

REKLAMAČNÍ ŘÁD

**obchodní společnost SOR Libchavy spol. s r.o.,
IČ: 15030865, se sídlem Dolní Libchavy 48, 561 16 Libchavy
zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem
v Hradci Králové, oddíl C, vložka 1194**

Tento reklamační řád upravuje způsoby a podmínky realizace odpovědnosti obchodní společnosti SOR Libchavy spol. s r.o. za vady dodávaného zboží. Podle tohoto reklamačního řádu je třeba postupovat ve všech případech, kdy bude kupující reklamovat závadu, kterou má předmět koupě v době jeho převzetí kupujícím, či která se vyskytne v záruční době.

1. Tento reklamační řád je přílohou a nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího (dále jen VOP) a pojmy v tomto řádu použité je třeba vykládat v souladu s jejich ustanoveními. Kupující svým podpisem tohoto reklamačního řádu potvrzuje, že si tyto VOP přečetl, nemá k nim výhrady a považuje je za součást svého smluvního ujednání se společností SOR Libchavy spol. s r.o.
2. Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodané zboží bude dodáno v množství, jakosti a provedení stanoveném ve smlouvě a po dobu záruky způsobilé pro použití k účelu dohodnutému, jinak k účelu pro nějž se takové zboží obvykle užívá a že si po dobu záruky zachová obvyklé vlastnosti.

Prodávající neodpovídá kupujícímu za vady zboží, o kterých kupující v době uzavření smlouvy věděl nebo s přihlédnutím k okolnostem musel vědět, za vady, které nemají původ ve stavu vozidla ke dni jeho předání a za vady, ke kterým došlo v důsledku porušení právní povinnosti ze strany třetí osoby.

Spočívá-li závazek prodávajícího ve zhotovení díla, pak neodpovídá kupujícímu za vady, které byly způsobeny dodržáním nevhodných pokynů daných mu kupujícím, jestliže na jejich nevhodnost prodávající kupujícího upozornil, nebo jestliže jejich nevhodnost prodávající nemohl zjistit.

3. Záruční doba zboží počíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, nevyplývá-li ze smlouvy nebo záručního prohlášení něco jiného. Záruční doba neběží po dobu, kdy kupující nemůže zboží pro jeho vady, za které prodávající odpovídá, užívat.
4. Kupující je povinen bez zbytečného odkladu po přechodu nebezpečí škody na zboží zajistit jeho odbornou prohlídku. Jestliže kupující zboží neprohlédne anebo nezařídí, aby bylo prohlédnuto v době přechodu nebezpečí škody na zboží, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady měl předmět plnění již v době přechodu nebezpečí škody na zboží.
5. Kupující je povinen všechny vady zboží zjištěné v průběhu záruční doby písemně reklamovat bez zbytečného odkladu u prodávajícího nebo autorizovaného servisu uvedeného v servisní knížce. Vady, které mohly být zjištěny později při vynaložení odborné péče, je kupující povinen oznámit prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co je takto zjistil, nejpozději však do konce záruční doby.
6. Vady zboží spočívající v jiném plnění, nedostatečném množství, neodpovídající jakosti a provedení a nepřiměřeném obalu lze řádně uplatnit u prodávajícího pouze ve lhůtě 7 dnů od okamžiku převzetí zboží. Toto ustanovení reklamačního řádu se nevztahuje na záruku za jakost.

7. Při převzetí zboží k záruční opravě je kupující povinen předložit servisní knížku, a byly-li se zbožím dodány, též atesty. Dále je povinen uplatněnou závadu zboží co nejpodrobněji specifikovat a uvést, jak se závada projevuje. Z poskytnutých údajů vypracuje prodávající nebo autorizovaný servis reklamační protokol, jehož kopii obdrží kupující. Proávající není povinen přijmout k vyřízení reklamace zboží, nedodrží-li kupující shora uvedený postup reklamace.

Prodávající či autorizovaný servis jsou oprávněni požadovat, aby zboží při jeho převzetí do záruční opravy nevykazovalo nadměrné znečištění.

