Informace pro spotřebitele a reklamační řád

společnosti

Škoda Auto a.s.

se sídlem tř. Václava Klementa 869, Mladá Boleslav II, 293 01 Mladá Boleslav

IČO: 00177041 DIČO: CZ00177041

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 332

Provozovna Škoda Servisní centrum, Boleslavská 366, 293 06 Kosmonosy **(dále jen „ŠSC“)**

Tel. č.: +420 326 816 147

e-mail: servis.kosmonosy@skoda-auto.cz

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tento reklamační řád upravuje:

a. postup a práva spotřebitele v případě uplatňování práv z vadného plnění – reklamační řád pro spotřebitele,

b. poučení pro spotřebitele v případě smluv uzavíraných mimo obchodní prostory/distančním způsobem a

c. práva spotřebitele ke zboží s digitálním obsahem.

1.2. Reklamační řád poskytuje zákazníkovi (kupujícímu, objednateli) spotřebiteli informace o podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (reklamace) spolu s údaji o tom, kde a jakým způsobem lze reklamaci uplatnit. Prostřednictvím tohoto reklamačního řádu poskytuje ŠSC zákazníkovi informace v souladu s ustanovením § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění.

1.3. Spotřebitelem je pro účely tohoto reklamačního řádu v souladu s § 419 z. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ"), každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

1.4. Za spotřebitele není pro účely tohoto reklamačního řádu považován zákazník, který v rámci své objednávky zboží (motorového vozidla) /zakázky na opravu uvedl v jakékoliv související dokumentaci IČ (identifikační číslo podnikatele).

1.5. Odkazuje-li tento reklamační řád na zákazníka, rozumí se tím vždy zákazník spotřebitel.

1.6. Reklamace musí být vždy uplatněna dle tohoto reklamačního řádu, se kterým je zákazník povinen se seznámit.

1.7. Reklamační řád je zákazníkovi k dispozici v prostorách příjmu zakázek a objednávek na provozovně ŠSC a na webu: https://servisni-centrum.skoda-auto.cz/reklamacni-rad. Na požádání vydá ŠSC zákazníkovi tento reklamační řád v tištěné podobě.

1.8. Uzavřením smlouvy zákazníkem se ŠSC (kupní smlouva, smlouva o dílo atd.) vyjadřuje zákazník souhlas s tímto reklamačním řádem a potvrzuje, že se s ním seznámil.

1.9. Zákazník je povinen se s reklamačním řádem seznámit před učiněním objednávky nebo předáním zakázky k opravě v provozovně ŠSC nebo před učiněním objednávky nebo předáním zakázky k opravě telefonicky nebo prostřednictvím online objednávky (včetně objednávky Originálních dílů a (nebo) Originálního příslušenství Škoda.

1.10. Práva zákazníka vyplývající ze zákonných ustanovení nejsou tímto reklamačním řádem dotčena.

1.11. Zbožím je v tomto reklamačním řádu míněno zboží zakoupené u ŠSC, zejména, nikoliv výlučně Originální díly a (nebo) Originální příslušenství Škoda na motorová vozidla. Tento reklamační řád se vztahuje i na práva z vadného plnění při provádění oprav dle Všeobecných podmínek oprav a prodeje originálních dílů a příslušenství Škoda, web: https://servisni-centrum.skoda-auto.cz/vseobecne-obchodni-podminky, přiměřeně s ohledem na povahu smlouvy o dílo a odpovídající zákonná ustanovení.

1.12. Poskytne-li ŠSC v rámci smlouvy o dílo Originální díly a (nebo) Originální příslušenství Škoda, použijí se na ně zákonná ustanovení kupní smlouvy a tento reklamační řád ohledně prodeje zboží zákazníkovi.

2. Odpovědnost ŠSC za vadné plnění při koupi zboží

2.1. ŠSC odpovídá za vady koupeného zboží v rozsahu vymezeném závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními § 2099 a násl. Zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“).

2.2. ŠSC odpovídá zákazníkovi za to, že zboží při převzetí nemá vady a že při převzetí:

a. zboží odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;

b. zboží je vhodné k účelu, pro který jej zákazník požaduje a s nímž ŠSC souhlasí;

c. zboží je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci;

d. zboží je vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem;

e. zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může zákazník rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná ze strany ŠSC, zejména reklamou nebo označením;

f. zboží je dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může zákazník rozumně očekávat, vyjma užití zboží v rámci opravy a smlouvy o dílo, a

g. zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které ŠSC zákazníkovi poskytla před uzavřením smlouvy.

