

Originál je dokument na obrazovce - každý výtisk je neřízená kopie

Technicko-organizační Postup BestDrive Záruka Spokojenosti pro pneumatiky BestDrive

Určeno pro síť:	CZ /SK
Určeno pro pracovní pozici:	Prodejní personál, ředitele regionu, FRA team
Účinnost od:	22.02. 2019
Vydal:	Velísek
Schválil:	Valko, Stiksa, Sabol

Originál je dokument na obrazovce - každý výtisk je neřízená kopie

Obsah

Obsah.....	2
1. Popis BestDrive Záruky Spokojenosti.....	3
2. Odpovědnosti a pravomoci.....	4
3. Systém BDZS na lokálním trhu České a Slovenské republiky.....	4
4. Cena produktu BDZS pro pneumatiku BestDrive.....	4
5. Nabídka BDZS	4
6. Uplatnění BDZS	5
7. Evidence a kompenzace pro FRAP	6
8. Ekologická likvidace pneumatik po uplatnění BDZS	6
9. Dokumentace	8
Příloha č.1. Postupový diagram celého procesu BDZS.....	9
Příloha č.2. Všeobecná pravidla BestDrive Záruky Spokojenosti CZ+SK	10
Příloha č.3. Vizualizace POS materiálů	14
Příloha č.4. Reklamační formulář	16

Originál je dokument na obrazovce - každý výtisk je neřízená kopie

Tento Technicko-organizační postup (dále jen TOP) stanovuje souhrnné zásady systému BestDrive Záruky Spokojenosti (dále také BDZS) na lokálním trhu České a Slovenské republiky.

1. Popis BestDrive Záruky Spokojenosti

BestDrive Záruka Spokojenosti

- › Záruka vrácení peněz nebo výměna pneumatik v případě, že je zákazník z **jakéhokoli důvodu nespokojen** s výběrem pneumatik BestDrive.
- › Platí pouze na osobní pneumatiky vč. SUV a 4x4.
- › Neplatí pro VAN a Off-road pneumatiky
- › Platí pouze pro koncové zákazníky*
- › Platí pouze při nákupu a montáži celého setu – vrací/mění se **pouze celý set 4 pneumatik**.

Podmínky BDZS

- › Doložit platný doklad o zakoupení a montáži pneumatik BestDrive s uvedeným počtem kilometrů.
- › Platí po dobu 2 týdnů po zakoupení a obutí sady pneumatik.
- › Maximální možný nájezd je 1000 km po obutí sady pneumatik.
- › **Záruku je možné uplatnit pouze v BD pobočce, kde byl set prodán a montován.**
- › Všechny pneumatiky, u kterých zákazník žádá výměnu, nesmí být jakkoli poškozeny, nesmějí být sjeté nad rámec opotřebení v běžném provozu a nesmí se u nich projevit výrobní vada**.

*

Koncovým zákazníkem pro BDZS se rozumí:

- › Osoba, která zakoupila v servisní síti BestDrive set 4 pneumatik BestDrive včetně montáže.
- › Zákazníkem BDZS může být pouze hotovostně nebo platební kartou platící soukromý motorista – fyzická osoba (nepodnikatelský subjekt).
- › Vozidla používaná pro služební nebo obchodní účely jsou vyloučena.

**

- › Je-li bytí na jediné pneumatice viditelné mechanické poškození, které není způsobené výrobní vadou pneumatiky nebo špatnou montáží a je prokazatelné, že se jedná o poškození během provozu, zaniká záruka na celý set.
- › Vzhledem k uvedeným časovým a nájezdovým limitům záruky, nesmějí pneumatiky vykazovat známky nadměrného nebo nerovnoměrného opotřebení, které je nad rámec opotřebení v běžném provozu, např. nadměrně sjetý vzorek pneumatik jízdou závodního charakteru, nebo tzv. „driftováním“.
- › Posouzení poškození pneumatik nebo jejich opotřebení provádí pracovník servisu BestDrive. Tento pracovník má právo na základě zjištěných skutečností záruku odmítnout.
- › Je-li důvodem vrácení pneumatik prokazatelná výrobní vada, bytí jedné pneumatiky, BDZS nelze uplatnit na celý set. V takovém případě se postupuje dle platného postupu reklamace pneumatik.

Originál je dokument na obrazovce - každý výtisk je neřízená kopie

2. Odpovědnosti a pravomoci

Osoby odpovědné za nabídku BDZS je veškerý prodejní personál.
Následující tabulka popisuje odpovědnosti jednotlivých oddělení ContiTrade.

Odpovědnosti Marketing
Příprava veškerých komunikačních materiálů o BDZS pro POS – tištěné, online
Zajištění tištěných materiálů
Evidence uplatněných garancí
Zajištění proplacení faktur od FRAP
Zodpovědná osoba: Richard Velísek

Odpovědnosti FRA týmu
Kontrola pneumatik a následné fyzické znehodnocení u franšízových partnerů (dále jen FRAP).
Fotodokumentace prořezaných pneumatik
Zodpovědná osoba: FRA KAM

3. Systém BDZS na lokálním trhu České a Slovenské republiky

Detailní popis produktu BDZS a postupy s ním spojené (know-how) jsou definovány v základním dokumentu Všeobecná pravidla BestDrive Záruka Spokojenosti, který tvoří přílohu č. 2 tohoto TOP a jeho aktuální verze je vždy ke stažení na www.bestdrive.cz a www.bestdrive.sk.

