

Záruční a reklamační podmínky společnosti ContiTrade Services s.r.o.

Snahou společnosti ContiTrade Services s.r.o. je trvalé uspokojování požadavků zákazníka v oblasti poskytovaných služeb a jí prodáváného sortimentu zboží. Nedílnou součástí činnosti společnosti je i tento reklamační řád, který objasňuje, s plným respektem k prostředkům vynaloženým zákazníkem za poskytnuté služby a na koupi požadovaného zboží, v souladu s platnými právními normami způsob řešení případných reklamací poskytnutých služeb nebo prodaného zboží. Cílem společnosti je řešit reklamace takovým způsobem, aby zákazníkovi nebylo nikdy odepřáno jeho právo. Uplatněné reklamace posuzuje společnost ContiTrade Services s.r.o. ve spolupráci s jednotlivými výrobci nebo jejich zástupci v České republice.

Záruční lhůty

Společnost ContiTrade Services s.r.o. prostřednictvím své obchodní prodejní sítě poskytuje záruku na prodané zboží následovně:

- 1.) 24 měsíců od data prodeje na dodané nové pneumatiky a protektory (min. záruční doba stanovená zákonem)
- 2.) 36 měsíců (prodloužená záruční doba) u nového zboží těch výrobců, kteří poskytují naší společnosti další záruku nad zákonný rámec 24 měsíců. Nejvýše však celkově 72 měsíců od data výroby nového produktu.
- 3.) 12 měsíců na provedené opravy od data provedení odborné opravy pneumatiky

Záruční doba pneumatik je též omezena první životností výrobku, u pneumatik do 1,6 mm zůstatkové hloubky dezénové drážky, v souladu s platnou zákonnou normou.

Záruka

Záruka, kterou společnost zákazníkovi poskytuje po dobu záruční doby se vztahuje na veškeré výrobní a materiálové vady, které se u výrobků projeví po dobu záruční doby. Záruka se nevztahuje na závady výrobků a poskytnutých služeb, které jsou provozního charakteru a nemají přímou souvislost s technologií výrobku, materiálovou závadností nebo způsobem poskytnuté služby. Jedná se o vznik závad v přímé souvislosti s takovým způsobem používání výrobku či poskytnuté služby, které není v souladu s obecnými právními předpisy, které provoz konkrétního výrobku upravují, nebo nejsou v souladu s návody na použití zboží. Rovněž se záruka nevztahuje na zboží u kterého jsou provedeny jakékoliv opravy, neboť v tomto případě nelze výrobcem po provedené opravě garantovat 100 % funkčnost zboží.

Návody na použití jsou volně dostupné v každém prodejním místě. Záruka se nevztahuje rovněž na stupeň opotřebení zboží způsobený jejím užíváním. U zboží prodáváného za sníženou cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena zboží sjednána.

Uplatnění reklamace

Reklamace se uplatňují v kterémkoliv prodejním místě obchodní sítě společnosti ContiTrade Services s.r.o., bez ohledu na skutečnost, ve kterém prodejním místě bylo zboží zakoupeno, s výjimkou reklamací pláštů pro zemědělskou techniku a stavební stroje. Reklamace pneumatik uvedených ve výjimce se uplatňuje u které bylo zboží zakoupeno z důvodu neprodleného zabezpečení posouzení závady přímo na stroji či jiném účelovém vozidle. Společnost doporučuje zákazníkovi, z důvodu minimalizace možných dodatečných změn na provedené službě či vadě zboží, uplatnit reklamaci neprodleně po zjištění vady na zboží či provedené službě. Tímto způsobem zákazník přispěje k rychlému vyřízení uplatněné reklamace.

Postup vyřízení reklamace

Zákazník při uplatnění reklamace obdrží v prodejním místě obchodní sítě společnosti ContiTrade Services s.r.o. reklamační dotazník, do jehož předtisknutých rubrik vyplní požadované údaje. Správnost uvedených údajů stvrzuje na určeném místě reklamačního dotazníku svým podpisem. Vyplněný reklamační dotazník společně s kopií nákupního dokladu a řádně očištěným předmětem reklamace s viditelným označením reklamované vady předloží odpovědnému pracovníkovi prodejního místa, kde reklamaci zákazník uplatňuje. Pracovník prodejního místa reklamaci převezme a na originálu reklamačního dotazníku potvrdí otiskem razítka, podpisem a datem přijetí závadného výrobku do reklamačního řízení, přičemž zákazníkovi sdělí, zda reklamace bude vyřízena neprodleně, či k rozhodnutí o vyřízení reklamace je nutné odborné posouzení zástupce výrobce zboží. Lhůty pro vyřízení reklamace se řídí Občanským zákoníkem u zákazníka, který službu či zboží zakoupil jako nepodnikatelský subjekt, Obchodním zákoníkem u zákazníka, který

