

CarsOnNet je online aukční portál nabízející ojeté vozy na prodej.

Přestože uživateli naší platformy jsou především obchodníci s automobily (ale i další podnikatelské subjekty), každý by měl mít na paměti, že při zadávání nabídky na vozidlo může mít vozidlo i další škody - odpovídající jeho stáří, způsobu používání a počtu ujetých kilometrů, které však jako takové nebyly v inzerátu uvedeny.

CarsOnNet se snaží prezentovat vozidla tak, aby poskytované informace co nejpřesněji popisovaly jejich vizuální a technický stav.

V našich popisech i ve zprávách třetích stran se bohužel mohou vyskytnout lidské chyby a jiné nesrovnalosti, které z toho či onoho důvodu nejsme schopni předvídat a za které nemůžeme převzít odpovědnost.

Na druhou stranu si uvědomujeme, že v některých případech mohou takové chyby nebo opomenutí v popisu významně ovlivnit hodnotu vozidla. Proto jsme v zájmu péče o zájmy našich současných i budoucích zákazníků vypracovali zásady pro vyřizování reklamací, které jsou doplňkem předpisů naší společnosti.

**Rádi bychom zdůraznili, že všechny stížnosti jsou vyřizovány spravedlivě a včas, vždy s ohledem na zájmy našich zákazníků.**

V případě správného a včasného nahlášení reklamace, které nevzbuzuje žádné pochybnosti, a pokud je přesto reklamace původním dodavatelem zamítnuta (ať už zcela nebo zčásti), společnost CarsOnNet se zavazuje vyplatit náhradu škody v poměru ke vzniklé škodě nebo nákladům, avšak s přihlédnutím k následujícím omezením obsaženým v 5 oblastech, na které se reklamační řád vztahuje:

1. Poškození karoserie a interiéru vozidla.
2. Technické závady.
3. Nedostatek vybavení.
4. Nesprávné informace.
5. Kvalita poskytovaných služeb.

## 1. Poškození karoserie a interiéru vozidla.

## Popis

- ❖ Všechny škody, které nejsou uvedeny v inzerátu, jsou předmětem reklamace, stejně jako v dokumentech nebo zprávách třetích stran, které jsou k němu přiloženy.

## Čas na podání stížnosti

- ❖ Reklamacce musí být podána nejpozději do 1 pracovního dne ode dne převzetí vozidla (čitelně vyplněného v nákladním listu CMR) nebo jiného dodacího dokladu.
- ❖ Na stížnosti podané po této lhůtě nebude brán zřetel.

## Omezení pro podání stížnosti

- ❖ Pro všechna vozidla z toho:
  - ❖ hodnota je < 2000 €
  - ❖ počet najetých kilometrů > 180 000 km
  - ❖ v době uplatnění reklamace je počet ujetých kilometrů vozidla > 100 km od data dodání.
  - ❖ datum první registrace je > 10 let od data prodeje.

## Nepodléhá stížnosti

- ❖ Veškeré opotřebení odpovídající stáří nebo počtu najetých kilometrů vozidla.
- ❖ Drobné promáčkliny na karoserii nebo v interiéru vozidla.
- ❖ Drobné škrábance v exteriéru nebo interiéru vozidla.
- ❖ Poškrábané a promáčknuté ráfky, kryty podvozku a motoru a poškození pneumatik.
- ❖ Škrábance na bočních zrcátkách.
- ❖ Rozdíly ve stavu paliva mezi inzerovaným a skutečným stavem, jakož i nedostatky nebo rozdíly ve stavu ostatních provozních kapalin.
- ❖ Drobné stopy na skle od nárazu kamene.
- ❖ Poruchy systému LPG.
- ❖ Poškozená mřížka sání vzduchu.
- ❖ Neuspořádaný interiér.
- ❖ Žádné rohože.
- ❖ **Všechna vozidla popsána jako poškozená, s technickými závadami na karoserii a v interiéru NEPODLÉHAJÍ REKLAMACI.**
- ❖ Kvalita a množství předchozích oprav vozidla, včetně laku a jeho tloušťky.

Požadovaná dokumentace:  
Povinné

- ❖ Správně a čitelně vyplněný nákladní list CMR včetně poznámek o poškození, a to jak před nakládkou vozidla, tak při jeho dodání na místo určení.
- ❖ V případě, že přepravu vozidla organizuje společnost CarsOnNet, je společnost CarsOnNet odpovědná za případné způsobené škody, samozřejmě za předpokladu, že byly splněny všechny ostatní podmínky popsané v obchodních podmínkách a reklamačním řádu.
- ❖ Fotografie nebo videozáznamy dokumentující poškození, spolu s údajem tachometru při dodání vozidla.

