

Reklamační řád APR-CZ s.r.o.

Firma APR-CZ s.r.o. se sídlem Drážďanská 562/87, Krásné Březno, 400 07 Ústí nad Labem, provozovna **APR-CZ s.r.o. autoservis - pneuservis** (dále jen dodavatel) poskytuje zadavateli zakázku (dále jen zákazník) na provedené práce záruku v rozsahu a za podmínek, jak je uvedeno níže.

- **Dodavatel poskytuje záruku** na vady zakázky **po dobu 6 měsíců** ode dne, kdy mělo dojít k převzetí předmětu zakázky zákazníkem po jejím dokončení.
- Na **repasované náhradní díly** je poskytována záruka **v délce 3 měsíců**.
- Na běžné opotřebení se záruka nevztahuje.
- V případě, že v rámci záruční opravy byl vyměněn náhradní díl nebo celek, jehož bezplatná výměna v rámci záruky vyžaduje posouzení a souhlas výrobce a výrobce rozhodne, že se na vyměněný díl nebo celek záruka nevztahuje, takže zákazník nemá na jeho bezplatnou výměnu nárok, je zákazník povinen tento náhradní díl nebo celek řádně uhradit.
- **Zákazník je povinen** při převzetí předmětu zakázky si jej prohlédnout a v případě, že zjistí vady, na tyto **neprodleně upozornit**.
- V ostatních případech **musí být vady dodavateli písemně oznámeny neprodleně** po jejich zjištění a **přesně specifikovány**.
- Dodavatel odstraní závadu podléhající záruce na své náklady. V naléhavých případech může být odstranění vady provedeno jinou odbornou osobou, jejíž provozovna se nachází nejbližší místu vozidla, kterého se vada týká, za předpokladu, že zákazník takový postup předem prokazatelně dodavateli oznámí a dodavatel toto odsouhlasí. Náklady za odstranění vady v záruce jinou odbornou osobou se souhlasem dodavatele jdou na vrub dodavatele. Náklady na odtažení vozidla, jehož se vada týká jakož i ostatní náklady jdou k tíži zákazníka.
- Pokud se i přes opakované pokusy o opravu nepodaří vadu odstranit, je zákazník oprávněn požadovat slevu z ceny zakázky nebo od objednané zakázky odstoupit.
- Na opravy provedené dle požadavku zákazníka pouze provizorně na dobu dočasnou se záruka neposkytuje.
- **Záruku nelze uplatnit v následujících případech, když:**
 - předmět zakázky nebyl dodavateli dodán/předán současně nebo neprodleně po oznámení zjištěných vad,
 - dodavateli nebylo doručeno předem oznámení, že v důsledku nouzové situace bude oprava zjištěných závad provedena jinou odbornou osobou (viz bod 7) a dodavatel toto neodsouhlasil,
 - vadné díly byly na pokyn zákazníka jinou odbornou osobou nebo zákazníkem upraveny, opraveny nebo odstraněny a nejedná se o případ popsaný v bodu 7,
 - při provádění opravy nebo údržby byly použity dle požadavku zákazníka jiné jím opatřené náhradní díly nebo provozní hmoty.
- Dodavatel odpovídá za škodu způsobenou na předmětu zakázky od doby převzetí věci (vozidla), po dobu provádění zakázky.
- **Za škody na věcech nacházejících se na nebo v předmětu zakázky odpovídá dodavatel pouze** v případě, když je **písemně převzal do úschovy**. Jinak je zákazník povinen přistavit vozidlo do opravy prázdné, vyklizené a čisté.
- 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 výrobě 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.
- Dodavatel nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů po demontáži. Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud se dodavatel se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má zákazník stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.