

## Všeobecná ustanovení:

1. Pro účely tohoto Reklamačního řádu se rozumí (nevyplývá-li z kontextu jinak):

Prodávající: Firstcar CZ s.r.o. se sídlem: Nad Lesem 117/2, Praha 4, PSČ 14700. IČ: 17493153, zapsán v živnostenském rejstříku města Praha.

Kupující: Fyzická osoba, nebo právnická osoba, která nakupuje zboží, nebo služby prodávajícího.

Zboží/služby: zbožím/službami se rozumí použité motorové vozidlo případně doplňky a příslušenství, náhradní díly a další možné zboží zakoupené od prodávajícího, nebo výrobky a produkty třetích osob (nejsou vyrobeny ani sestaveny prodávajícím), dodávané prodávajícím za účelem dalšího prodeje.

Reklamační řád je dokument vymezující základní podmínky a pravidla pro reklamace zboží a služeb dodaných prodávajícím. Dále vymezuje vztahy a pravidla pro opravy zboží.

1.1. Reklamační řád respektuje platné zákony české republiky, zejména pak, Občanský zákoník a Zákon na ochranu spotřebitele.

2. Reklamační řád v této podobě je platný pro všechny obchodní případy, pokud nejsou smluvně ujednány jiné podmínky. Potom jsou smluvní podmínky nadřazeny tomuto řádu. Vzájemná dohoda nabývá platnost pouze v případě, že je doložitelná v písemné formě a je stvrzena podpisy osob oprávněných za prodávajícího a kupujícího jednat.

3. Prodávající se zavazuje, že po celou pracovní dobu bude na provozovně přítomen pracovník pověřený vyřízením reklamace. Jeho povinností je vydat kupujícímu tzv. Reklamační protokol, jehož obsahem musí být datum, kdy kupující právo uplatnil, identifikace reklamovaného vozidla včetně VIN čísla karoserie, počet najetých km v době předání vozidla do reklamace, předběžný termín ukončení řízení případně doba trvání opravy.

4. Práva z vadného plnění uplatňuje kupující výhradně u prodávajícího na adrese jeho provozovny, v níž vozidlo, službu nebo náhradní díl zakoupil. Kupující je povinen na vlastní náklady přistavit vozidlo na provozovnu prodávajícího za účelem přezkoumání tvrzené vady. Kupující je povinen předložit prodávajícímu v okamžiku předání reklamovaného zboží nabývací doklady prokazující vlastnické právo k reklamovanému zboží spolu s originálem zápisu o technickém stavu reklamovaného vozidla, který je nedílnou součástí kupní smlouvy. Reklamační řízení je oprávněn zahájit s prodávajícím výhradně kupující uvedený v kupní smlouvě, nebo jím zmocněná osoba na základě plné moci vlastníka vozidla s ověřeným podpisem zmocnitele.

5. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy prodávající převzal od kupujícího reklamované zboží. Lhůta na vyřízení reklamace začíná běžet dnem následujícím po dni předání zboží do reklamace.

6. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 30 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba nezbytná k dodání náhradních dílů potřebných k vyřízení reklamace, na kterou prodávající nemá vliv, stejně tak jako doba přerušení opravy způsobená důvody na straně kupujícího.

7. Za termín ukončení reklamačního řízení je považován den, kdy prodávající vyrozumí telefonicky, e-mailem případně SMS zprávou kupujícího o ukončení řízení případně opravy v případě uznání oprávněnosti vzneseného nároku. Doba od vyrozumění do fyzického vyzvednutí vozidla kupujícím se do celkové doby vyřízení reklamace nezapočítává.

8. Po ukončení reklamačního řízení bude vozidlo (zboží) předáno zpět výhradně oprávněnému vlastníkovi, jenž vozidlo předal do reklamace, nebo jím zmocněné osobě na základě plné moci opatřené ověřeným podpisem vlastníka vozidla.

Tento reklamační řád je platný od 1.1.2023