Na výše uvedené internetové adrese je rovněž udržován aktuální seznam provozoven BestDrive (sít v rámci které je BDZS nabízena a uplatňována).

4. Cena produktu BDZS pro pneumatiku BestDrive

Cena produktu BDZS je zahrnuta v ceně osobní, SUV a 4x4 pneumatiky značky BestDrive (mimo pneumatik VAN a Off-road – pneumatiky určené pro použití v terénu). Zákazník si za BDZS u pneumatik BestDrive nic nepřiplácí. BDZS nelze zakoupit samostatně.

5. Nabídka BDZS

BDZS je jako speciální produkt součástí nákupu setu 4 pneumatik.
Povinností prodejního personálu, ať už z vlastních poboček nebo u franšízových partnerů, je aktivně tuto záruku nabízet a evidovat.

Originál je dokument na obrazovce - každý výtisk je neřízená kopie

Při prodeji se tím rozumí:

1. Informovat zákazníka, že BDZS a služba s ní spojená je součástí ceny nákupu setu 4 pneumatik BestDrive. Zároveň použít tento fakt jako argumentační nástroj pro prodej pneumatik.
2. Po nákupu setu pneumatik předat zákazníkovi informační kartičku (viz. odstavec 9 a příloha č.3).

6. Uplatnění BDZS

Pokud zákazník hodlá uplatnit BDZS, je **povinností prodejního personálu** zkontrolovat doklady, kterými své oprávnění prokazuje a také technický stav pneumatik (viz. odstavec 1 – Podmínky BDZS).

Uplatněním BDSZ je myšlena situace, kdy zákazník požádá o výměnu setu pneumatik BestDrive za jiné nebo žádá vrácení peněz. Důvod, pro který zákazník požaduje výměnu pneumatik, může být jakýkoli.

V případě, že zákazník splňuje podmínky a žádá o vrácení setu pneumatik, může dojít k následujícím případům:

1. Zákazník vrací set pneumatik BestDrive a požaduje výměnu za jiné **pneumatiky z portfolia BestDrive dle platného ceníku (cena po slevě)**.

Postup pro FRAP

- a) Vystavení reklamačního dobropisu s odkazem na původní prodejní doklad.
- b) Vyplnění tištěného reklamačního formuláře k BestDrive Záruce Spokojenosti (viz. příloha č. 4). Formulář musí být kompletně vyplněn a podepsán prodejnou a zákazníkem.
- c) Vystavení nového prodejního dokladu za hotové, který bude obsahovat nové pneumatiky a kompletní servis pneumatik (demontáž původní sady a montáž nové sady pneumatik z portfolia sítě BestDrive).
- d) Finanční rozdíl mezi reklamačním dobropisem a novým prodejním dokladem je doplacen zákazníkem, případně je zákazníkovi kompenzován.

2. Zákazník vrací set pneumatik BestDrive a požaduje vrácení peněz a výměnu za **vlastní pneumatiky**.

Postup pro FRAP

- a) Vystavení reklamačního dobropisu s odkazem na původní prodejní doklad.
- b) Vyplnění tištěného reklamačního formuláře k BestDrive Záruce Spokojenosti (viz. příloha č. 4). Formulář musí být kompletně vyplněn a podepsán prodejnou a zákazníkem.
- c) Vystavení nového prodejního dokladu za hotové, který bude obsahovat nové pneumatiky a kompletní servis pneumatik (demontáž původní sady a montáž nové sady z portfolia BestDrive).
- d) Finanční rozdíl mezi reklamačním dobropisem a novým prodejním dokladem je zákazníkovi kompenzován.

Originál je dokument na obrazovce - každý výtisk je neřízená kopie

Vybere-li si zákazník v rámci uplatnění BDZS nový set pneumatik BestDrive, **na tento set se již nová BDZS nevztahuje.**

V obou výše uvedených případech zákazník hradí servis výměny pneumatik.

Servisní práce se zákazníkovi účtují dle aktuálních ceníků a obchodní politiky včetně slev pro zákazníky klubu BestDrive.

FRAP má nárok na kompenzaci hodnoty vrácených pneumatik po doložení dokumentů (viz. odstavec 7) a to v jeho nákupní (fakturační) ceně za danou položku bez DPH.

7. Evidence a kompenzace pro FRAP

Skutečnost, že zákazník uplatnil BDZS a došlo k výměně pneumatik, je nutné nahlásit formou emailu odpovědným zaměstnancům ContiTrade (na email richard.velisek@bestdrive.cz a příslušnému FRA KAM) a to do 3 dnů od uplatnění BDZS.

Email musí obsahovat dokumenty viz. odstavec 6 Uplatnění BDZS:

- Kopii reklamačního dobropisu.
- Kopii tištěného reklamačního formuláře k BestDrive Záruce Spokojenosti.
- Kopii nového prodejního dokladu za hotové.
- Kopii faktury vystavené na ContiTrade Services s. r. o. nebo ContiTrade Slovakia s.r.o. s tímto textem:

Přeúčtováváme Vám náklady CZK (v SK EUR) související s proplacením BestDrive Záruky Spokojenosti na pneumatiky BestDrive.

Fakturační hodnota reklamované sady pneumatik bez DPH musí odpovídat fakturační hodnotě nakoupené FRAP z Continental Barum s.r.o.

