

# REKLAMAČNÍ ŘÁD SKUPINY AURES

## Obsah

1. Úvodní ustanovení .....	1
2. Předmět reklamace/stížnosti .....	1
3. Náležitosti reklamace/stížnosti .....	1
4. Právní rámec odpovědnosti Prodávajícího za vady automobilu .....	2
5. Reklamační řízení v případě vad automobilu .....	3
6. Způsob vyřízení ostatních reklamaci/stížností .....	4
7. Náklady spojené s řešením reklamace/stížnosti .....	4
8. Postup při námítce proti vyřízení reklamace/stížnosti Společnosti .....	4
9. Závěrečné ustanovení .....	4

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tento reklamační řád skupiny AURES („**Reklamační řád**“) stanoví náležitosti a podmínky řešení reklamaci a stížností podaných u všech společností, které jsou součástí koncernu AURES, tedy zejména:

**AURES Holdings a.s.**, se sídlem Praha 8 – Čimice, Dopraváků 874/15, PSČ: 184 00, IČ:01759299, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 19139;

**Mototechna Group s.r.o.**, se sídlem Praha 8 – Čimice, Dopraváků 874/15, PSČ: 184 00, IČ: 261 94 716, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 251456;

**AUTO DISKONT s.r.o.**, se sídlem Brno, Černovická 1183/38, PSČ 61800, IČ: 272 15 733, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, sp. zn. C 53525;

(jednotlivé společnosti budou dále označovány jako „**Společnosti**“, nebo „**Prodávající**“ a skupina AURES jako „**AURES**“).

- 1.2 Tento Reklamační řád upravuje práva a povinnosti Společnosti a jejích Klientů v případech, kdy Klient není spokojen s poskytnutými produkty a službami, a rozhodne se reklamovat jejich kvalitu a správnost.
- 1.3 Klientem se pro účely Reklamačního řádu rozumí fyzická nebo právnická osoba, která s kteroukoliv Společností (i) je ve smluvním vztahu, (ii) jednala o uzavření smluvního vztahu, (iii) byl/a ve smluvním vztahu, (iv) zastupuje ve smluvním vztahu druhou stranu, nebo (v) je na základě jiných skutečností oprávněna disponovat předmětem smluvního vztahu (dále jen "**Klient**").
- 1.4 Reklamaci/stížností se pro účely Reklamačního řádu rozumí předložení reklamace/stížnosti ze strany Klienta, který zpochybní přesnost nebo kvalitu služeb Společnosti (dále jen "**Reklamace**"). Reklamaci/stížností se také rozumí podání oznámení, kdy se Klient domnívá, že jednání zaměstnance Společnosti nebo jejího obchodního partnera nebylo vhodné nebo přiměřené situaci, nebo v případě, že upozorňuje na nedostatky v činnosti Společnosti.

### 2. Předmět reklamace/stížnosti

- 2.1 Předmětem Reklamace/stížnosti jsou nedostatky v plnění smluvených podmínek příslušné smlouvy, kterou Klient uzavřel se Společností, ze strany Společnosti. Reklamace/stížnost je podnět Klienta Společnosti, případně i jiné osoby, upozorňující na případné nedostatky v postupech Společnosti nebo v plnění právních povinností Společnosti vyplývajících z platných obecně závazných právních předpisů nebo na chování jednotlivých zaměstnanců, osob spolupracujících se Společností nebo obchodních partnerů Společnosti.
- 2.2 Reklamaci/stížnost je oprávněna podat (uplatnit) jakákoliv osoba včetně osob, které nejsou Klienty Společnosti (dále jen „**Stěžovatel**“). Reklamaci/stížnost je nutné podat (uplatnit) bez zbytečného odkladu poté, co Stěžovatel zjistí nedostatky v postupech Společnosti, v plnění právní povinnosti Společnosti nebo v chování zaměstnance Společnosti nebo spolupracující osoby.