## Doplňkový

- ❖ Externí zprávy z diagnostických stanic nebo dílen autorizovaného prodejce značky.
- ❖ Další dokumentaci je třeba zaslat společnosti CarsOnNet do 5 pracovních dnů od podání stížnosti.
- ❖ Ke zprávě by měla být přiložena čísla dílů a popisy náhradních dílů potřebných k provedení opravy.
- ❖ Kromě výše uvedeného může společnost CarsOnNet zorganizovat (na vlastní náklady) dodatečné ověření stavu vozidla, které provede externí společnost dle vlastního výběru.
- ❖ Společnost CarsOnNet nehradí náklady spojené s vypracováním dodatečné dokumentace.

## 2. Technické závady.

Popis	Čas na podání stížnosti
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Předmětem reklamace jsou technické závady, které nejsou uvedeny v inzerátu, jakož i závady, které nejsou uvedeny v příložených dokumentech nebo zprávách, včetně zpráv třetích stran.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Reklamacce musí být podána nejpozději do 1 pracovního dne ode dne převzetí vozidla (čitelně vyplněného v nákladním listu CMR) nebo jiného dodacího dokladu.</li> <li>❖ Na stížnosti podané po této lhůtě nebude brán zřetel.</li> </ul>
Omezení pro podání stížnosti	Nepodléhá stížnosti
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Pro všechna vozidla z toho: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ hodnota je &lt; 2000 €</li> <li>❖ počet najetých kilometrů &gt;180 000 km</li> <li>❖ v době uplatnění reklamace je počet ujetých kilometrů vozidla &gt; 100 km od data dodání.</li> <li>❖ datum první registrace je &gt; 10 let od data prodeje.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Poškozená ložiska kol.</li> <li>❖ Vadná spojka a/nebo setrvačnick (dvouhmotový).</li> <li>❖ Vadný ventil ERG.</li> <li>❖ Chybí nebo uniká klimatizační kapalina nebo jiné provozní kapaliny.</li> <li>❖ Poškozené tlumiče.</li> <li>❖ Vadný snímač hmotnosti vzduchu.</li> <li>❖ Vybitá baterie..</li> <li>❖ Nefunkční klimatizace.</li> <li>❖ Nefunkční nebo poškozený filtr DPF.</li> <li>❖ Poškozené vstřikovače.</li> <li>❖ Poškozené brzdy ( včetně ruční brzdy )</li> <li>❖ Poškozené přehrávače médií.</li> <li>❖ <b>Všechna vozidla popsaná jako poškozené vozy s technickými závadami na karoserii a v interiéru NEPODLÉHAJÍ REKLAMACI.</b></li> </ul>
Požadovaná dokumentace Povinné	Doplňkový
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Správně a čitelně vyplněný nákladní list CMR včetně poznámek o poškození, a to jak před nakládkou vozidla, tak při jeho dodání na místo určení.</li> <li>❖ V případě, že přepravu vozidla organizuje společnost CarsOnNet, odpovídá společnost CarsOnNet za způsobené škody, samozřejmě za předpokladu, že jsou splněny všechny ostatní podmínky popsané v obchodních podmínkách. a v pojistné smlouvě byly dříve splněny.</li> <li>❖ Fotografie nebo videozáznamy dokumentující poškození, včetně stavu tachometru, pořízené v době předání vozidla.</li> <li>❖ Externí zprávy z diagnostických stanic nebo dílen autorizovaného prodejce značky. Další dokumentaci je třeba zaslat společnosti CarsOnNet do 5 pracovních dnů od podání stížnosti. K hlášení je třeba přiložit čísla dílů a popisy náhradních dílů potřebných k provedení opravy.</li> <li>❖ Společnost CarsOnNet nehradí náklady spojené s vypracováním dodatečné dokumentace.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Společnost CarsOnNet může (na vlastní náklady) zorganizovat dodatečné ověření technického stavu vozidla externí společností podle vlastního výběru.</li> <li>❖ Je důležité, aby na vozidle nebyly prováděny žádné opravy nebo úpravy, dokud není pojistná událost uzavřena, aniž by to bylo předem oznámeno společnosti CarsOnNet.</li> </ul>