Z pohledu DPH se jedná o nezdanitelné plnění – finanční vyrovnání, protože pneumatiky nebyly dodány společností CTS. **Fakturovaná částka musí být bez DPH!**

Příklad v CZK:

Nákupní cena bez DPH = 1500 CZK

1500 CZK x 4 ks = 6000 CZK

Na faktuře bude uvedeno: *Přeúčtováváme Vám náklady 6000 CZK související s proplacením Záruky Spokojenosti na pneumatiky BestDrive.*

Bez doložení těchto výše uvedených dokumentů není možná úhrada faktury ze strany ContiTrade.

K proplacení dojde do 45 dnů od doručení výše uvedených dokumentů a fotodokumentace ze strany FRA KAM (více odstavec 8. Ekologická likvidace pneumatik po uplatnění BDZS).

8. Ekologická likvidace pneumatik po uplatnění BDZS

Vrácené pneumatiky z BDZS je zakázáno jakkoli dále přeprodat nebo je používat.

Všechny pneumatiky musejí být ekologicky zlikvidovány.

Originál je dokument na obrazovce - každý výtisk je neřízená kopie

Postup pro FRAP

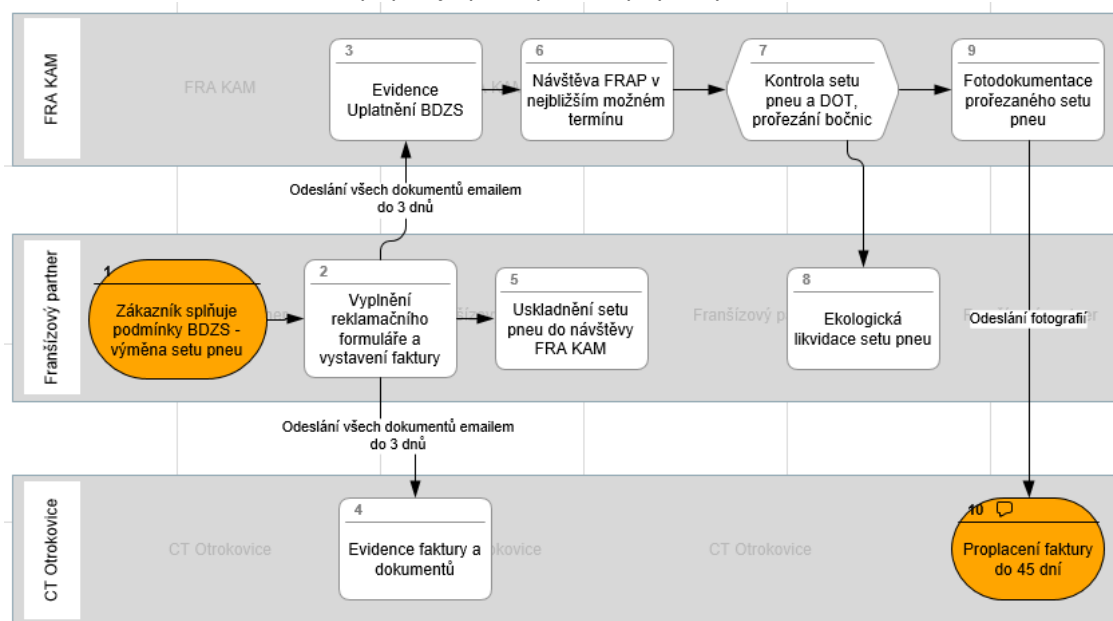
Po obdržení emailu s dokumenty uplatnění BDZS, navštíví příslušný FRA KAM společnosti ContiTrade pobočku FRAP, kde:

- 1) Zkontroluje stav pneumatik a shodnost čísel DOT na doložených dokumentech.
- 2) Po kontrole pneumatik fyzicky znehodnocení vrácené pneumatiky formou prořezání bočnice pláště.
- 3) Bočnice prořezaných pneumatik nafotí tak, aby bylo vidět místo řezu, rozměr a DOT.
- 4) Pořízené fotografie neprodleně odešle FRA KAM na email: richard.velisek@bestdrive.cz

Pláště s prořezanou bočnicí jsou následně ekologicky zlikvidovány, a to formou obvyklou pro FRA partnera. Náklady na ekologickou likvidaci hradí FRAP.

Faktura společně se všemi dokumenty (viz. odstavec 7) a fotodokumentace prořezaných pneumatik (viz. výše) jsou zaevidovány a může dojít k proplacení faktury ve lhůtě do 45 dnů.

Pro větší názornost, obrázek níže popisuje postup FRAP popsany v odstavcích 7 a 8.



Obrázek 8.1 Postup evidence a likvidace pneumatik u FRAP

9. Dokumentace

Toto ustanovení sumarizuje dokumentaci potřebnou pro realizaci BDZS. V případě centrálně tištěných a distribuovaných materiálů, kontaktuje prodejní personál v případě nedostatku těchto materiálů osobu zodpovědnou za BDZS z oddělení marketingu, a to s dostatečným předstihem pro výrobu a distribuci.

„TOP“ - Technicko-organizační postup (tento dokument), který slouží jako detailní popis BDZS a definicí jednotlivých postupů.

„Prodejní doklad“ – Prodejní doklad vystavený ve výpočetním systému prodejny, s požadovanými údaji (viz. příloha č. 2).

„Reklamační dobropis“ - Tištěný doklad (tiskne pobočka BD), který složí k finančnímu vyrovnání za vrácené/reklamované pneumatiky v rámci uplatnění BDZS. Jedná se o „zápornou“ fakturu, ve které je zahrnuta cena za set 4 ks vrácených pneumatik BestDrive v původní ceně za ks (v CZK příp. EUR vč. DPH).