### 3. Náležitosti reklamace/stížnosti

- 3.1 Reklamace/stížnost musí být dostatečně určitá pro to, aby bylo možné se jí zabývat.
-

3.2 Reklamacce/stížnost proto musí obsahovat:

- a) Identifikaci Klienta (respektive jeho zástupce): jméno a příjmení, adresu, rodné číslo nebo datum narození,
- b) Předmět Reklamacce/stížnosti: popis reklamované skutečnosti a výčet podkladů, z nichž jednotlivá tvrzení Klienta v rámci jeho podnětu vycházejí,
- c) Kontaktní údaje Klienta: telefonní číslo nebo e-mailovou adresu, které lze použít pro rychlejší vyřízení Reklamacce/stížnosti.

3.3 Reklamacce/stížnost by měla také obsahovat:

- a) Časové údaje: datum podání Reklamacce/stížnosti, data, při nichž došlo nebo mělo dojít k události, jež jsou předmětem Reklamacce/stížnosti
- b) Údaje o osobách: jména a příjmení či jiné indicie k určení všech osob jednajících v předmětu Reklamacce/stížnosti jménem, respektive v zastoupení Společnosti i klienta
- c) Klientem navrhovaný způsob nápravy
- d) Podpis Klienta, pokud je Reklamacce/stížnost podána písemně, anebo je do Společnosti doručena osobně.

3.4. V případech, kdy Reklamacce/stížnost neobsahuje všechny informace potřebné pro řádné vyřízení Reklamacce/stížnosti, příslušné oddělení Společnosti – oddělení Péče o zákazníky (i) písemně, elektronicky nebo telefonicky vyzve Klienta, aby ve stanovené lhůtě potřebné údaje doplnil a zároveň, (ii) poučí Klienta, že pokud tak v předepsané lhůtě neučiní, Společnost se bude zabývat i neurčitou reklamací/stížností, pokud to bude považovat za účelné.

#### 4. Právní rámec odpovědnosti Prodávajícího za vady automobilu

4.1. Prodávající odpovídá za vady automobilu v rozsahu všeobecně stanoveném závaznými právními předpisy dle ustanovení § 2099 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. V těch případech, kdy kupujícím je fyzická osoba nejednající v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání (dále jen „spotřebitel“), platí, že práva kupujícího vzhledem k odpovědnosti AAA AUTO za vady automobilu zaniknou v případě, že kupující neuplatní tato práva v průběhu doby, která je stanovena všeobecně závaznými právními předpisy, nejpозději však **do 12 měsíců** ode dne převzetí automobilu kupujícím v případě ojetých automobilů a 24 měsíců od převzetí automobilu v případě nově vyrobených automobilů.

4.2. Kupující bere plně na vědomí a je srozuměn s tím, že (není-li v prodejní dokumentaci stanoveno jinak), Prodávající prodává zásadně použité automobily, a proto v souladu se zákonnými ustanoveními neodpovídá za vady:

- a) spočívající v opotřebení odpovídající míře jeho předchozího používání, které automobil měl v okamžiku převzetí kupujícím;
- b) za vady, které vznikly po převzetí automobilu kupujícím;
- c) za vady, na které byl kupující výslovně upozorněn;
- d) za vady, o kterých kupující věděl anebo které musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření této smlouvy, a to z osobní prohlídky motorového vozidla nebo absolvované zkušební jízdy, tedy vady zjevné; a
- e) za vady, které kupující sám způsobil.

Za účelem důkladného prověření technického stavu kupovaného motorového vozidla poskytuje Prodávající kupujícímu možnost jeho prohlídky v prostorách servisu skupiny AAA AUTO za účasti vlastního odborníka zvoleného kupujícím za přítomnosti specializovaného personálu skupiny AAA AUTO.