## 3. Nedostatek vybavení.

Popis	Čas na podání stížnosti
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Nedostatkem vybavy se rozumí nedostatek prvku nebo prvků vybavy vozu, který byl dříve popsán v inzerátu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Reklamacce musí být podána nejpozději do 1 pracovního dne ode dne převzetí vozidla (čitelně vyplněného v nákladním listu CMR) nebo jiného dodacího dokladu. Na stížnosti podané po této lhůtě nebude brán zřetel.</li> </ul>
Omezení pro podání stížnosti	Nepodléhá stížnosti
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Maximální výše odškodnění činí až 5 % hodnoty vozidla.</li> <li>❖ V době reklamace je stav najetých kilometrů vozidla &gt; 150 km od data dodání.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Žádné kryty nábojů.</li> <li>❖ Žádná navigace CD, SD, DVD.</li> <li>❖ Žádný kryt pod motorem ani jiné kryty.</li> <li>❖ V nádrži není palivo.</li> <li>❖ Žádná druhá sada kol nebo zimní či letní pneumatiky.</li> <li>❖ Žádná instalace přídatných zařízení, jako jsou podlahové rohože, přídatné reproduktory, hands-free sady, navigace z jiného než továrního výrobce nebo kompresor pro dofukování kol.</li> <li>❖ Žádný kabel pro nabíjení elektromobilu.</li> <li>❖ Žádné klíče k položkám, jako je tažné zařízení nebo přídatný zavazadlový prostor.</li> <li>❖ <b>Všechna vozidla popsaná jako poškozená, s technickými závadami na karoserii a v interiéru NEPODLÉHAJÍ REKLAMACI.</b></li> </ul>
Požadovaná dokumentace Povinné	Doplňkový
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Správně a čitelně vyplněný nákladní list CMR, ve kterém je uvedena nepřítomnost vybavení, a to jak před naložením vozidla, tak během jeho dodání na místo určení.</li> <li>❖ V případě, že přepravu vozidla organizuje společnost CarsOnNet, odpovídá společnost CarsOnNet za nedostatky ve vybavě, samozřejmě pokud byly předem splněny všechny ostatní podmínky popsané v obchodních podmínkách a reklamačním řádu.</li> <li>❖ Fotografie nebo videa dokumentující nedostatky, včetně stavu tachometru při dodání vozidla.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Veškerou další dokumentaci je třeba zaslat společnosti CarsOnNet. Do 2 pracovních dnů, počítáno od nahlášení stížnosti. K hlášení je třeba přiložit čísla dílů chybějících položek, pokud existují.</li> <li>❖ Společnost CarsOnNet nehradí náklady spojené s vypracováním dodatečné dokumentace.</li> </ul>

## 4. Nesprávné informace.

## Popis

- ❖ Informace, které se netýkají poškození karoserie, interiéru vozidla, technických závad nebo chybějící výbavy a které neodpovídají skutečnému stavu vozidla.

## Čas pro podání žádosti

- ❖ Reklamační musí být uplatněna nejpozději do 1 pracovního dne od obdržení dokladů od vozidla.
- ❖ Na stížnosti podané po této lhůtě nebude brán zřetel.

## Omezení

- ❖ Maximální výše odškodnění činí až 5 % hodnoty vozidla.

## Nepodléhá stížnosti

- ❖ Upravená vozidla a vozidla, jejichž dokumentace byla změněna tak, aby splňovala požadavky předpisů země, ve které je vozidlo registrováno.
- ❖ Pro účely zlepšení daňových a registračních podmínek v dané zemi a souvisejících emisí CO<sub>2</sub>.
- ❖ Žádné další doklady, jako je servisní knížka, nebo chyby v zápisech.
- ❖ Žádný návod k obsluze.
- ❖ Žádné osvědčení o schválení COC.
- ❖ Veškeré náklady spojené s přípravou další dokumentace.

## Požadovaná dokumentace

## Povinné

- ❖ Kopie všech obdržných dokladů od vozidla.

## Doplňkový

- ❖ Externí zprávy z jiných diagnostických stanic nebo dílen autorizovaného prodejce značky.
- ❖ Pořizování fotografií a/nebo videozáznamů.
- ❖ Další dokumentaci je třeba zaslat společnosti CarsOnNet do 3 pracovních dnů od podání stížnosti.
- ❖ Kromě výše uvedeného může společnost CarsOnNet zorganizovat (na vlastní náklady) dodatečné ověření stavu vozidla externí společností podle vlastního výběru.

## 5. Kvalita poskytovaných služeb.

## Definice

- ❖ Všechny ostatní reklamační, které se netýkají samotného vozidla, ale kvality poskytovaných služeb, jsou předmětem reklamační.

## Čas pro podání žádosti

- ❖ Reklamační musí být podána nejpozději do 1 pracovního dne ode dne převzetí vozidla (čitelně vyplněného v nákladním listu CMR) nebo jiného dodacího dokladu. Na stížnosti podané po této lhůtě nebude brán zřetel.

## Omezení

- ❖ Maximální výše náhrady je omezena částkou, která není vyšší než správný poplatek uvedený v dodatečných poplatcích uvedených v inzerátu.

## Nepodléhá stížnosti

- ❖ Náklady související s plněním smluv mezi zákazníky společnosti CarsOnNet a třetími stranami.
- ❖ případná zpoždění spojená s přepravou vozidel.
- ❖ Zpoždění při vydávání dokladů k vozidlu nebo jiných povolení nebo oprávnění k vyzvednutí vozidla.

## Požadovaná dokumentace:

## Povinné

- ❖ Doklady o vzniklých nákladech.