Prodávající je oprávněn k zajištění záručního servisu použít třetích osob.

Převzetí věci do záruční opravy potvrdí prodávající kupujícímu písemným záznamem, ze kterého bude vyplývat datum převzetí vozidla do záruční opravy, stav vozidla v době jeho předání do opravy, důvod opravy a její předpokládanou dobu. Tento záznam se nepovažuje za souhlas prodávajícího s reklamovanou vadou a nemá žádný vliv na posouzení oprávněnosti či neoprávněnosti reklamované vady.

8. Vyskytne-li se na zboží závada, za kterou prodávající odpovídá, je prodávající či autorizovaný servis povinen závadu zboží bezplatně odstranit. Přitom je oprávněn rozhodnout, zda bude provedena oprava či výměna vadného dílu zboží s tím, že je povinen zvolit takové řešení, které nepovede ke zhoršení technických parametrů či životnosti zboží.
9. Záruční oprava bude provedena nejdéle do 30 - ti dnů od převzetí zboží k opravě, nestanoví-li tento reklamační řád něco jiného, nebo nebude-li mezi účastníky ujednáno jinak.

V rámci záruční opravy je prodávající či autorizovaný servis oprávněn posoudit oprávněnost reklamace. Nebude-li ve shora uvedené lhůtě 30 dní k provedení záruční opravy o oprávněnosti reklamace rozhodnuto, má se za to, že je reklamace oprávněná, ledaže posouzení oprávněnosti reklamace vyžaduje stanovisko dodavatele vadných dílů zboží, autorizovaného servisu, nebo znalecká zkoumání. V takovém případě se tato lhůta prodlužuje o dobu potřebnou k vyžádání těchto stanovisek, nejdéle však na dobu 3 měsíců.

O dobu provádění záruční opravy zboží se prodlužuje délka záruční doby.

Vadné součástky a díly zboží nahrazené v rámci záruky novými se po demontáži stávají vlastnictvím prodávajícího, pokud kupující na jejich vrácení netrvá. Má se za to, že kupující na vrácení demontovaných vadných součástek a dílů zboží netrvá, pokud o jejich vrácení nepožádá bez zbytečného odkladu po provedení opravy.

10. Vzniknou-li při převzetí zboží k záruční opravě důvodné pochybnosti o tom, zda se na reklamovanou závadu vztahuje odpovědnost prodávajícího za vady zboží (sporná reklamace), je kupující povinen složit zálohu ve výši předpokládané ceny opravy uplatněné závady. Odmítne-li kupující požadovanou částku uhradit, má se za to, že souhlasí s tím, aby byla uplatněná závada odstraněna teprve, bude-li rozhodnuto o oprávněnosti reklamace.

V případech, kdy prodávající nebo autorizovaný servis provádí opravu uplatněných závad před tím, než bylo rozhodnuto o oprávněnosti reklamace, je kupující srozuměn s tím, že bude-li reklamace posouzena jako neoprávněná, vstupuje kupující do postavení objednatele příslušné provedené opravy jím uplatněných závad zboží a vzniká mu povinnost k úhradě ceny opravy a dalších nákladů, které prodávajícímu v souvislosti s neoprávněnou reklamací vznikly.

Bylo-li provedení opravy uplatněných závad zboží k žádosti kupujícího nebo z důvodu nezaplacení zálohy na opravu závad v případě sporné reklamace odloženo až do okamžiku posouzení oprávněnosti

reklamace a reklamace byla posouzena jako neoprávněná, záleží provedení opravy uplatněných závad zboží na dohodě kupujícího s prodávajícím či autorizovaným servisem. V každém případě je kupující povinen zaplatit prodávajícímu náklady, které mu v souvislosti s neoprávněnou reklamací vznikly.

11. Je-li předmětem prodeje autobus z typové řady vyráběné prodávajícím, je pro zachování záruky za jakost zboží, uvedené v čl. XI. VOP, kupující povinen přistavit zakoupené vozidlo k provedení předepsaných servisních prohlídek dle servisní knížky, kterou obdrží při převzetí předmětu plnění (prodeje).

