

## PRAVIDLA PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

(pravidla pro uplatnění vady účetních dokladů, vady obsahu zprávy o popisu stavu vozidla a hodnocení jeho poškození a vady finančního odhadu nadměrného opotřebení vozidla)

společnosti **Drivalia Lease Czech Republic s.r.o.**, se sídlem Praha 5 - Stodůlky, Bucharova 1423/6, PSČ 158 00, IČO: 636 71 069, DIČ: CZ63671069, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. C 37940, datum zápisu 7.6.1995 (dále jen "**Poskytovatel**").

### 1. Obecná ustanovení

- 1.1. Poskytovatel v rámci své podnikatelské činnosti poskytuje obchodním partnerům - leasingovým nájemcům (dále jen "Klient") služby operativního leasingu motorových vozidel a služby správy vozového parku (dále jen "Leasing"). V rámci poskytování Leasingu Poskytovatel mimo jiné vystavuje, vyhotovuje nebo provádí a následně Klientům zpřístupňuje nebo doručuje:
  - daňový doklad, proformafakturu, opravný daňový doklad apod. (dále jen "Daňový doklad");
  - zprávu o popisu stavu vozidla a ohodnocení nadměrného opotřebení vozidla (dále jen "Zpráva o stavu vozidla").
- 1.2. Klient může vadu obsahu Daňového dokladu nebo Zprávy o stavu vozidla (společně též jen "Dokumenty") reklamovat u Poskytovatele v době a postupem uvedeným v tomto reklamačním řádu.
- 1.3. Pokud klient provede reklamaci jiným postupem, poskytovatel v takovém případě reklamaci Klienta projedná a zpravidla ji odmítne.

### 2. Obecná pravidla reklamace

- 2.1. Klient vadu obsahu Dokumentů uplatní u Poskytovatele bez zbytečného odkladu poté, co mu bude některý z Dokumentů zpřístupněn nebo doručen.
- 2.2. Klient vadu obsahu Dokumentů u Poskytovatele uplatní některým z následujících způsobů:
  - prostřednictvím formuláře dostupného na internetové stránce Poskytovatele (<https://form.leaseplan.cz/cs/complaints/>);
  - zasláním elektronické zprávy do datové schránky Poskytovatele nebo e-mailové zprávy na adresu: [reklamace@leaseplan.cz](mailto:reklamace@leaseplan.cz);
  - kontaktováním kontaktní osoby Poskytovatele oprávněné za Poskytovatele vyřizovat reklamace Klienta;
  - prostřednictvím klientského centra Poskytovatele;
  - písemnou nebo faxovou zprávou.

- 2.3. Klient je povinen v reklamaci vady obsahu některého z Dokumentů uvést, v čem spatřuje nesprávnost obsahu Dokumentů a jakou opravu obsahu některého z Dokumentů po Poskytovateli požaduje.
- 2.4. Poskytovatel reklamaci Klienta zaeviduje a reklamaci přidělí referenční číslo.
- 2.5. Poskytovatel reklamaci Klienta bez zbytečného odkladu posoudí a Klientovi sdělí, zda reklamaci odmítá nebo zda, v jakém rozsahu a jakým způsobem reklamaci vyhoví.