2.3. Vlastnosti výše pod písm. d), e), f) a g) neplatí, pokud ŠSC zákazníka před uzavřením smlouvy zvlášť upozornila, že se některá vlastnost zboží liší a zákazník s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil. ŠSC odpovídá zákazníkovi také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle smlouvy provedena ze strany ŠSC nebo na její odpovědnost. To platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena zákazníkem a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytla ŠSC nebo poskytovatel digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu, jde-li o věc s digitálními vlastnostmi.

2.4. Zákazník je povinen bezprostředně po převzetí zboží či díla provést jeho prohlídku.

2.5. Připouští-li to povaha koupě, má zákazník právo, aby bylo zboží před ním překontrolováno nebo aby byly předvedeny jeho funkce.

Škoda Auto a.s. | www.skoda-auto.com | tř. Václava Klementa 869, Mladá Boleslav II, 293 01 Mladá Boleslav, Czech Republic
IČO: 00177041, Městský soud v Praze B 332

3. Způsob a místo uplatnění reklamace

3.1. Zákazník má právo uplatnit reklamaci osobně nebo písemně u ŠSC na adrese Boleslavská 366, 293 06 Kosmonosy

3.2. ŠSC zajistí v provozovně vždy po celou dobu provozní doby přítomnost pracovníka, který je pověřen vyřizováním reklamací.

3.3. Zákazník je povinen při reklamaci podrobně popsat reklamovanou vadu a zvolit si způsob vyřízení reklamace v souladu se smlouvou případně OZ.

3.4. Zákazník je povinen na vlastní náklady přistavit motorové vozidlo (případně jím zakoupený náhradní díl) za účelem přezkoumání tvrzené vady, a to na místo k tomu určené ze strany ŠSC. Zákazník je povinen při řešení reklamace postupovat dle pokynů ŠSC.

3.5. Pokud druh a rozsah reklamované vady neumožňují přistavení motorového vozidla/doručení zboží k místu určenému ze strany ŠSC, je zákazník povinen o tom ŠSC předem informovat za účelem stanovení způsobu zajištění prohlídky motorového vozidla ze strany ŠSC.

3.6. ŠSC vydá zákazníkovi při uplatnění reklamace písemné potvrzení obsahující bližší údaje o uplatnění a obsahu reklamace, tedy datum uplatnění reklamace, popis projevu vady, jak uváděno zákazníkem, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje, předběžný odhadovaný termín ukončení reklamačního řízení a kontaktní údaje zákazníka pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

3.7. ŠSC si v odůvodněných případech vyhrazuje právo navrhnout změnu postupu vyřízení reklamace, o čemž zákazníka řádně informuje.

4. Lhůty pro uplatnění reklamace

4.1. Reklamaci musí zákazník ve ŠSC uplatnit bez zbytečného odkladu od zjištění vady.

4.2. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí zboží, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou zákazník nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

4.3. Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vady, která se na zboží projeví v době dvou let od převzetí u nového zboží.

4.4. V případě prodeje použitého zboží je zákazník oprávněn uplatnit právo z vady, která se na použitém zboží projeví v době jednoho roku od jeho převzetí.

4.5. Je-li na prodávané věci, na jejím obalu, v návodu připojenému k věci nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost. To neplatí u věci prodávané za nižší cenu ohledně vady, pro kterou byla nižší cena ujednána; na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním; u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí zákazníkem, nebo vyplývá-li to z povahy věci. Jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.

4.6. Na Originální díly a (nebo) Originální příslušenství Škoda poskytuje ŠSC záruku v souladu s požadavky jejich jednotlivých dodavatelů.

5. Práva z vadného plnění

5.1. Práva z vadného plnění se řídí OZ, zejména § 2099 až § 2117 a také § 2165 až § 2174.

Škoda Auto a.s. | www.skoda-auto.com | tř. Václava Klementa 869, Mladá Boleslav II, 293 01 Mladá Boleslav, Czech Republic
IČO: 00177041, Městský soud v Praze B 332

5.2. Má-li zboží vadu, může zákazník požadovat její odstranění. Podle své volby zákazník může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro zákazníka. ŠSC může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady. Pokud se vada týká pouze součásti zboží, může zákazník požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na bezplatné odstranění vady.

5.3. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má zákazník i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má zákazník i právo od smlouvy odstoupit.

5.4. Zákazník může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud

a. ŠSC vadu odmítla odstranit nebo ji neodstranila v souladu s čl. 4. odst. 4.2. a 4.3.;

b. se vada projeví opakovaně;

c. je vada podstatným porušením smlouvy; nebo

d. je z prohlášení ŠSC nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro zákazníka.

5.5. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel.

5.6. Zákazník však není oprávněn požadovat provedení náhradního díla, jestliže předmět díla vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat ŠSC.