Prodávající nebo autorizovaný servis provede záruční prohlídky dle technologického předpisu SOR Libchavy spol. s r.o. v rozsahu uvedeném v návodu k obsluze a údržbě autobusu v plánu technického ošetření.

Dokladem o provedení záruční prohlídky vozidla je potvrzený servisní šek, na němž prodávající či autorizovaný servis vyznačí servisní úkony, které byly provedeny.

12. Náhradními díly se rozumí zboží, které se instaluje do motorového vozidla nebo na něj, aby se nahradily komponenty uvedeného vozidla, včetně zboží, jako jsou maziva nutná pro použití motorového vozidla, s výjimkou paliva, mající stejnou kvalitu jako komponenty používané pro montáž motorového vozidla a které jsou vyráběny podle specifikací a výrobních norem stanovených pro výrobu komponentů nebo náhradních dílů pro dané motorové vozidlo prodávajícím, nebo které jsou mu dodány výrobcem náhradních dílů k dalšímu prodeji a které instaluje prodávající nebo autorizovaný servis v rámci záruční opravy provedené na základě reklamace kupujícího, nebo jiné opravy či úpravy zboží dle ujednání s kupujícím.

Týká-li se reklamovaná vada náhradního dílu, řídí se práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího ustanoveními tohoto reklamačního řádu.

Z hlediska použití a délky záruční doby rozlišují se náhradní díly na:

- a) náhradní díl dodaný v rámci záruční opravy, tato záruční oprava může být provedena na základě reklamace zboží zakoupeného na základě
 - a. kupní smlouvy nebo
 - b. zboží opraveného či upraveného na základě smlouvy o dílo
 - b) náhradní díly dodané kupujícímu v rámci mimozáruční opravy,
 - c) náhradní díly prodané kupujícímu mimo jakoukoliv opravu.
13. Práva z odpovědnosti za vady zanikají, jestliže vada zboží vznikla:

- tím, že vozidlo nebylo použito obvyklým způsobem nebo podle doporučení prodávajícího
- v důsledku nedodržení pokynů pro údržbu, provoz nebo obsluhu zboží
- vystavením nepříznivým vnějším vlivům
- v důsledku opomenutí, nezkušenosti, snížením schopnosti řidiče
- v důsledku zanedbání menších závad
- v důsledku přetěžování vozidla nad údaje stanovené v technickém průkazu a návodu k obsluze
- vinou kupujícího, třetí osobou, náhodou nebo vyšší mocí
- v důsledku použití jiných pohonných hmot event. mazacích hmot, než které jsou uvedeny v návodu k obsluze
- jestliže vozidlo havarovalo, pokud havárie nebyla prokazatelně způsobena vadou vozidla, za kterou prodávající odpovídá
- jestliže byly provedeny změny a opravy na vozidle, jeho zařízení nebo jejich částech jinou osobou než prodávajícím nebo autorizovaným servisem

- jestliže byla některá součástka vozidla nebo jeho zařízení nahrazena neoriginální součástkou, nebo použitím jiného než prodávajícím výslovně doporučeného spotřebního materiálu či příslušenství
- jestliže byla závada způsobena neodborným nebo násilným zásahem do funkčních částí vozidla
- jestliže kupující neprováděl údržbu a obsluhu vozidla podle pokynů prodávajícího, včetně nástřiku spodku vozidla a ošetření dutin v odborném servisu jednou za dva roky

Práva z odpovědnosti za vady zanikají nedodržením podmínek provozu nebo neprováděním pravidelné běžné údržby v souladu s pravidly pro použití zboží či provedením změny na dodaném zboží. Práva z odpovědnosti za vady zanikají rovněž, nechá-li kupující provést opravu zboží u jiného než autorizovaného servisu či prodávajícího.

14. Objedná-li si kupující u prodávajícího nebo autorizovaného servisu úpravu mimo standart vozidla, provedou tuto úpravu vozidla ve lhůtě, kterou určí, a to za úplatu. O dobu potřebnou k provedení požadované úpravy vozidla se neprodlužuje doba záruky.