

Dodavatel, společnost PowerTEC - značkový chiptuning s.r.o.,  
se sídlem Libušina 1009, 272 03 Kladno Dubí, IČ 01533461,  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze,  
oddíl C, vložka 208024, vydává tento

## **REKLAMAČNÍ ŘÁD:**

### **Článek 1 - Úvodní ustanovení**

1. Pojmy užívané v Reklamačním řádu jsou definovány v Podmínkách.
2. Reklamační řád upravuje práva a povinnosti Smluvních stran plynoucí z odpovědnosti Dodavatele za vady Služby a ze záruk poskytovaných Dodavatelem, jakož i způsob řešení reklamací uplatněných Objednatelem u Dodavatele. Reklamační řád se nevztahuje na Smlouvu, jejímž předmětem je renovace filtru pevných částic.
3. Reklamační řád tvoří nedílnou součást Smlouvy. Podpisem Zakázkového listu Objednatel stvrzuje, že byl s Reklamačním řádem seznámen a že s ním souhlasí.
4. Práva z vadného plnění musí Objednatel u Dodavatele uplatnit v souladu s Reklamačním řádem a obecně závaznými předpisy.
5. Objednatel je oprávněn Službu reklamovat, pokud provedená Služba neodpovídá Smlouvě.
6. Dodavatel odpovídá Objednateli za to, že provedená Služba má při přechodu nebezpečí škody na Motorovém vozidlu zpět na Objednatele vlastnosti uvedené v Dodavatelem zhotoveném protokolu o měření emisí Motorového vozidla po provedené Službě, protokolu o měření výkonu motoru Motorového vozidla po provedené Službě a certifikátu o provedení Služby. V opačném případě je plněno vadně a Objednatel má práva plynoucí z vadného plnění. Za vady, které vznikly později, Dodavatel odpovídá pouze v případě, že vadu způsobil porušením své povinnosti.

### **Článek 2 - Výluky z odpovědnosti Dodavatele za vady**

1. Dodavatel neodpovídá za vady související s
  - a. dodržením nevhodného pokynu Objednatele, na jehož nevhodnost byl Objednatel Dodavatelem ústně či písemně včas upozorněn, a přesto na jeho dodržení trval,
  - b. použitím nevhodné věci převzaté od Objednatele, na jejíž nevhodnost byl Objednatel Dodavatelem ústně či písemně včas upozorněn, a přesto na jejím použití trval,
  - c. nedodržením pokynů Dodavatele uvedených v Návodu k obsluze a údržbě vozidla po úpravě,
  - d. běžným opotřebením Motorového vozidla,
  - e. neodborným či nepřiměřeným zacházením s Motorovým vozidlem,
  - f. užíváním Motorového vozidla způsobem či v podmínkách, k nimž není dle výrobce určen,
  - g. nedodržením servisních intervalů Motorového vozidla,
  - h. provedením neautorizovaných zásahů do Motorového vozidla po převzetí Motorového vozidla Objednatelem či porušením bezpečnostního štítku či nálepky, pokud byly Dodavatelem umístěny v Motorovém vozidlu,
  - i. neoprávněnou manipulací s ukazatelem počtu najetých kilometrů Motorového vozidla,

- j. provedením Služby na Motorovém vozidlu, které dle kontrol, zkoušek a diagnostik provedených Dodavatelem vykazovalo vady vylučující řádné provedení Služby, Objednatel byl na tyto vady i jejich vliv na provedení Služby a její vlastnosti Dodavatelem řádně a včas upozorněn (např. formou Technického listu podepsaného Objednatelem), a přesto na provedení Služby trval,
  - k. vyšší mocí.
2. Objednatel bere na vědomí, že vlastnosti provedené Služby a její vliv na Motorové vozidlo se mohou měnit v závislosti na technickém stavu Motorového vozidla a způsobu jeho užívání. Za vady provedené Služby nebo změnu jejích vlastností způsobené technickým stavem Motorového vozidla a způsobem jeho užívání Dodavatel neodpovídá.