5.7. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil. Vadou věci není opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním nebo u použité věci opotřebení odpovídající míře jejího předchozího používání.

5.8. Vyřídí-li ŠSC reklamaci zákazníka dodáním nového bezvadného zboží, neběží od tohoto okamžiku nová reklamační lhůta. Jestliže oprava zahrnuje vedle práce i výměnu nefunkčního dílu za náhradní, pak cena tohoto náhradního dílu představuje jeho kupní cenu a ŠSC odpovídá za vady náhradního dílu jako prodávající.

5.9. Byla-li vada vytknuta oprávněně, náleží zákazníkovi náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva, zákazník je povinen náhradu uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

5.10. Požádá-li o to zákazník, potvrdí mu ŠSC v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají její povinnosti v případě vadného plnění. ŠSC má povinnosti z vadného plnění nejméně v takovém rozsahu, v jakém trvají povinnosti z vadného plnění výrobce. V potvrzení uvede i svůj název, sídlo a identifikující údaj, popřípadě i další údaje potřebné ke zjištění totožnosti. Je-li to potřebné, vysvětlí ŠSC v potvrzení srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti i způsob, jakým lze uplatnit práva z ní plynoucí. V potvrzení ŠSC zároveň uvede, že další práva zákazníka, která se ke koupi věci vážou, nejsou dotčena. Nesplnění těchto povinností není na újmu platnosti potvrzení.

5.11. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a zákazník o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se PIA se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Lhůta k vyřízení reklamace počíná běžet až od okamžiku, kdy zákazník poskytne/doručí reklamované zboží ŠSC. Lhůta pro vyřízení reklamace neběží po dobu, po kterou zákazník neposkytne ŠSC pro vyřízení reklamace nezbytnou součinnost.

Škoda Auto a.s. | www.skoda-auto.com | tř. Václava Klementa 869, Mladá Boleslav II, 293 01 Mladá Boleslav, Czech Republic
IČO: 00177041, Městský soud v Praze B 332

5.12. Je-li předmětem závazku poskytnutí digitálního obsahu, včetně digitálního obsahu dodaného na hmotném nosiči, nebo služby digitálního obsahu, musí být reklamace vyřízena v přiměřené době s přihlédnutím k povaze digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu a k účelu, pro nějž je zákazník požadoval. Po marném uplynutí lhůty podle tohoto odstavce může spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

5.13. ŠSC vydá zákazníkovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání a v případě zamítnutí reklamace, písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Je-li pro provedení opravy na základě reklamace zákazníka určena ze strany ŠSC třetí osoba, vztahuje se tato povinnost i na tuto osobu.

6. Odstoupení od smlouvy uzavírané distančním způsobem/mimo obchodní prostory

6.1. Zákazník může odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo od smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory ve lhůtě čtrnácti dnů. Lhůta končí uplynutím čtrnácti dnů buď ode dne uzavření smlouvy nebo ode dne, kdy zákazník nebo jím určená třetí osoba odlišná od dopravce převezme poslední kus zboží nebo poslední část dodávky.

6.2. Zákazník je pro odstoupení od smlouvy dle tohoto článku oprávněn použití vzorový formulář, který tvoří přílohu tohoto reklamačního řádu a je zároveň dostupný na webu https://eshop.skoda-auto.cz/cs_CZ/claimsandreturns.

6.3. Odstoupí-li zákazník od kupní smlouvy, zašle nebo předá ŠSC bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od něho obdržel, ledaže mu ŠSC nabídla, že si zboží vyzvedne sama. Lhůta je zachována, pokud zákazník odešle zboží před jejím uplynutím. ŠSC může v takovém případě po zákazníkovi požadovat úhradu za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné k tomu, aby se seznámil s povahou, vlastnostmi a funkčností zboží a pokud zákazník zvolil jiný než nejlevnější způsob dodání zboží, který ŠSC nabízí, vrátí ŠSC zákazníkovi náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.

6.4. Zákazník bere na vědomí, že v případě, že odstoupí od kupní smlouvy nebudou mu ze strany ŠSC nahrazeny náklady s tímto odstoupením a s tím spojeným vrácením zboží nahrazeny.

7. Práva ke zboží s digitálním obsahem

7.1. Výše uvedená práva a povinnosti se vztahují i na koupi zboží, jejímž předmětem je zboží s digitálními vlastnostmi, když za zboží s digitálními vlastnostmi je považováno veškeré zboží, které obsahuje digitální obsah či digitální službu nebo je s takovou službou propojeno, a to takovým způsobem, že bez přítomnosti digitální služby/obsahu, by takové zboží nemohlo plnit svou funkci (dále jen „zboží s digitálními vlastnostmi").

