

REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO ZÁKAZNÍKY

Tímto Reklamačním řádem se řídí vyřizování všech reklamací při prodeji služeb zákazníkům TotalCar Trade s.r.o.

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENÍ

Tento Reklamační řád byl zpracován dle Občanského zákoníku, odpovídá požadavkům bezvadného poskytování služeb společností TotalCar Trade s.r.o.

V případě oprávněné reklamace je závadné plnění po dohodě s Objednatelem nahrazeno plněním správným nebo je Objednateli navracena částka za úhradu služby.

2. POVINNOSTI OBJEDNATELE

Objednatel (zákazník) je povinen při uplatňování reklamace uvést:

- předmět reklamace;
- důvod reklamace a návrh řešení reklamace;
- termín dodávky;
- adresu zákazníka;
- jméno a podpis osoby uplatňující reklamaci;
- prohlášení, že služba byla odebrána v souladu s Všeobecnými podmínkami společnosti TotalCar Trade s.r.o. a společnosti TotalCar s.r.o.

3. POVINNOSTI POSKYTOVATELE

Poskytovatel (TotalCar Trade s.r.o.) je povinen reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu nejdéle však v zákonné lhůtě, pokud se s Objednatelem nedohodne jinak.

4. PODMÍNKY PRO UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACE

4.1. Reklamace zjevných vad dokumentace

Reklamace zjevných vad je Objednatel povinen uplatnit nejpozději do 5 pracovních dnů od poskytnutí služby. Zjevnými vadami se rozumí nesprávné údaje ve vzorové smlouvě, nesprávné údaje v plné moci nebo jiné nesrovnalosti v poskytnuté dokumentaci.

V případě, že některá dokumentace vykáže vady, na základě kterých nedojde k prodeji a přepisu vozidla z prodávajícího na kupujícího, je Objednatel povinen okamžitě kontaktovat Poskytovatele.

4.2. Reklamace vad uzavření obchodu

Reklamace z důvodu neuskutečnění prodeje a přepisu vozidla z prodávajícího na kupujícího je nutno uplatnit v souladu se Všeobecnými obchodními podmínkami společnosti TotalCar s.r.o., kdy tato reklamace je přímo navázána na posouzení situace stavu vozidla a podmínek platného převzetí vozidla společností TotalCar, s.r.o.

V případě, že se prodej a přepis vozidla neuskuteční z důvodu, že vozidlo je registrováno v zemi jiné než Česká republika, Objednatel si je vědom, že služba nemůže být Poskytovatelem poskytnuta a Objednateli budou v takovém případě vráceny finanční prostředky uhrazené za služby.

4.3. Reklamace služby Telefonická podpora

Reklamace služby Telefonická podpora je Objednatel povinen uplatnit nejpozději do 5 pracovních dnů od poskytnutí služby. Reklamací této služby může Objednatel uplatnit pouze v případě neuskutečnění této služby v souladu se Všeobecnými obchodními podmínkami společnosti TotalCar Trade s.r.o.

5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Při kladném vyřízení reklamace Poskytovatelem a následném vrácení finančních prostředků za službu, je Objednatel povinen odstranit veškeré vzory poskytnuté Objednateli Poskytovatelem a Objednatel dále není oprávněn tyto vzory využívat pro svou další činnost.

V případě kladné reklamace a poskytnutí dodatečného bezvadného plnění má Objednatel právo použít vzory pouze v předmětném obchodu a není oprávněn tyto využívat při své další činnosti.

Reklamace neodpovídající Reklamačnímu řádu nemohou být kladně vyřízeny.

Vypracoval: Tomáš Kudláček