„Reklamační formulář BestDrive Záruky Spokojenosti“ – Tištěný dokument (tiskne pobočka BD), který slouží jako doklad k reklamačnímu dobropisu na reklamované pneumatiky BestDrive. Tento formulář slouží rovněž k evidenci jednotlivých plnění v rámci BDZS.

„Faktura“ – u FRAP – Tištěný dokument (tiskne FRAP), který slouží jako finanční vyrovnání za vrácené a následně ekologicky zlikvidované pneumatiky BestDrive mezi FRAP a ContiTrade Services s.r.o. nebo ContiTrade Slovakia s.r.o. Odběratelem je ContiTrade Services s.r.o. nebo ContiTrade Slovakia s.r.o., dodavatelem patřičný FRAP.

„Všeobecná pravidla BestDrive Záruky Spokojenosti“ – Elektronický materiál, určený pro detailní seznámení zákazníka s podmínkami BDZS. Nařizuje se vytisknout a vystavit VPBDZS na prodejním místě.

„Kartička BDZS“ – Centrálně tištěný materiál, který slouží jako základní informace pro zákazníka o BDZS (viz. příloha č. 3).

„Stojánek Garancí“ - Centrálně tištěný materiál, který slouží jako základní informace pro zákazníka o pneumatice BestDrive, BestDrive Garanci a BestDrive Záruce Spokojenosti (viz. příloha č. 3).

„Fotodokumentace pneumatik“ – Nedílnou součástí procesu ekologické likvidace pneumatik je fotodokumentace sady prořezaných pneumatik. Na fotografiích musí být viditelné místo prořezání bočnice, rozměr pneumatik a čísla DOT.

Přílohy:

Příloha č. 1 Postupový diagram celého procesu BDZS

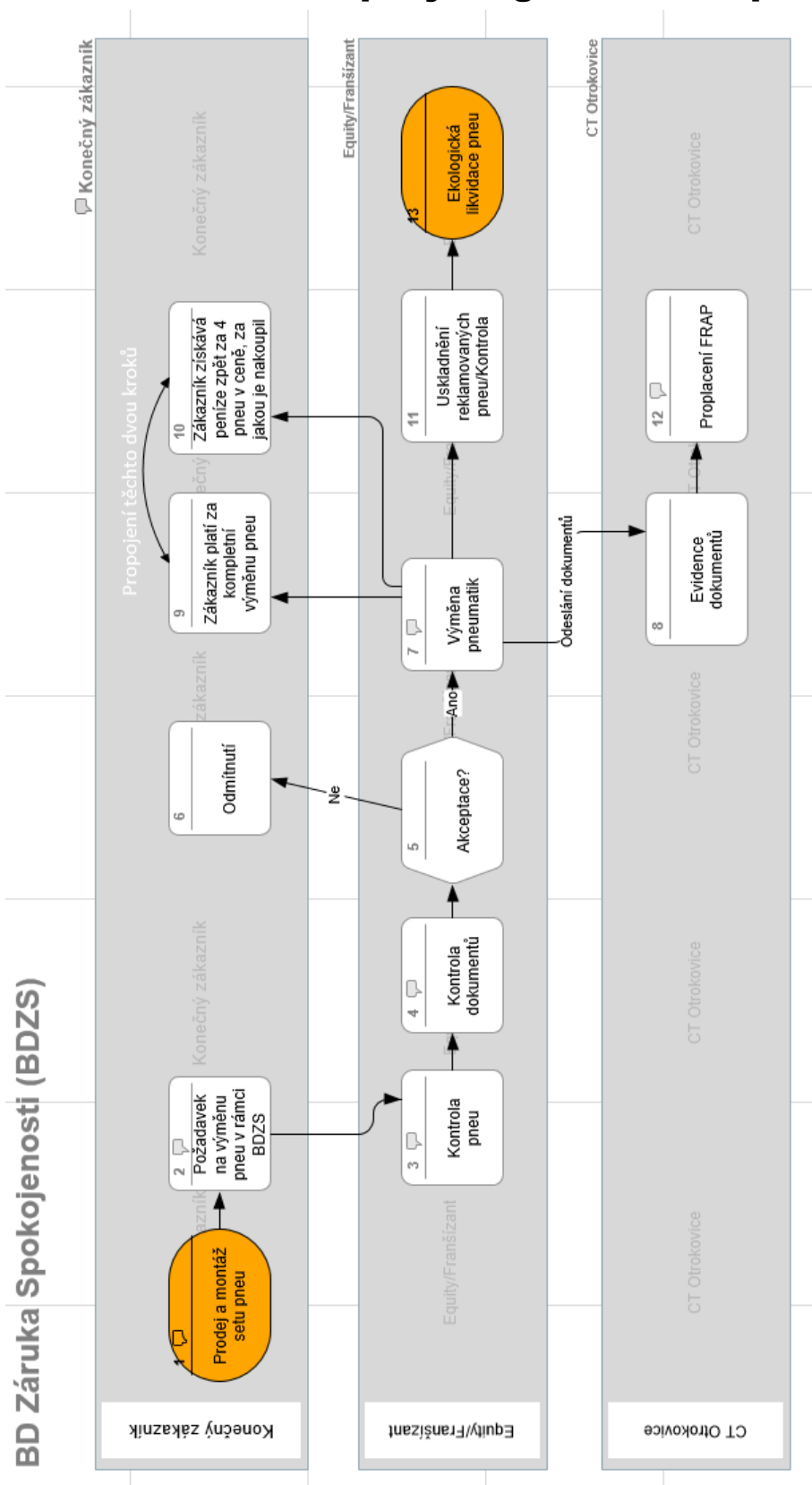
Příloha č. 2 Všeobecná pravidla BestDrive Záruky Spokojenosti CZ+SK