7.2. U zboží s digitálními vlastnostmi ŠSC zabezpečí, aby měl zákazník k dispozici aktualizace digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu, dle ujednání ve smlouvě uzavřené mezi ŠSC a zákazníkem.

7.3. Vedle ujednaných aktualizací ŠSC zabezpečí aktualizace nezbytné k tomu, aby si zboží uchovalo své počáteční vlastnosti (§ 2161 OZ), jejich dostupnost a současně ŠSC zajistí, že na jejich dostupnost bude zákazník upozorněn:

a. po dobu dvou let, mají-li být podle smlouvy digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytovány soustavně po určitou dobu, a je-li ujednáno poskytování po dobu delší dvou let, po celou tuto dobu,

b. po dobu, po kterou to zákazník může rozumně očekávat, mají-li být podle smlouvy digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytnuty jednorázově; to se posoudí podle druhu a účelu věci, povahy digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu a s přihlédnutím k okolnostem při uzavření smlouvy a povaze závazku.

Škoda Auto a.s. | www.skoda-auto.com | tř. Václava Klementa 869, Mladá Boleslav II, 293 01 Mladá Boleslav, Czech Republic
IČO: 00177041, Městský soud v Praze B 332

7.4. Uvedené povinnosti ŠSC nemá v případě, že byl zákazník před uzavřením smlouvy zvlášť upozorněn na to, že aktualizace poskytovány nebudou a zákazník s tím před uzavřením smlouvy vyslovil souhlas.

7.5. Má-li být dle smlouvy poskytován digitální obsah či služba digitálního obsahu soustavně po určité období, má zákazník práva z vad, které se na nich objeví během dvou let od převzetí. Má-li být ovšem digitální obsah či služba digitálního obsahu poskytována déle než dva roky, může zákazník vadu reklamovat po celé delší období. V případě vad vyskytnuvších se během tohoto období se má za to, že digitální obsah/služba digitálního obsahu jsou poskytovány vadně a je na ŠSC prokázat opak.

7.6. Bližší informace o charakteru, funkčnosti, kompatibilitě a interoperabilitě software zboží s digitálními vlastnostmi a jeho aktualizacích jsou kupujícímu k dispozici v dokladech k takovému zboží, které byly kupujícímu poskytnuty před uzavřením této smlouvy.

8. Mimosoudní řešení sporů

8.1. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR) mezi Zákazníkem, který je spotřebitelem, a Škoda Auto (ŠSC) je Česká obchodní inspekce. Návrh na zahájení řízení ADR je možné podat prostřednictvím webového formuláře na internetové adrese https://adr.coi.cz/cs, poštou, případně návrh podat osobně na kontaktním místě ADR: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz.

8.2. Jedná-li se o spor ze smlouvy uzavřené on-line, může zákazník k vyřešení takového sporu využít rovněž platformu pro řešení sporů online zřízenou Evropskou komisí na adrese: http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

8.3. V případě sporu mezi zákazníkem a ŠSC, který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo, poskytne ŠSC zákazníkovi informace uvedené v odstavci 1 v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.

9. Účinnost reklamačního řádu

9.1. Tento reklamační řád je platný a účinný od 10.10.2025.

9.2. ŠSC si vyhrazuje právo na změnu tohoto reklamačního řádu, která nabude účinnosti nejdříve dnem následujícím po dni zveřejnění aktualizovaného znění reklamačního řádu.

Škoda Auto a.s. | www.skoda-auto.com | tř. Václava Klementa 869, Mladá Boleslav II, 293 01 Mladá Boleslav, Czech Republic
IČO: 00177041, Městský soud v Praze B 332

Formulář odstoupení od smlouvy
Withdrawal form
pro zboží ze Škoda e-shop
for Škoda e-shop goods

V případě, že odstupujete od smlouvy, vyplňte pečlivě tento formulář a doručte na některý z kontaktů uvedených v obchodních podmínkách.

If you withdraw from the contract, please fill in this form carefully and deliver it to one of the contacts listed in the Terms&Conditions.

Číslo objednávky:
Order number

Jméno zákazníka:
Name of customer

Adresa:
Addresss

Číslo faktury:
Invoice No.

Datum prodeje:
Date of sale

Kód zboží:
Code of the goods

Číslo dodacího listu:
Delivery note No.

Název zboží:
Name of goods

Číslo účtu pro vrácení peněz:
Bank acccount number

Podpis zákazníka
Customer signature

Škoda Auto a.s. | www.skoda-auto.com | tř. Václava Klementa 869, Mladá Boleslav II, 293 01 Mladá Boleslav, Czech Republic
IČO: 00177041, Městský soud v Praze B 332