### Článek 3 - Uplatnění reklamace

1. Objednatel má právo uplatnit reklamaci v sídle a provozovně Dodavatele. Dodavatel zajišťuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace během celé provozní doby. Informuje-li Objednatel o zamýšlené reklamaci Dodavatele předem telefonicky či písemně (vč. e-mailové zprávy), nabídne mu Dodavatel termín pro přistavení Motorového vozidla k přijetí do reklamace.
2. Objednatel musí vytknout zjevné vady při převzetí Motorového vozidla. Jiné než zjevné vady musí Objednatel Dodavateli oznámit bez zbytečného odkladu poté, co je zjistí, nejpozději do dvou let od předání Motorového vozidla.
3. Pokud Objednatel přijal Motorové vozidlo bez výhrad nebo pokud vady neoznámil bez zbytečného odkladu, může Dodavatel namítnout, že Objednatel neuplatnil své právo včas a může reklamaci zamítnout.
4. Při uplatnění reklamace je Objednatel povinen
  - a. přistavit Motorové vozidlo do sídla či provozovny Dodavatele v termínu, který byl mezi Smluvními stranami dohodnut, a Motorové vozidlo u Dodavatele bezplatně ponechat po dobu nezbytnou k vyřízení reklamace;
  - b. předložit Dodavateli dokumentaci, kterou od Dodavatele obdržel při převzetí Motorového vozidla po provedení Služby (zejm. Certifikát o provedení Služby, Technický list a fakturu za provedenou Službu);
  - c. předložit Dodavateli servisní knížku k Motorovému vozidlu s vyznačenými záznamy o provedených servisních úkonech, pokud o to Dodavatel požádá.
5. Splnění povinností Objednatele podle čl. 3, odst. 4 Reklamačního řádu je podmínkou pro plnění povinností Dodavatele plynoucích z uplatnění práv z vadného plnění.

### Článek 4 - Vyřízení reklamace

1. Dodavatel je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.
2. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, ledaže se Dodavatel s Objednatelem dohodne na delší lhůtě. Neodstraní-li Dodavatel vady Služby v uvedené lhůtě, má se za to, že vadu nelze odstranit.
3. Lhůta pro vyřízení reklamace se prodlužuje o dobu, po kterou je Objednatel v prodlení s poskytnutí potřebné součinnosti Dodavateli.

3. Dodavatel vydá Objednateli písemné potvrzení, ve kterém uvede datum uplatnění reklamace, charakteristiku vytykané vady, Objednatel požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob, jakým bude Objednatel informován o jejím vyřízení.
4. O vyřízení reklamace se Objednatel vyrozumívá e-mailem, telefonicky či SMS.
5. Dodavatel vydá Objednateli písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, vč. potvrzení o provedení opravy a o době jejího trvání, a v případě zamítnutí reklamace odůvodnění takového zamítnutí.
6. Uzná-li Dodavatel reklamaci za oprávněnou, vyřídí ji způsobem, který Objednatel požaduje. Není-li to možné a předmětem Smlouvy bylo provedení Chiptuningu, provede Dodavatel se souhlasem Objednatele bezplatné uvedení softwaru řídící jednotky motoru Motorového vozidla do továrního nastavení a vrátí mu cenu, kterou Objednatel za provedení Služby zaplatil. Tato cena může být ponížena o náklady Dodavatele spojené s realizací Služby (zejm. náklady na diagnostiku Motorového vozidla, měření výkonu motoru Motorového vozidla na válcové zkušebně, měření emisí a další).
7. Je-li to v daném případě možné, navrhne Dodavatel Objednateli v případě zamítnutí reklamace způsoby, jakými lze problém Objednatele řešit. Bylo-li předmětem Smlouvy provedení Chiptuningu, přiznává Dodavatel Objednateli i v případě zamítnutí reklamace právo na bezplatné uvedení softwaru řídící jednotky motoru Motorového vozidla do továrního nastavení.
8. Práva a povinnosti Objednatele a Dodavatele související s převzetím Motorového vozidla po vyřízení reklamace jsou upraveny v Článku 4 Podmínek.