Příloha č. 3 Vizualizace POS materiálů

Příloha č. 4 Reklamační formulář

Originál je dokument na obrazovce - každý výtisk je neřízená kopie

Příloha č.1. Postupový diagram celého procesu BDZS



Originál je dokument na obrazovce - každý výtisk je neřízená kopie

Příloha č.2. Všeobecná pravidla BestDrive Záruky Spokojenosti CZ+SK

Všeobecná pravidla BESTDRIVE ZÁRUKA SPOKOJENOSTI CZ

1. Úvodní ustanovení

BestDrive Záruka Spokojenosti je rozšířená záruka na pneumatiky, která je nástrojem pro podporu prodeje pneumatik BestDrive v rámci servisní sítě BestDrive.

Tuzemská síť maloobchodních servisních poboček BestDrive je tvořena vlastními prodejny společnosti ContiTrade Services s.r.o. a pobočkami svých franšizových partnerů. Aktuální kompletní seznam všech poboček sítě BestDrive je k dispozici na www.bestdrive.cz. BestDrive Záruka Spokojenosti (dále jen BDZS) nenahrazuje stávající platné záruční a reklamační podmínky.

BestDrive Záruka Spokojenosti je stejně jako BestDrive Garance určena pouze pro hotovostně nebo platební kartou platící soukromé motoristy – fyzické osoby (nepodnikatelské subjekty). Výjimkou jsou vozidla taxislužby a autoškol. Vozidla používaná pro služební nebo obchodní účely jsou vyloučena.

Veškeré přiznané záruky a oprávnění BDZS jsou:

- Obchodního charakteru.
- Nevztahují se na výrobcem garantované užité vlastnosti pneumatik.
- Jsou doplňkem zákonných práv.
- Vztahují se pouze na původního kupujícího.
- Jsou odvislé od splnění níže popsaných podmínek a požadavků, za kterých je systém BDZS na lokálním trhu České republiky realizován.

2. Výklad pojmů

Pro účely BDZS jsou následující pojmy vymezeny takto:

Poskytovatel BDZS:

1. **ContiTrade Services s.r.o.**
Se sídlem Objízdna 1628, 765 02 Otrokovice
IČO: 411 935 98
DIČ: CZ 411 935 98
zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, v oddílu C, vložce 61380 (provozovatel servisní sítě BestDrive);
2. Franšizový partner sítě BestDrive, který má platnou smlouvu se společností ContiTrade Services s.r.o.
3. Kompletní seznam poboček sítě BestDrive je k dispozici na www.bestdrive.cz.

Pneumatiky, na které se BDZS vztahuje:

- Pneumatiky označené obchodní značkou BestDrive, tedy pneumatiky osobní, SUV a 4x4 bezdušové pneumatiky (mimo pneumatik VAN a off-road – pneumatiky určené pro použití v terénu).
- Pneumatiky namontované na discích osobního motorového vozidla s přípustnou celkovou hmotností do 3,5t.
- Pneumatiky, které byly zakoupeny a namontovány v servisní síti BestDrive.

Zákazník:

- Osoba, která zakoupila v servisní síti BestDrive set pneumatik BestDrive včetně montáže.
- Zákazníkem BDZS může být pouze hotovostně nebo platební kartou platící soukromý motorista – fyzická osoba (nepodnikatelský subjekt).
- Vozidla používaná pro služební nebo obchodní účely jsou vyloučena.

3. Předmět BDZS

- Záruka vrácení peněz a výměna pneumatik v případě, že je zákazník z jakéhokoli důvodu nespokojen s výběrem pneumatik BestDrive.
- Platí pouze na osobní vozidla.
- Platí pouze pro koncové zákazníky (viz. výklad pojmu Zákazník, bod 2).
- Platí pouze při nákupu celého setu – vrací/mění se pouze celý set 4 pneumatik.

4. Podmínky záruky

- Doložit platný doklad o zakoupení a montáži pneumatik BestDrive s uvedeným počtem kilometrů.
- Platí po dobu 14 dnů po zakoupení a obutí sady pneumatik.
- Maximální možný nájezd je 1000 km po obutí sady pneumatik.
- Demontáž setu pneumatik je možné pouze v síti BestDrive.
- Záruku je možné uplatnit pouze v pobočce sítě BestDrive, kde byl set prodán a montován.

Originál je dokument na obrazovce - každý výtisk je neřízená kopie

5. Vznik, trvání a zánik BDZS

- Záruka vzniká okamžikem nákupu a montáže pneumatik BestDrive v síti BestDrive v ČR i SR.
- Dokladem je pouze prodejní doklad, který musí obsahovat:
 - Datum
 - Stav km
 - Položky pneumatik a servisních služeb.
 - Evidenční položku BD ZÁRUKA SPOKOJENOSTI CZ 61105364 (u vlastních prodejen ContiTrade Services s.r.o.)
 - Poznámku v dokladu BD ZÁRUKA SPOKOJENOSTI (u franšízových partnerů)
 - Do poznámky na dokladu je zaznamenáno stáří pneumatik - „DOT XXXX, XXXX, XXXX, XXXX“.K prodejnímu dokladu se doloží **Kartička BDZS**, která obsahuje základní informace zákazníkovi o nabízené záruce.
- Záruka zaniká:
 - o Uplynutím doby platnosti záruky 14 dnů.
 - o Nájedem více jak 1000 km.
 - o Poskytnutím záručního plnění (vrácení peněz za reklamovaný set pneumatik).
 - o Dojde-li k poškození pneumatik (stačí i pouze jedné z celého setu) v průběhu provozu (záruční doby).
 - o Jsou-li pneumatiky opotřebované nad rámec opotřebování v běžném provozu, např. pokud byly pneumatiky použity při soutěži, sportovním zápolení a přípravě na ně nebo motoristických přehlídkách.