4.3. Prodávající poskytuje kupujícímu garanci, že zakoupený automobil nepochází z trestné činnosti, že před jeho prodejem kupujícímu nedošlo k neoprávněnému pozměnění, příp. k neoprávněné manipulaci s číslem podvozku a s číslem motoru, že v době prodeje není na automobil uplatňováno zástavní právo a že automobil není v době jeho prodeje předmětem leasingu. V opačném případě je kupující oprávněn od uzavřené kupní smlouvy odstoupit a Prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu automobilu za podmínek níže uvedených v bodě 4.7 tohoto Reklamačního řádu.

4.4. Garanci uvedenou v odst. 3 výše poskytuje Prodávající po celou dobu životnosti automobilu. Práva z této garance nejsou převoditelná na třetí osobu a vůči Prodávajícímu je oprávněn ji uplatňovat výhradně jen kupující.

4.5. Prodávající dále kupujícímu poskytuje garanci, že automobil nebyl poškozen povodněmi, hlavně že automobil nestál delší dobu v zatopeném území, nebyl pod vodou, interiér nebyl zanesen blátem a nánosy z povodní, které by způsobovaly nefunkčnost elektroinstalace vozidla anebo jiného jeho zařízení. V opačném případě je kupující oprávněn od uzavřené kupní smlouvy odstoupit.

4.6. Prodávající dále kupujícímu garantuje, že automobil je možné zaevidovat na nového majitele na území České republiky a že tomu nebrání žádný záznam příslušného orgánu státní správy. Tato garance se výslovně vztahuje jen na území České republiky, přičemž Prodávající nezajišťuje administrativní úkony spojené s vývozem automobilu a jeho evidencí mimo území České republiky.

4.7. V případě, že v okamžiku předání automobilu automobil trpěl vadou, je Kupující oprávněn požadovat odstranění vady. Prodávající Kupujícímu dále nad rámec zákona nabízí i možnost poskytnutí slevy z kupní ceny.

Kupující je oprávněn požadovat slevu z kupní ceny v případě, že se jedná o nevýznamnou vadu a zároveň:

- a) jedná se o podstatné porušení smlouvy; nebo
- b) neodstraní-li prodávající vady zboží v zákonem stanovené lhůtě nebo oznámí-li před jejím uplynutím, že vady neodstraní nebo je z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna; nebo

- c) vada se projeví opakovaně.

Kupující je oprávněn požadovat slevu z kupní ceny nebo odstoupit od smlouvy v případě, že se jedná o významnou vadu a zároveň:

- a) jedná se o podstatné porušení smlouvy; nebo  
b) neodstraní-li prodávající vady zboží v zákonem stanovené lhůtě nebo oznámí-li před jejím uplynutím, že vady neodstraní nebo je z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna; nebo  
c) vada se projeví opakovaně;
- 4.10. V případě odstoupení kupujícího od kupní smlouvy vrátí Prodávající kupujícímu kupní cenu automobilu, a to oproti vrácení automobilu Kupujícímu Prodávajícímu do jeho provozovny ve stavu, v jakém jej od Prodávajícího převzal, s přihlednutím k obvyklému opotřebením, společně s veškerým příslušenstvím a součástmi. V případě odstoupení od kupní smlouvy nemá kupující vůči Prodávajícímu nárok na úhradu nákladů s vrácením automobilu, ledaže by šlo o důvodné odstoupení vyplývající z uplatnění práv z odpovědnosti za vady. Kupující nemá nárok na úroky z peněžitě částky vrácené mu Prodávajícímu. Práva z poskytovaných garancí nejsou převoditelná na třetí osobu a vůči Prodávajícímu je oprávněn je uplatňovat výhradně kupující.
- 4.11. V případě, že Prodávající zprostředkoval uzavření pojistné smlouvy na pojištění mechanických a elektrických závad automobilu mezi kupujícím a příslušnou pojišťovnou, uhradil Prodávající pojistné z této pojistné smlouvy tak, že poskytl kupujícímu slevu z kupní ceny za automobil ve výši pojistného. V případě zániku pojistné smlouvy anebo v jakémkoliv jiném případě, kdy dojde k vrácení pojistného, bude z výše uvedeného důvodu pojistné vráceno Prodávajícímu a nikoliv kupujícímu.