#### **Článek 5 - Práva z vad**

1. Je-li vadné plnění podstatným porušením Smlouvy, má Objednatel právo na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, na odstranění vady opravou věci, na přiměřenou slevu z ceny Služby, nebo odstoupit od smlouvy. Objednatel sdělí Dodavateli, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Ne zvolí-li Objednatel své právo včas, má práva jako v případě vadného plnění, které je nepodstatným porušením Smlouvy.
2. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením Smlouvy, má Objednatel právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z ceny Služby. Ne odstraní-li Dodavatel vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může Objednatel požadovat slevu z ceny, anebo může od smlouvy odstoupit.
3. Smluvní strany sjednávají, že po dobu reklamace nemá Objednatel právo na poskytnutí náhradního motorového vozidla.

#### **Článek 6 - Záruka na Chiptuning**

1. Dodavatel poskytuje na softwarovou úpravu sériové řídící jednotky motoru Motorového vozidla záruku v trvání 9 let od provedení Chiptuningu. Po tuto dobu Dodavatel garantuje neměnnost použitého softwaru a přiznává Objednateli právo požádat o provedení úpravy spočívající v uvedení softwaru řídící jednotky motoru Motorového vozidla do továrního nastavení. Záruka podle tohoto ustanovení se nevztahuje na případy, kdy ke změně softwaru došlo zásahem třetí osoby nebo jakýmkoliv poškozením řídící jednotky motoru Motorového vozidla.
2. Dodavatel poskytuje záruku na vadu spočívající v zatečení vody do řídící

- jednotky motoru Motorového vozidla, a to v trvání 24 měsíců od provedení Chiptuningu. Záruka podle tohoto ustanovení se vztahuje na případy, kdy
- a. za účelem provedení Chiptuningu bylo nezbytné demontovat řídicí jednotku z Motorového vozidla, narušit její voděodolný kryt a tento kryt obnovit, a současně
  - b. došlo k zatečení vody do řídicí jednotky motoru Motorového vozidla.
- Záruka podle tohoto ustanovení se nevztahuje na vady vzniklé elektrickým přepětím v elektroinstalaci Motorového vozidla.
4. Dodavatel poskytuje záruku 14 dnů na vrácení peněz v případě, že předmětem Smlouvy je Chiptuning. Záruka podle tohoto ustanovení zakládá Objednateli právo, aby ve lhůtě 14 dnů od provedení Chiptuningu požádal Dodavatele o vrácení ceny za provedení Chiptuningu, pokud není Objednatel s vlastnostmi Chiptuningu z vážných a objektivních důvodů spokojen. Takovými důvody se rozumí např. výrazné zvýšení dlouhodobé průměrné spotřeby paliva Motorového vozidla, na němž byl proveden Chiptuning, či nestandardní projevy motoru takového Motorového vozidla (př. cukání, šubání, špatné startování). Záruka podle tohoto ustanovení se nevztahuje na platby, které Objednatel Dodavateli zaplatil za provedení kontrol, zkoušek a diagnostik provedených dle článku 3, odst. 3 Podmínek.
  5. Záruční doby začínají běžet okamžikem převzetí Motorového vozidla po provedení Chiptuningu Objednatelům či osobou zmocněnou k převzetí Motorového vozidla.

#### **Článek 7 - Ustanovení společná a závěrečná**

1. Reklamační řád je k dispozici v sídle a provozovně Dodavatele a v elektronické formě též na [www.chiptuning.cz/pravniujednani](http://www.chiptuning.cz/pravniujednani).
2. Je-li reklamáce uznána za oprávněnou, má Objednatel právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva. Právo zaniká, pokud není Objednatel uplatněno písemně v sídle či provozovně Dodavatele do jednoho měsíce poté, co byl Dodavatelem informován o vyřízení reklamáce.
3. Objednateli, který není Spotřebitelem, mohou být v případě zamítnutí reklamáce účtovány servisní a diagnostické úkony Dodavatele dle Ceníku.
4. V případě, že mezi Poskytovatelem a Spotřebitelem dojde ke vzniku spotřebitelského sporu plynoucího ze Smlouvy a tento spor se nepodaří vyřešit přímo, je Spotřebitel oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz). Dozor nad dodržováním povinností stanovených zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, vykonává Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).
5. Práva Spotřebitele stanovená zákonem nejsou Reklamačním řádem dotčena.
6. Reklamační řád je platný a účinný od 1. května 2017.

V Kladně dne 1. května 2017