

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. V souladu s ust. § 13 zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, informuje tímto DEFEND spotřebitele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „reklamace“), spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

2. ROZSAH PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

2.1. DEFEND odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc či poskytovaná služba je ve shodě se smlouvou, zejména, že je bez vad. Zejména DEFEND odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal:

- a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které DEFEND nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- b) se věc hodí k účelu, který pro její použití DEFEND uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- c) věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- d) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

2.2. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

2.3. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

3. LHŮTA K UPALTNĚNÍ PRÁVA

3.1. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u ochrany vozidel GardX v době šedesáti měsíců od převzetí vozidla s aplikací Gardx. To se vztahuje jak na nová tak ojetá vozidla za předpokladu, že druhé jmenované není starší než 8 let od data první registrace. Pro vozy starší než 8 let a vozy Taxi/soukromé pronájmy vozidel je garance omezena na 3 roky.

3.2. Ustanovení odstavce 1. se nepoužije u věci prodávané za nižší cenu na vadu, 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 kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy věci.

4. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

4.1. Má-li věc vady a lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

4.2. Má-li věc vady, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, tj. zejména pokud je vada neodstranitelná. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy.

4.3. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má kupující 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 kupující i právo od smlouvy odstoupit.

4.4. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednaná náprava spotřebiteli působilo značné obtíže.

4.5. Má-li věc vadu, z níž je prodávající zavázán, a 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. DEFEND uhradí opětovnou aplikaci ochrany laku, pokud lak Vašeho vozidla ztratil svůj lesk kvůli působení slunce, vlivu průmyslového spadu nebo kyselých dešťů, případně náklady na snahu o odstranění poškození míst látky nebo koženého čalounění a na jejich opětovné ošetření přípravky GardX.

4.6.1. Garance na exteriér vozidla nekryje škodu v následujících případech:

- Záměrné poškození, nesprávné použití nebo zanedbání vozidla.
- Nehoda nebo vandalismus na vozidle.
- Nesprávné použití nebo nesprávná aplikace čistících prostředků nebo materiálů.
- Škody způsobené domácími zvířaty (jiné než živočišné tekutiny nebo kožešiny).
- Účinky požáru, poškození ohněm, vlivy povodně, krádeže nebo škody způsobené sazemí, pasivním znečištěním a/nebo jakoukoliv jinou vnější příčinou.
- Skvrny nebo změny barvy způsobené výrobní vadou výrobku
- Škody na vozidle způsobené odraženými kameny, které pronikly přes ochranu GardX.
- Nesmytí či neodstranění ptačího trusu nebo mízy stromu v přiměřené době – žádná úprava laku, jakkoli ochranná, nemůže vydržet dlouhé účinky takových leptavých látek.
- Oddělování, peeling, popraskání nebo odlupování laku.
- Nedodržení pokynů výrobce nebo prodejce pro péči o lak,
- Přelakované části poškozeného vozidla, pokud GardX nebyl aplikován znovu smluvním dealerem do 30 dnů od přelakování.
- Poškození laku v důsledku poškození konstrukce materiálu a zpracování při výrobě vozidla.
- Poškození laku na vnitřních panelech a dveřích zavazadlového prostoru / ložné plochy vanu nebo nákladního vozidla.
- Přestože GardX lze aplikovat na kola z lehkých slitin, čímž zlepší jejich údržbu a čistotu, žádná garance se nevztahuje na kola vozidla.
- Dopad korozivního průmyslového odpadu.

4.6.2. Garance na interiér vozidla nekryje škodu v následujících případech:

- Skvrny způsobené kyselinami, barvami (včetně barev určených na látku, např. denim), bělidlem, inkoustem a dalšími žíravinami.
- Záměrné poškození, nesprávné použití nebo zanedbání vozidla.
- Skvrny nebo vyblednutí kvůli úpravě nebo změnám povrchu vinylu/kůže a/nebo látky.
- Skvrny nebo vyblednutí kvůli vadám při výrobě vozidla.
- Při nepřijetí přiměřených opatření k ochraně textilií vozidla proti skvrnám.
- Škody způsobené na kobercích, látce nebo kůži působením vlivu slunce, větru, počasí nebo rozleptání.
- Skvrny nebo změny barvy způsobené výrobní vadou výrobku nebo chybou ve tkanině.
- Potrhaná, běžně opotřeбенá nebo popraskaná kůže.
- Nedodržní pokynů výrobce nebo prodejce pro péči o textilie, koberce nebo kůži.

5. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

5.1. Pokud si přejete nahlásit snížení kvality povrchu jak vnějšího laku, tak interiérových látek a/nebo koženého čalounění Vašeho vozidla, případně některého z produktů pro domácí použití, zašlete nám do 15 dnů od okamžiku vzniku potencionálního nároku na odškodnění prosím vyplněný reklamační formulář, který naleznete na našich webových stránkách www.defendsolutions.cz v sekci „Průvodce reklamací“, elektronickou cestou na info@defendsolutions.cz (do předmětu emailu prosím uvádějte „Reklamace“) nebo poštou na adresu: DEFEND SOLUTIONS s.r.o., Oddělení péče o zákazníky, Roztylská 1860/1, 148 00 Praha – Chodov.

5.2. Prosím, berte na vědomí, že k posouzení a vyhodnocení nároku na odškodnění si DEFEND vyhrazuje právo požadovat fotodokumentaci či na vlastní náklady podrobit vozidlo nebo produkty, kterých se reklamační týká, odbornému posouzení. V takovém případě bude nutné, aby DEFENDU bylo reklamované zboží předáno k posouzení. Kupující je povinen prokázat DEFENDU, že u něho produkt zakoupil.

5.3. DEFEND spotřebiteli vydá písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje.

6. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

6.1. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se DEFEND s kupujícím nedohodne na delší lhůtě.

6.2. DEFEND kupujícímu vydá písemné potvrzení o tom, kdy kupující reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Tento řád nabývá platnosti a účinnosti ode dne 1.7.2017