

Reklamacce, záruční podmínky a Core zálohy

O reklamaci nás, prosím, neprodleně informujte (prostřednictvím [reklamačního formuláře](#), písemně, nebo telefonicky ještě před odesláním reklamovaného zboží. Váš nárok posoudíme a individuálně vyřešíme. Následně Vám vydáme písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamacce uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamacce je požadován; dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacce, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacce.

O reklamaci rozhodneme ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady u domácího nebo zahraničního výrobce.

Reklamační řád

1. Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., Zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a vztahuje se na spotřební zboží, u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady.
2. Záruční doba spotřebního zboží činí 24 měsíců a prodlužuje se o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě.
3. Spotřebitel může uplatnit oprávněnou reklamacce jedním z uvedených způsobů:
 - poštou na adrese: *zde se uvede adresa provozovny či sídla podnikání*
 - emailem na adresu: reklamacce@cartime.cz
 - osobně na adrese: *Cartime,s.r.o U Zahrádek 105 Klimkovice 742 83*
4. Spotřebitel je při podávání reklamacce povinen doložit:
 - doklad o prodeji zboží (daňový doklad, faktura, záruční list),
 - reklamované zboží s veškerým příslušenstvím,
 - podrobný popis závady.
 - jméno a adresu osoby/firmy která reklamovaný díl instalovala
5. V provozovně firmy je spotřebiteli vyhotoven doklad o přijetí zboží do reklamacce.
6. Nárok na uplatnění záruky zaniká v případech:
 - opotřebením věci jejím obvyklým užíváním,
 - neodbornou instalací, manipulací a používáním –viz dodatek ***
 - poškození živly (např. voda, oheň či blesk apod.),
 - poškození nadměrným zatěžováním,
 - poškození zboží při přepravě (tato reklamacce se řeší přímo s dopravcem).
 - speciálně objednané zboží na přání zákazníka včleně použitých dílů
 - nainstalováním elektronické součástky
 - nainstalováním součástky do vozidla neodpovídajícím původním specifikacím výrobce
7. V případě oprávněné reklamacce je zboží spotřebiteli bezplatně opraveno. Pokud se jedná o neodstranitelnou závadu je zboží vyměněno za nové. V případě výměny zboží začíná běžet nová záruční lhůta.
8. Lhůta pro vyřízení reklamacce včetně odstranění vady je bez zbytečného odkladu 30 kalendářních dnů, pokud se strany nedohodnou jinak. Tato lhůta začíná běžet dnem přijetí reklamacce. Jestliže nebude lhůta dodržena, má spotřebitel právo na výměnu vadného zboží nebo na odstoupení od kupní smlouvy.

7. Odstoupení od smlouvy

Každá fyzická osoba má ze zákona právo do 14 dní od převzetí zboží odstoupit od smlouvy. V této lhůtě musí kupující spotřebitel doručit prodávajícímu úkon, se kterým současná platná právní úprava spojuje projev vůle směřující k odstoupení od smlouvy.

V případě tohoto rozhodnutí nás o tom, prosíme, písemně nebo telefonicky informujte a dodržte následující:

- vrácené zboží musí být kompletní a bez zjevné známky použití
- zboží nesmí být nikterak porušeno či znehodnoceno (otevření obalu apod.). Pokud spotřebitel poruší originální obal u dodaného výrobku, u něhož nelze předpokládat, že by jej bylo možno následkem toho z hygienických či bezpečnostních důvodů ještě použít, není možné takové zboží dodavateli vrátit
- doložte prosím námi vystavený prodejní doklad, jeho kopii nebo číslo objednávky
- uveďte své číslo bankovního účtu

Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy o koupi zboží, jehož cena závisí na výchylných finančního trhu, při koupi zboží, které bylo upraveno podle přání kupujícího spotřebitele, jakož i při koupi zboží, které podléhá rychlé zkáze, opotřebení a zastarání.

Náklady na dopravu a uskladnění spojené s vrácením zboží nese zákazník.

Upozornění: Podle § 457 a § 458 odst. 1. Občanského zákoníku je každá ze stran zrušené kupní smlouvy povinna vrátit, co od druhé dostala. Pokud to není dobře možné (byl obsahem smlouvy výkon nebo bylo předmětné zboží poškozeno), musí být poskytnuta peněžitá náhrada.

8. Informace o možnosti uplatnění rozporu s kupní smlouvou podle § 616 občanského zákoníku

Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je bez vad. Nestanoví-li zákon jinak, shodou s kupní smlouvou se dále rozumí, že prodávaná věc má jakost a užité vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užité vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tom odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá. Připouští-li to povaha věci, má kupující právo, aby byla věc před ním přezkontrolována nebo aby její činnost mu byla předvedena.

V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen "rozpor s kupní smlouvou"), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou. Jestli nebude takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil.

Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

9. Ochrana osobních údajů

Osobní údaje zákazníků jsou uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Osobní údaje zákazníků jsou plně zabezpečeny proti zneužití.

Při prodeji zboží shromažďuje společnost pouze kontaktní údaje, konkrétně celé jméno, adresu, telefonní čísla a emailové adresy, za účelem odeslání zboží a komunikace se zákazníky. Kupující souhlasí s tím, že tyto údaje mohou být použity prodávajícím k výše uvedenému účelu až do odvolání tohoto souhlasu. Tyto údaje nejsou poskytovány třetím stranám vyjma dopravců. O změnu osobních údajů, nebo jejich vymazání lze požádat osobně, telefonicky nebo emailem.

***** Dodatek *****

Neuznání reklamace z důvodu neodborné instalace, manipulace a používání.

Spotřebitel je povinen zajistit odbornou instalaci zakoupené součástky a také ověřením stavu a funkčnosti všech součástí v dané strojní skupině pro kterou byla součástka zakoupena. Dále je povinen zajistit výměnu maziv a náplní dle specifikací výrobce.

Příklady :

Zakoupený díl	Nutná kontrola /výměna
Řemeny (i rozvodové)	- kladky a napínáky
Rozvodový řetěz	- řetězová kola, vodítka a napínáky
Součásti klimatizace	- výměna filtru/sušáku chladiva
Brzdový kotouč a destičky	- vodítka brzdových třmenů a pístu s těsněním
Brzdový buben a pakny	- samostav brzdových paken, pružin a lanek ruční brzdy
Poloosa s homokinetickými klouby	- silentbloky motoru a převodovky u vozidel s předním náhonem a kontrola rámu
Součásti motoru, převodovek a náprav	- výměna filtru a kontrola ostatních dílů a náplní

Záloha na vrácení starých dílů k renovaci “ tzv CORE Deposit “

Některé náhradní jsou prodávány výměnným způsobem a je na ně požadována záloha která je vrácena zakazníkovy do 3 dnů po obdržení původního vyměněného dílu . Jde zejména o díly určené k renovaci jako Startéry, Alternátory, Hlavy válců, Brzdové třmeny, Pumpy posilovače řízení, Převodky řízení, Řídící jednotky atd, a nebo díly vyžádány výrobcem k recyklaci jako Katalizátory, Plastové nárazníky atd,.

Díly musí být vrácené kompletní v původním obalu s viditelným číslem dílu a nesmí být znehodnoceny neodborným zásahem jako svárem, použitím nevhodného nářadí k demontáži, poškozením závitů, demontáží či neúspěšnou neodbornou opravou atd.

Pokud je na dotazovaný díl požadována záloha, musí být zákazník na tutu skutečnost předem upozorněn. Náklady na dopravu vrácení hradí kupující .