## 5. Reklamační řízení v případě vad automobilu

- 5.1. Kupující je povinen uplatnit práva z vad automobilu a vady automobilu Prodávajícímu oznámit bez zbytečného odkladu poté, co vadu mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, nejpozději však (s výjimkou právních vad) do jednoho roku ode dne přechodu nebezpečí škody na automobilu, jinak jeho nároky z odpovědnosti za vady zanikají.
- 5.2. Kupující přitom postupuje následovně:
- (i) v kterékoli provozovně Prodávajícího sepiše s oprávněným zaměstnancem Společnosti reklamační protokol, ve kterém uvede důvod své reklamace, podrobně popíše vady automobilu a uvede způsob vyřízení reklamace, který požaduje;
  - (ii) důsledně a pravdivě vyplní všechny body předloženého reklamačního protokolu – formuláře; a
  - (iii) na vyzvu Společnosti zajistí dodání potřebné dokumentace, resp. přistavení motorového vozidla a poskytne veškerou součinnost při vyřízení jeho reklamace.
- 5.3. Prodávající přijme reklamaci kupujícího na základě písemného protokolu o reklamaci, kterou řádně zaregistruje v evidenci reklamací. Při uplatnění reklamací je kupující povinný poskytnout Prodávajícímu veškerou nutnou součinnost, která spočívá zejména: v přistavení motorového vozidla k prohlídce do prostor provozovny Prodávajícího, v předložení nezbytných dokladů k reklamovanému motorovému vozidlu /technický průkaz, servisní knížku, návod na použití atp./ a jiné podle okolností. V případě, že kupující takovou součinnost neposkytne nebo poskytnout odmítne, znemožní tak Prodávajícímu řádné vyřízení reklamace, v důsledku čehož Prodávající neodpovídá za následně vzniklé škody a dodatečné náklady kupujícího. Prodávající v takovém případě též neodpovídá za nevyřízení reklamace kupujícího řádně a včas.
- 5.4. Kupující je oprávněn uplatnit právo z odpovědnosti Prodávajícího za vady automobilu též písemně oznámením zaslaným Prodávajícímu, s dodatkem „*Oddělení Péče o zákazníky*“, a to na adresu kterékoli provozovny nebo do sídla Prodávajícího.
- 5.5. Na základě rozhodnutí kupujícího o tom, které z poskytnutých práv uplatňuje, je Prodávající povinen určit dobu potřebnou k vyřízení reklamace, která bude v souladu s bodem 5 tohoto článku. Prodávající si v odůvodněných případech vyhrazuje právo navrhnout změnu postupu vyřízení reklamace, o čemž kupujícího řádně informuje.
- 5.6. Prodávající rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává přiměřená doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Prodávající však garantuje maximální délku pro vyřízení reklamace či stížnosti 30 dní. To neplatí ve složitých případech, kdy se Prodávající s kupujícím dohodnou na delší lhůtě.
- 5.7. Prodávající vyrozumí kupujícího o vyřízení reklamace telefonicky, e-mailem nebo poštou ve lhůtě pro vyřízení reklamace, do té doby se má za to, že reklamace vyřízena nebyla. V případě zamítnutí reklamace bude toto rozhodnutí v reklamačním protokolu odůvodněno.
- 5.8. Způsobem vyřízení reklamace se rozumí ukončení reklamačního řízení:
- (i) odevzdáním opraveného automobilu;
  - (ii) výměnou automobilu;
  - (iii) vrácením kupní ceny automobilu / zrušením kupní smlouvy;
  - (iv) vyplacením přiměřené slevy z kupní ceny automobilu;
  - (v) písemnou výzvou k převzetí plnění;
  - (vi) odůvodněným zamítnutím reklamace.
-

- 5.9. Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje. Prodávající následně vydá nebo zašle kupujícímu písemné potvrzení o způsobu vyřízení reklamace včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace, nejpozději do 30 dnů od jejího řádného uplatnění.
- 5.10. Kupující má právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s důvodným uplatněním práv z odpovědnosti za vady v případě, že za tyto vady Prodávající odpovídá.