### 3. Zvláštní pravidla reklamace

- 3.1. Vadu obsahu Daňového dokladu je Klient povinen u Poskytovatele uplatnit nejpozději do 5 (slovy: pěti) pracovních dnů ode dne, kdy byl Daňový doklad doručen Klientovi. Reklamaci vady Daňového dokladu uplatněnou po uplynutí této lhůty Poskytovatel zpravidla odmítne. V reklamaci je Klient povinen uvést zejména číslo reklamovaného Daňového dokladu a položky obsahu, které považuje za vadné.
- 3.2. Vadu obsahu Zprávy o stavu vozidla je Klient povinen u Poskytovatele uplatnit nejpozději v době do 5 (slovy: pěti) pracovních dnů ode dne, ve kterém Poskytovatel Klientovi zpřístupnil Zprávu o stavu vozidla a umožnil Klientovi seznámit se s jejím obsahem. Reklamaci vady obsahu Zprávy o stavu vozidla uplatněnou po uplynutí této lhůty Poskytovatel zpravidla odmítne. V reklamaci je Klient povinen uvést zejména registrační značku předmětného vozidla a označení položek obsahu, které považuje za vadné.
- 3.3. Klient, může nejpozději následující (1) pracovní den po dni, ve kterém Poskytovatel Klientovi zpřístupnil Zprávu o stavu vozidla, Poskytovatele v rámci reklamace Zprávy o stavu vozidla požádat o možnost provedení kontrolní prohlídky předmětného vozidla za účelem ověření věcného obsahu Zprávy o stavu vozidla. Klient je povinen v takovém případě prohlídku předmětného vozidla zrealizovat na odstavné ploše Poskytovatele na své náklady v době do 5 (slovy: pět) pracovních dnů ode dne zpřístupnění Zprávy o stavu vozidla Poskytovatelem Klientovi. V případě, že Klient neprovede kontrolní prohlídku vozidla, Poskytovatel reklamaci Klienta posoudí především na základě obsahu Zprávy o stavu vozidla.
- 3.4. V případě, že Klient ve lhůtě podle čl. 3.3. tohoto reklamačního řádu současně oznámí Poskytovateli záměr zařídít vypracování oponentního posudku o technickém stavu předmětného vozidla za účelem ověření obsahu Zprávy o stavu vozidla, bude Poskytovatel při projednání reklamace akceptovat pouze posudek vypracovaný v souladu s pravidly uvedenými v tomto Reklamačním řádu a předložený Klientem v době do 30 (slovy: třicet) dnů ode dne, kdy Klient řádně u Poskytovatele reklamoval vadu obsahu Zprávy o stavu vozidla. Pokud Klient Poskytovateli neoznámí svůj záměr zařídít vypracování oponentního posudku, nebo posudek Poskytovateli v uvedené lhůtě nepředloží, Poskytovatel nebude k neoznámenému nebo pozdě předloženému posudku při posuzování reklamace zpravidla přihlížet, reklamaci projedná a neoprávněnou reklamaci zpravidla odmítne.
- 3.5. V případě, že Klient ve lhůtě podle čl. 3.2. tohoto reklamačního řádu reklamuje vadu Zprávy o stavu Vozidla a v souladu s čl. 3.3. a čl. 3.4. tohoto reklamačního řádu Poskytovateli předloží

oponentní posudek (odborné vyjádření) o finančním ohodnocení nadměrného opotřebení předmětného vozidla vypracované znalcem z oboru ekonomika, ceny a odhady, motorová vozidla a všeobecné strojírenství, jehož předmětem bude posouzení předmětných vad vozidla dle pravidel sjednaných mezi Klientem a Poskytovatelem v leasingové smlouvě, tedy zejména dle manuálu Poskytovatele pro vrácení Vozidla (též označovaný jako Pravidla pro osobní vozidla - Fair Wear & Tear a Pravidla pro užitková vozidla - Fair Wear & Tear), a zároveň bude posudek vypracovaný s použitím aplikace a databází systému GT MOTIVE Estimate, AUDATEX nebo EUROTAX, ve verzi platné ke dni vyhotovení Zprávy o stavu vozidla, Poskytovatel může bez dalšího akceptovat finanční ohodnocení nadměrného opotřebení předmětného vozidla podle oponentního posudku a reklamaci Klienta zpravidla posoudí na základě tohoto oponentního posudku.

- 3.6. Poskytovatel informuje Klienta o tom, že v případě marného uplynutí lhůty stanovené Poskytovatelem k uplatnění žádosti o zajištění kontrolní prohlídky předmětného vozidla a oznámení záměru vypracovat oponentní posudek za účelem ověření správnosti obsahu Zprávy o stavu vozidla podle čl. 3.3. tohoto reklamačního řádu, Poskytovatel předmětné vozidlo nabízí ke koupi třetím osobám a Poskytovatel Klientovi po marném uplynutí této lhůty zpravidla nemůže z důvodu koupě vozidla třetí osobou umožnit kontrolní prohlídku předmětného vozidla.

#### **4. Závěrečná ustanovení**

- 4.1. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.10.2020