6. Územní a místní rozsah garance

- BDZS lze uplatnit pouze u prodejce sítě BestDrive, který provedl původní montáž BestDrive pneumatik.

7. Uplatnění záruky

1. Zákazník je povinen předložit prodejní doklad, který obsahuje:
 - Datum
 - Stav km
 - Položky pneumatik a servisních služeb.
 - Evidenční položku BD ZÁRUKA SPOKOJENOSTI CZ 61105364 (u vlastních prodejen ContiTrade Services s.r.o.)
 - Poznámku v dokladu BD ZÁRUKA SPOKOJENOSTI (u franšízových partnerů)
 - Číslo DOT XXXX, XXXX, XXXX, XXXX.
2. O způsobu akceptace záruky rozhoduje výhradně poskytovatel garance, tedy pověřená osoba autoservisu. Tato osoba má povinnost reklamované pneumatiky zkontrolovat a právo rozhodnout, že záruku neuznává na základě zjištění z kontroly.
3. Zákazník je povinen vyplnit reklamační formulář s pověřenou osobou autoservisu, který slouží jako doklad k následnému finančnímu vyrovnání.
4. Splňuje-li zákazník podmínky záruky, vystaví Poskytovatel BDZS reklamační dobropis a vrátí zákazníkovi peněžní částku v hodnotě celého reklamovaného setu (v CZK vč. DPH).
5. Jelikož k demontáži reklamovaného setu pneumatik může dojít pouze v místě původního nákupu a montáže pneumatik (pobočka BestDrive), musí dojít k následné montáži setu nového. Zde má zákazník dvě možnosti:
 - Vybere si set pneumatik z aktuální nabídky BD.
 - Přiveze si set pneumatik zakoupený u jiného prodejce.
6. Demontáž reklamovaného setu pneumatik a montáž nového setu pneumatik se považuje jako nový obchodní případ, který je povinen zákazník zaplatit.
7. Na nový set pneumatik se již BDZS nevztahuje, a to i v případě, pokud si zákazník vybere jako náhradu set BestDrive pneumatik.
8. Vracené pneumatiky jsou ekologicky zlikvidovány na pobočce servisní sítě BestDrive, na které proběhlo uplatnění BDZS.

8. Výluky

1. Poskytovatel neposkytne garanční plnění v případech, které přímo či nepřímo souvisejí se stávkou, válečným konfliktem, invazí, napadením (ať již válka byla vyhlášena či nikoliv) občanskou válkou, vzpourou, povstáním, terorismem, násilným nebo vojenským uchácením moci, občanskými nepokoji, radioaktivní havárií, nebo jakýmkoliv jiným zásahem vyšší moci.
2. Poskytovatel dále neposkytne garanční plnění v případě:
 - Pokud došlo nesplnění jedné z podmínek BDZS.
 - Pokud se na poškození pneumatiky prokazatelně vztahuje záruka poskytnutá výrobcem či prodejcem.
 - Krádeže pneumatik krytých garancí nebo pokusu o krádež.

Originál je dokument na obrazovce - každý výtisk je neřízená kopie

Všeobecné pravidlá BESTDRIVE ZÁRUKA SPOKOJNOSTI SK

1. Úvodné ustanovenie

BestDrive Záruka Spokojnosti je rozšírená záruka na pneumatiky, ktorá je nástrojom na podporu predaja pneumatík BestDrive v rámci servisnej siete BestDrive.

Tuzemská sieť maloobchodných servisných pobočiek BestDrive je tvorená vlastnými predajňami spoločnosti ContiTrade Slovakia s.r.o. a pobočkami svojich franchisingových partnerov. Aktuálny kompletný zoznam všetkých pobočiek siete BestDrive je k dispozícii na www.bestdrive.sk. BestDrive Záruka Spokojnosti (ďalej len BDZS) nenahrádza aktuálne platné záručné a reklamačné podmienky.

BestDrive Záruka Spokojnosti je rovnako ako BestDrive Garancia určená len pre hotovostne alebo platobnou kartou platiacich súkromných motoristov – fyzické osoby (nepodnikateľské subjekty). Výnimkou sú vozidlá taxislužby a autoškôl. Vozidlá používané na služobné alebo obchodné účely sú vylúčené.

Všetky priznané záruky a oprávnenia BDZS sú:

- Obchodného charakteru.
- Nevzťahujú sa na výrobcom garantované úžitkové vlastnosti pneumatík.
- Sú doplnkom zákonných práv.
- Vzťahujú sa len na pôvodného kupujúceho.
- Závislé na splnení nižšie popísaných podmienkach a požiadavkách, na ktorých je systém BDZS na lokálnom trhu Slovenskej republiky realizovaný.

