

REKLAMAČNÍ ŘÁD – SOBÍŠEK

1. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti mezi provozovatelem servisu Radek Sobíšek (dále jen „Zhotovitel“) a zákazníkem (dále jen „Objednatel“) při reklamaci všech poskytovaných služeb pro automobily i motocykly a prodaného zboží.

2. Rozsah poskytovaných služeb

Tento řád se vztahuje na veškeré úkony prováděné na vozidlech a motocyklech:

- **Motoservis:** Komplexní opravy, údržba, přezouvání a veškeré servisní práce na motocyklech.
- **Pneuservis:** Přezouvání, vyvažování a servis pro osobní vozy, SUV/4x4, dodávky a motocykly.
- **Čištění interiéru:** Suché i mokré čištění (tepování) pro všechny typy vozidel.
- **Mechanické práce:** Opravy a servisní úkony na automobilech a motocyklech.
- **Zprostředkování STK:** Příprava vozidla či motocyklu a zajištění technické kontroly.

3. Odpovědnost za vady a záruka

- **Služby:** Zhotovitel odpovídá za to, že služba je provedena v souladu s objednávkou a vysokými standardy kvality. Záruční doba na provedenou práci je 6 měsíců.
- **Zboží:** Na nové náhradní díly a pneumatiky dodané Zhotovitelem se vztahuje zákonná záruka 24 měsíců (pro spotřebitele).
- **Vlastní díly a pneu Objednatele:** Na náhradní díly, pneumatiky, provozní kapaliny a materiál dodaný samotným Objednatelem se záruka Zhotovitele nevztahuje. Zhotovitel ručí pouze za jejich odbornou montáž.
- **Výluky ze záruky:** Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení, mechanické poškození způsobené Objednatelem nebo vady vzniklé v důsledku zanedbání následné údržby či neodborného zásahu.

4. Převzetí stroje/kol a uplatnění reklamace

- **Povinnost kontroly:** Při převzetí stroje (motorka, auto) nebo samostatných kol/pneu ze servisu je Objednatel povinen provést důkladnou vizuální a technickou kontrolu (zejm. stavu disků, lakování a kapotáže).
- **Odpovědnost po odjezdu:** Okamžikem odjezdu ze servisu nebo převzetím samostatných disků/kol bez vytknutí vad přebírá Objednatel plnou odpovědnost za zjevné vady a mechanická poškození (např. odřené či poškrábané disky, promáčkliny, poškození laku, kapotáže či interiéru). Na pozdější reklamace tohoto typu po odjezdu z provozovny nebude brán zřetel.
- **Způsob uplatnění (výhradně e-mailem):** Reklamaci je nutné uplatnit výhradně písemně na e-mailovou adresu: **servis@pneusobisek.cz**.

- **Náležitosti reklamace a fotodokumentace:** E-mailová reklamace musí obsahovat:
 1. Přesný popis vytýkané vady.
 2. Kopii dokladu o zaplacení / zakázkového listu.
 3. **Pro reklamace zjevných a kosmetických vad (zejména odřené či poškrábané disky/ráfky, lak, kapotáž atd.):** Průkaznou fotodokumentaci nebo zápis o stavu disků a stroje pořízený **při převímce za přítomnosti pracovníka servisu** (před započítím prací) a fotodokumentaci pořízenou **při převzetí ze servisu**. Bez této dokumentace pořízené při převímce nebude k pozdějším reklamacím poškození disků a zjevných vad přihlíženo.

5. Vyřízení reklamace a lhůty

- Zhotovitel potvrdí přijetí e-mailu a rozhodne o způsobu řešení reklamace nejpozději do **3 pracovních dnů**.
- Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena nejpozději do **30 kalendářních dnů** ode dne jejího uplatnění, pokud se Zhotovitel s Objednatelem nedohodnou na delší lhůtě.
- Bude-li reklamace vyhodnocena jako neoprávněná (např. vada způsobená materiálem dodaným Objednatelem, zanedbanou údržbou nebo nesprávným užíváním), je Zhotovitel oprávněn účtovat náklady na diagnostiku a ohledání dle platného ceníku / VOP ve výši 1 500 Kč/hod.

6. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je platný od data zveřejnění a je k dispozici v provozovně i na webových stránkách PneuSobíšek.

Platnost od: 1. 7. 2023