODA, člena autorizované sítě ŠKODA na území České republiky.
3. Zákazník může práva z vadného plnění a ze záruky při opravě vozidla uplatnit u Společnosti nebo v kterékoliv provozovně u koncesionáře nebo smluvního partnera ŠKODA, člena autorizované sítě ŠKODA na území České republiky
4. Zákazník je povinen uplatnit svá práva z vadného plnění při koupi náhradního dílu ŠKODA pouze u Společnosti.
5. Náhradní díl zakoupený u jiného prodejce nelze u Společnosti reklamovat.

V. Postup při reklamaci

1. Zákazník je povinen předložit doklad o zakoupení věci, záruční list nebo záruční knížku, pokud byly vydané, a reklamovanou věc předvést tak, aby vada byla prokázána.
2. Pracovník Společnosti pověřený vyřízením reklamace posléze sepiše reklamační list (zakázkový list na reklamaci nebo reklamační formulář), ve kterém uvede datum uplatnění reklamace, identifikační údaje zákazníka nebo jeho zplnomocněného zástupce, údaje o reklamované věci a v případě, že věc byla namontována do vozidla, také údaje o vozidle, datum montáže, včetně stavu tachometru, popíše stav reklamované věci a stav vozidla, předložené doklady a podrobnosti o používání věci poskytnuté Zákazníkem. V reklamačním listě musí být dále uvedeno, jakého nároku se zákazník při reklamaci domáhá (tzn. požadovaný způsob vyřízení reklamace). Podepsanou kopii reklamačního listu odevzdá pracovník Společnosti pověřený vyřízením reklamace zákazníkovi.
3. Zákazník je povinen poskytnout Společnosti všechny potřebné údaje a potřebnou součinnost. V případě, že se zjistí, že uvedené údaje a skutečnosti jsou nepravdivé, reklamaci nebude vyhověno.
4. O nároku na reklamaci bude rozhodnuto v co nejkratší lhůtě, ve složitějších případech do 3 pracovních dní. Do této lhůty se nezapočítává čas potřebný na odborné posouzení vady. Lhůta k vyřízení reklamace je 30 dní, pokud nebyla mezi Společností a zákazníkem dohodnutá lhůta delší.
5. V případě, že pro vyřízení reklamace je potřeba provést odborné posouzení výrobku, je Zákazník povinen věc odevzdat pracovníkovi Společnosti pověřenému vyřizováním reklamací. V době reklamace zůstává věc ve vlastnictví zákazníka.
6. Po vyřízení reklamace je Společnost povinna předat zákazníkovi písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

VI. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

1. Zákazník - spotřebitel má v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“) právo na mimosoudní řešení sporu z uzavřené kupní smlouvy či smlouvy o poskytování služeb/ o dílo.
2. Pro případ mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je kompetentním orgánem Česká obchodní inspekce (bližší informace na www.coi.cz).
3. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů se zahajuje na návrh zákazníka - spotřebitele a náklady spojené s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů si nese každá ze stran sporu, tj. zákazník i Společnost sama.

VII. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. února 2016. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.



AUTO KOUTEK s.r.o.

Tanvaldská 1141, 463 11 Liberec 30

IČ: 62245830, DIČ: CZ62245830

Telefon: 482 313 436

servis 482 313 509, fax 485 100 232