2. Výklad pojmov

Na účely BDZS sú nasledujúce pojmy vymedzené takto:

Poskytovateľ BDZS:

- **ContiTrade Slovakia s.r.o.**
Terézie Vansovej 1054
020 01 Púchov
IČO: 36 336 556
DIČ: SK2021867705
zapísaná na Okresnom súde Trenčín, oddiel Sro, vložka 14748/R
(prevádzkovateľ servisnej siete BestDrive);
- Franchisingový partner siete BestDrive, ktorý má platnú zmluvu so spoločnosťou ContiTrade Slovakia s.r.o.
- Kompletný zoznam pobočiek siete BestDrive je k dispozícii na www.bestdrive.sk.

Pneumatiky, na ktoré sa BDZS vzťahuje:

- Pneumatiky označené obchodnou značkou BestDrive - osobné, SUV a 4x4 bezdušové pneumatiky (okrem pneumatík VAN a off-road – pneumatiky určené na použitie v teréne).
- Pneumatiky namontované na diskoch osobného motorového vozidla s prípustnou celkovou hmotnosťou do 3,5t.
- Pneumatiky, ktoré boli zakúpené a namontované v servisnej sieti BestDrive.

Zákazník:

- Osoba, ktorá zakúpila v servisnej sieti BestDrive set pneumatík BestDrive vrátane montáže.
- Zákazníkom BDZS môže byť len hotovostne alebo platobnou kartou platiaci súkromný motorista – fyzická osoba (nepodnikateľský subjekt).
- Vozidlá používané na služobné alebo obchodné účely sú vylúčené.

3. Predmet BDZS

- Záruka vrátenia peňazí a výmena pneumatík v prípade, že je zákazník z akéhokoľvek dôvodu nespokojný s výberom pneumatík BestDrive.
- Platí len na osobné vozidlo.
- Platí len pre koncových zákazníkov (viď. výklad pojmu Zákazník, bod 2).
- Platí len pri nákupe celého setu – vracia/mení sa len celý set 4 pneumatík.

4. Podmienky záruky

- Doložiť platný doklad o zakúpení a montáži pneumatík BestDrive s uvedeným počtom kilometrov.
- Platí po dobu 14 dní po zakúpení a obutí sady pneumatík.
- Maximálny možný nájazd je 1000 km po obutí sady pneumatík.
- Demontáž setu pneumatík je možná len v sieti BestDrive.
- Záruku je možné uplatniť len na pobočke siete BestDrive, kde bol set predaný a montovaný.

5. Vznik, trvanie a zánik BDZS

- Záruka vzniká okamihom nákupu a montáže pneumatík BestDrive v sieti BestDrive v ČR a SR.
- Dokladom je len predajný doklad, ktorý musí obsahovať:
 - Datum
 - Stav km

Originál je dokument na obrazovce - každý výtisk je neřízená kopie

- Položky pneumatík a servisných služieb.
- Evidenčnú položku BD ZÁRUKA SPOKOJNOSTI SK M1027518 (pri vlastných predajniach ContiTrade Slovakia s.r.o.)
- Poznámku v doklade BD ZÁRUKA SPOKOJNOSTI (pri franchisingových partneroch)
- Do poznámky na doklade je zaznamenaný vek pneumatík - „DOT XXXX, XXXX, XXXX, XXXX“.

K predajnému dokladu sa doloží **Kartička BDZS**, ktorá obsahuje základné informácie zákazníkov o ponúkanej záruke.

- Záruka zaniká:
 - o Uplynutím doby platnosti záruky 14 dní.
 - o Nájazdom viac ako 1000 km.
 - o Poskytnutím záručného plnenia (vrátenie peňazí za reklamovaný set pneumatík).
 - o Ak dôjde k poškodeniu pneumatík (stačí aj jednej z celého setu) v priebehu prevádzky (záručnej doby).
 - o Ak sú pneumatiky opotrebované nad rámec opotrebenia v bežnej prevádzke, napr. pokiaľ boli pneumatiky použité na súťaženie, športové zápolenie a príprave na ne alebo motoristických prehlídkach.

6. Územný a miestny rozsah garancie

- BDZS je možné uplatniť len u predajcu siete BestDrive, ktorý vykonal pôvodnú montáž BestDrive pneumatík.

7. Uplatnenie záruky

- 1) Zákazník je povinný predložiť predajný doklad, ktorý obsahuje:
 - Datum
 - Stav km
 - Položky pneumatík a servisných služieb.
 - Evidenčnú položku BD ZÁRUKA SPOKOJNOSTI SK M1027518 (pri vlastných predajniach ContiTrade Slovakia s.r.o.)
 - Poznámku v doklade BD ZÁRUKA SPOKOJNOSTI (pri franchisingových partneroch)
 - Číslo DOT XXXX, XXXX, XXXX, XXXX.
- 2) O spôsobe akceptácie záruky rozhoduje výhradne poskytovateľ garancie, teda poverená osoba autoservisu. Táto osoba má povinnosť reklamované pneumatiky skontrolovať a právo rozhodnúť, že záruku neuznáva na základe zistení z kontroly.
- 3) Zákazník je povinný vyplniť reklamačný formulár s poverenou osobou autoservisu, ktorý slúži ako doklad k následnému finančnému vyrovnaniu.
- 4) Ak splňuje zákazník podmienky záruky, vystaví Poskytovateľ BDZS reklamačný dobropis a vráti zákazníkovi peňažnú čiastku v hodnote celého reklamovaného setu (v EUR vr. DPH).
- 5) Keďže k demontáži reklamovaného setu pneumatík môže dôjsť len v mieste pôvodného nákupu a montáže pneumatík (pobočka BestDrive), musí dôjsť k následnej montáži nového setu. Tu má zákazník dve možnosti:
- 6) Vyberie si set pneumatík z aktuálnej ponuky BD.
- 7) Privezie si set pneumatík zakúpených u iného predajcu.
- 8) Demontáž reklamovaného setu pneumatík a montáž nového setu pneumatík sa považuje ako nový obchodný prípad, ktorý je povinný zákazník zaplatiť.
- 9) Na nový set pneumatík sa už BDZS nevzťahuje, a to aj v prípade, pokiaľ si zákazník vyberie ako náhradu set BestDrive pneumatík.
- 10) Vrátené pneumatiky sú zlikvidované na pobočke servisnej siete BestDrive, na ktorej prebehlo uplatnenie BDZS.

