

ZÁRUČNÍ A REKLAMAČNÍ PODMÍNKY



Pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese shop.bestdrive.cz

- Snahou společnosti ContiTrade Services s.r.o. je trvalé uspokojování požadavků zákazníka v oblasti poskytovaných služeb a jí prodávaného 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 odepráno 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 dezéznové 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 projevíly 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 poskytnutí 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 prodávaného 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 pláštíků pro zemědělskou techniku a stavební stroje. Reklamace pneumatik uvedených ve výjimec se uplatňuje v prodejní, 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 CTS s.r.o. reklamační dotazník, do jehož předtištěných 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.

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. 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

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 dezéznové drážky ponižené o zákonem stanovenou min.1,6 mm dezéznové drážky k hloubce dezéznové drážky nového výrobku ponižené o zákonem stanovenou minimální hloubku dezéznové 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 dezéznové drážky nového výrobku ponižené o zákonem stanovenou minimální hloubku dezéznové drážky.

Reklamační řád společnosti ContiTrade Services s.r.o. se řídí českým právním řádem a společnost výslovně prohlašuje, že s ním nesmí být v rozpor. 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.