

**Příloha č. 2 – Reklamační řád společnosti MAMA CAR, a.s.****I.**

1. Společnost MAMA CAR a.s., IČ: 27134075, se sídlem Praha 4 – Kunratice, Kunratická spojka 1169/1, PSČ: 148 00, zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 15294, (dále jen „MAMA CAR“), se v rámci svého předmětu podnikání zabývá zejména nákupem, prodejem a zprostředkováním nákupu a prodeje ojetých motorových vozidel, přičemž tato vozidla jsou v autobazarech MAMA CAR přijata na základě řádně uzavřené smlouvy kupní nebo zprostředkovatelské nebo komisionářské uzavřené ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „NOZ“)
2. Tento reklamační řád společnosti MAMA CAR (dále jen RŘ), jenž je nedílnou součástí smluv uzavřených mezi společností MAMA CAR a jejím zákazníkem, upravuje právní vztahy a smluvní ujednání, jež vznikají mezi smluvními stranami při uzavírání kupních, zprostředkovatelských nebo komisionářských smluv na ojetá vozidla a následných právních úkonech a v souvislosti s tím poskytovanými službami.
3. Od jednotlivých ustanovení RŘ se lze v konkrétním případě odchýlit pouze na základě písemné dohody uzavřené mezi společností MAMA CAR a jejím zákazníkem. Pokud nebude dohoda uzavřena písemně a/nebo pokud bude uzavřena osobou, jež není zároveň jednatelem společnosti, nezpůsobuje takto uzavřená dohoda a/nebo prohlášení závazek společnosti MAMA CAR.

**II. postup při provádění reklamace**

1. Zákazník může uplatnit reklamaci kdykoliv v průběhu provozní doby. Pro větší komfort zákazníka doporučuje MAMA CAR sjednat reklamaci telefonicky, případně emailem na [reklamace@mamacar.cz](mailto:reklamace@mamacar.cz).
2. V případě, že nebude reklamace provedena osobně a v termínu stanoveném v odst.1 tohoto článku, je možné zaslat návrh na reklamační řízení na e-mail: [reklamace@mamacar.cz](mailto:reklamace@mamacar.cz) nebo vyplnit [reklamační formulář](#) na internetových stránkách: [www.mamacar.cz](http://www.mamacar.cz). V takovém případě bude klient kontaktován a bude s ním sjednán konkrétní termín osobního projednání reklamace.
3. K zahájení reklamačního řízení je zpravidla potřeba fyzicky přistavit vozidlo k prohlídce a sepsat [reklamační protokol](#). K projednání reklamace, je zpravidla nutné předložit fakturu, kupní smlouvu a předávací protokol, a to při prvním osobním jednání o reklamaci. V případě, že nebude nutná osobní reklamace, bude klientovi sděleno, zda má fakturu, kupní smlouvu a předávací protokol předkládat.
4. Při reklamaci je zákazník povinen vyplnit reklamační protokol, kde je nutné uvést zejména podrobný popis vad, které jsou předmětem reklamace.
5. Zákazník je v případě reklamace povinen umožnit MAMA CAR prohlídku vozidla tak, aby MAMA CAR mohl posoudit oprávněnost reklamace a seznámit se s technickým stavem vozidla.

**III. způsob vyřízení reklamace**

1. V případě, že reklamace bude uznána jako důvodná, je MAMA CAR povinen navrhnout zákazníkovi způsob jejího vyřešení, zejména opravu věci nebo slevu z kupní ceny.
2. Společnost MAMA CAR neodpovídá za vady a tyto vady ve svém prohlášení neuzná v případě, že se bude jednat o reklamaci vad, jež vznikly běžným opotřebením ojetého vozidla, vad na které byl zákazník výslovně upozorněn při koupi vozidla, vad které kupující neuplatnil, ač mohl při prohlídce nebo zkušební jízdě, vad o kterých kupující v době uzavření kupní smlouvy věděl a/nebo mohl vědět, vad vzniklých nerespektováním doporučení MAMA CAR k provedení oprav, údržby a případných kontrol ojetého vozidla, vad jež vznikly neodborným používáním zákazníkem či neodborným servisem, vad vzniklých neodbornou montáží doplňků a technických zařízení a vad jejich vznik zapříčinil zákazník.

**IV.**

Zákazník je povinen uplatnit svou reklamaci v souladu s Všeobecnými obchodními podmínkami MAMA CAR, jež jsou nedílnou součástí smluv, uzavíraných společností MAMA CAR.

**V.**

1. RŘ má přednost před případným odlišným prohlášením osob vystupujících jménem MAMA CAR, ledaže je toto odlišné prohlášení učiněno písemně a podepsáno jednatelem společnosti MAMA CAR.
2. Zákazník podpisem tohoto RŘ výslovně potvrzuje, že si jeho obsah důkladně přečetl, obsahu RŘ zcela porozuměl a nemá při znění RŘ žádné výhrady.
3. Tento RŘ nabývá platnosti a účinnosti dne 1.1.2014 RŘ je nedílnou součástí smluv uzavíraných v souvislosti s nákupem a prodejem ojetých vozidel nebo zprostředkování nákupu a prodeje ojetých motorových vozidel nebo jiných smluv, kde na straně jedné je účastníkem smluvního vztahu MAMA CAR.

Datum: .....

Podpis: .....