8. Výluky

- Poskytovateľ neposkytne garančné plnenie v prípadoch, ktoré priamo či nepriamo súvisia so stávkou, vojnovým konfliktom, inváziou, napadnutím (či už vojna bola vyhlásená alebo nie) občianskou vojnou, vzburou, povstaním, terorizmom, násilným alebo vojenským uchvátením moci, občianskymi nepokojmi, rádioaktívnou haváriou, alebo akýmkoľvek iným zásahom vyššej moci.
- Poskytovateľ ďalej neposkytne garančné plnenie v prípade:
 - Ak došlo k nesplneniu jednej z podmienok BDZS.
 - Ak sa na poškodenie pneumatiky preukázateľne vzťahuje záruka poskytnutá výrobcou či predajcom.
 - Krádeže pneumatík krytých garanciou alebo pokusom o krádež.



TECHNICKO-ORGANIZAČNÍ POSTUP

BestDrive Záruka Spokojenosti pro pneumatiky BestDrive

TOP_x

Originál je dokument na obrazovce - každý výtisk je neřízená kopie

Příloha č.3. Vizualizace POS materiálů

Věříme naší značce!
Věříme pneumatice BestDrive!



Nejste spokojeni s pneumatikami BestDrive?
Vraťte nám je do 14 dnů,
my vám vrátíme peníze.

Vy jezdíte, my se staráme.

Platnost záruky:

- Pouze pro kompletní set pneumatik značky BestDrive.
- Po dobu **14 dnů** nebo do nájazdu **1 000 km** po montáži zakoupených pneumatik (podle toho co nastane dříve).
- Pouze pro osobní vozidla.
- Platí pouze pro soukromé motoristy.

Podmínky záruky:

- Doložit platný doklad o zakoupení a montáži pneumatik BestDrive s uvedeným počtem kilometrů.
- Výměna celého setu pneumatik je možná pouze v servisní síti BestDrive.
- Záruku je možné uplatnit pouze v BestDrive pobočce, kde byl set prodán a montován.
- Kompletní servis výměny pneumatik hradí zákazník. My garantujeme vrácení peněz za pneumatiky.

Podrobné podmínky Záruky Spokojenosti se dozvíte u prodejního personálu pobočky nebo z našeho webu www.bestdrive.cz

Veríme našej značke!
Veríme pneumatike BestDrive!



Nie ste spokojní s pneumatikami BestDrive?
Vraťte nám ich do 14 dní,
my vám vrátíme peniaze.

Vy jazdíte, my sa staráme.

Platnosť záruky:

- Len na kompletnú sadu pneumatík značky BestDrive.
- Po dobu **14 dní** alebo do nájazdu **1 000 km** po montáži zakúpených pneumatík (podľa toho čo nastane skôr).
- Len na osobné vozidlá.
- Platí len pre súkromných motoristov.

Podmienky záruky:

- Doložiť platný doklad o zakúpení a montáži pneumatík BestDrive s uvedeným počtom kilometrov.
- Výmena celej sady pneumatík je možná len v servisnej sieti BestDrive.
- Záruku je možné uplatniť len v tej pobočke BestDrive, kde bola sada predaná a namontovaná.
- Kompletný servis výmeny pneumatík hradí zákazník. My garantujeme vrátenie peňazí za pneumatiky.

Podrobné podmienky Záruky Spokojnosti sa dozviete u predajného personálu pobočky alebo na našom webe www.bestdrive.sk

Kartička BDZS

Originál je dokument na obrazovce - každý výtisk je neřízená kopie



Stojánek Garanci

Originál je dokument na obrazovce - každý výtisk je neřízená kopie

Příloha č.4. Reklamační formulář**Reklamační formulář BestDrive Záruky Spokojenosti**

Jméno a příjmení zákazníka

Datum montáže pneumatik BestDrive

Číslo zakázky

☐ Vrácení ve 14 denní lhůtě☐ Vrácení do najetých 1000 km

Kód pneumatiky	Počet ks	Důvod vrácení

Datum:

Podpis zákazníka

Podpis oprávněné osoby a razítko BD pobočky

Reklamačný formulár BestDrive Záruky Spokojnosti

Meno a priezvisko zákazníka

Dátum montáže pneumatík BestDrive

Číslo zakázky

☐ Vrátenie v 14 dennej lehote☐ Vrátenie do najazdených 1000 km

Kód pneumatiky	Počet ks	Dôvod vrátenia

Dátum:

Podpis zákazníka

Podpis oprávnenej osoby a pečiatka BD pobočky