## **6. Způsob vyřízení ostatních reklamací/stížností**

- 6.1. Nestanoví-li příslušný obecně závazný právní předpis nebo individuální závazný právní akt lhůtu kratší pro vyřízení reklamace/stížnosti, je Společnost povinna vyřídit reklamaci/stížnost ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne podání (uplatnění) reklamace/stížnosti.
- 6.2. Společnost je povinna nejpozději v poslední den lhůty pro vyřízení reklamace/stížnosti zaslat Stěžovateli odpověď na reklamaci/stížnost, resp. oznámit k podané reklamaci/stížnosti své stanovisko.
- 6.3. V případě, že nelze reklamaci/stížnost vyřídit v příslušné lhůtě, je Společnost povinna Stěžovateli oznámit v příslušné lhůtě alespoň důvod, proč nebylo možné reklamaci/stížnost ve stanovené lhůtě vyřídit, aktuální stav řešení reklamace/stížnosti a rovněž sdělit další postup, včetně uvedení náhradní lhůty pro vyřízení reklamace/stížnosti, je-li to možné.
- 6.4. Společnost je oprávněna vyžádat si doplnění či opravu reklamace/stížnosti Stěžovatelem. Pokud si Společnost takovou opravu či doplnění vyžádá, běh lhůty pro vyřízení reklamace/stížnosti se přerušuje po dobu, po kterou je reklamace/stížnost Stěžovatelem doplňována či opravována.
- 6.5. Odpověď na reklamaci/stížnost Společnost doručí Stěžovateli, a to komunikačním způsobem určeným na základě výhradního rozhodnutí Společnosti, zpravidla však stejným komunikačním způsobem, kterým byla reklamace/stížnost doručena Společnosti, pokud nebude se Stěžovatelem individuálně dohodnuta jiná forma doručení odpovědi.

## **7. Náklady spojené s řešením reklamace/stížnosti**

- 7.1. Náklady na vyřízení reklamace/stížnosti nese Společnost.

## **8. Postup při námítce proti vyřízení reklamace/stížnosti Společností**

- 8.1. Proti způsobu vyřešení reklamace/stížnosti lze u Společnosti podat námítky. Námítky proti způsobu vyřešení reklamace/stížnosti zasílá Stěžovatel bez zbytečného prodlení po doručení oznámení o vyřešení reklamace/stížnosti Společností Stěžovateli, a to na adresu sídla Společnosti.
- 8.2. Dle § 14 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, Společnost informuje, že věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je (i) pro oblast finančních služeb finanční arbitr ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)) v rozsahu své působnosti (viz § 1 zák. č. 229/2002 Sb.) a (ii) v ostatních případech nabízeného zboží a služeb či zprostředkování neživotního pojištění Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)), případně jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu ([www.mpo.cz](http://www.mpo.cz)).

## **9. Závěrečné ustanovení**

- 9.1. Reklamační řád je zveřejněn na webové adrese Společnosti [www.aaaauto.cz](http://www.aaaauto.cz).
  - 9.2. Společnost je oprávněna tento Reklamační řád změnit. Změna Reklamačního řádu nabývá účinnosti dnem, kdy tuto změnu Společnost oznámí vhodným způsobem. Postup pro vyřizování reklamací/stížností doručených Společnosti Stěžovatelem před účinností změny Reklamačního řádu se řídí aktualizovaným zněním Reklamačního řádu, neoznámí-li Stěžovatel Společnosti, že si přeje vyřídit svou reklamaci/stížnost podle znění Reklamačního řádu účinného v okamžik doručení reklamace/stížnosti Společnosti.
  - 9.3. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 6.1.2023.
-