službu či zboží zakoupil jako subjekt podnikatelského charakteru. Reklamační řízení je zahájeno až dnem, kdy zákazník dodá úplnou výše požadovanou dokumentaci a předmět reklamace. Z důvodu objektivního zjištění vzniku závady bere zákazník na vědomí oprávněnost společnosti ContiTrade Services s.r.o. reklamovaný výrobek rozebrat, rozřezat nebo jiným destruktivním způsobem se dobrat původu vzniku závady. Reklamujícímu zákazníkovi v tomto případě nevzniká žádný nárok při zjištění neoprávněnosti jím uplatněné reklamace.

Způsoby vyřízení reklamace

Reklamaci služby či vadného výrobku může společnost v souladu s výše uvedeným posoudit jako reklamaci oprávněnou, v případě, že závada má přímou souvislost s technologií provedení služby nebo technologií výroby zboží či materiálovou závadností, nebo jako reklamaci neoprávněnou, pokud se jedná o vadu, která je přímým důsledkem nedodržování obecně platných zásad pro používání výrobku, mechanické poškození výrobků v souvislosti s jeho provozováním či jiných okolností neslučitelných se způsobem technologie výroby nebo služby.

U reklamaci vad zboží či služeb, které jsou posouzeny jako oprávněné přísluší reklamujícímu zákazníkovi náhrada.

U reklamaci posouzených jako neoprávněné nevzniká zákazníkovi žádný nárok na úhradu jakýchkoliv nákladů spojených s reklamací. Předmět neuznané reklamace bude po dobu 30 dnů od oznámení výsledku reklamačního řízení zákazníkovi uložen u společnosti, kde může být po předchozím oznámení vyzvednut reklamujícím. Po uplynutí této doby se má za to, že reklamující nemá zájem o odebrání předmětu neuznané reklamace a reklamovaný výrobek bude předán k ekologické likvidaci.

Náhrady

V případě kladného vyřízení uplatněné reklamace má zákazník právo na tyto náhrady:

1) Zákazník, který zboží zakoupil jako nepodnikatelský subjekt, má nárok

- jde-li o vadu, kterou lze odstranit, na bezplatné, včasné a řádné odstranění této vady

- jde-li o vadu, kterou nelze odstranit, při uplatnění reklamace v záruční době 24 měsíců, na výměnu zboží za nové nebo na vrácení částky, kterou za zakoupené zboží zaplatil. Při uplatnění reklamace zboží s prodlouženou záruční dobou od prvního dne po uplynutí zákonné záruční doby 24 měsíců resp. 12 měsíců na vrácení poměrné částky ve výši, která odpovídá procentuálnímu vyjádření poměru skutečné zbytkové hloubky dezénové drážky ponižené o zákonem stanovenou min.1,6 mm dezénové drážky k hloubce dezénové drážky nového výrobku ponižené o zákonem stanovenou minimální hloubku dezénové drážky.

2) Zákazník, který zboží zakoupil jako podnikatelský subjekt, má nárok

- jde-li o vadu, kterou lze odstranit, na bezplatné, včasné a řádné její odstranění
- jde-li o vadu, kterou nelze odstranit, při uplatnění reklamace zboží v zákonné záruční době i v prodloužené záruční době na vrácení poměrné částky ve výši, která odpovídá procentuálnímu vyjádření poměru skutečné zbytkové hloubky dezénové drážky ponižené o zákonem stanovenou min.1,6 mm dezénové drážky k hloubce dezénové drážky nového výrobku ponižené o zákonem stanovenou minimální hloubku dezénové drážky.

Reklamační řád společnosti ContiTrade Services s.r.o. se řídí českým právním řádem a společnost výslovně prohlašuje, že s ním nesmí být v rozporu. Pokud by taková skutečnost výjimečně nastala, vždy platí vyšší právní norma. Tyto Záruční a reklamační podmínky jsou platné ode dne vydání a nahrazují předchozí vydání.

V Otrokovicích dne 1.1.2009

Roman Sabol v.r.
Jednatel společnosti
ContiTrade Services s.r.o.

Ing. Lubomír Vorel v.r.
Jednatel společnosti
ContiTrade Services s.r.o.