

# Záruční a reklamační podmínky REMAK a.s.

## Úvod

Tyto záruční a reklamační podmínky jsou nedílnou součástí Všeobecných dodacích, platebních a záručních podmínek a pokud není v kupní smlouvě nebo rámcové smlouvě nebo smlouvě o dílo nebo v obdobné smlouvě upravující vztahy mezi smluvními stranami (dále jen prodávající a kupující) uvedeno jinak, platí ustanovení těchto podmínek.

Prodávající odpovídá jeho prvnímu kupujícímu za to, že dodané zboží bude po stanovenou dobu způsobilé pro použití účelu specifikovanému v platné technické dokumentaci nebo že si zachová vlastnosti dle této dokumentace.

## 1. Záruční lhůty

Prodávající poskytuje prvnímu kupujícímu následující záruční doby ode dne dodání zboží

- A) standardní záruční doba pro komponenty výrobních řad VENTO, AeroMaster XP, AeroMaster FP, dveřní a vratové clony DoorMaster, řídicí jednotky VCB a WebClima: 24 měsíců
- B) prodloužená záruční doba pro komponenty výrobních řad VENTO, AeroMaster XP (s výjimkou sekcí s plynovým ohřevem a jejich příslušenství), AeroMaster FP, dveřní a vratové clony DoorMaster, řídicí jednotky VCB: 60 měsíců při dodržení stanovených podmínek (viz dále).
- C) standardní záruční doba pro dodávky ostatního zboží: 12 měsíců
- D) standardní záruční doba na servisní práce: 6 měsíců

## 2. Podmínky standardní záruky za jakost

- Záruka se vztahuje na všechno zboží, u kterého se projeví vada materiálu, funkční vada nebo vady vzniklé při výrobě. Instalace zboží musí být provedena na základě projektu zpracovaného kvalifikovaným (autorizovaným) projektantem, který navrhne komplexní řešení celého systému dle požadavků provozovatele a v souladu s projekčními podklady prodávajícího. Všechny prvky a zařízení mohou být dodávány konečnému spotřebiteli (uživateli) pouze odborně namontované a přezkoušené. Instalaci smí provádět výhradně odborná montážní firma s oprávněním dle Živnostenského zákona a dalších příslušných předpisů. Před uvedením do provozu musí být provedeny v závislosti na konfiguraci zařízení výchozí revize. Uvedení do provozu musí provést odborně způsobilá firma, tj. zejména zaregulování a zabezpečení jistění a ochrany zařízení s použitím prodávajícím doporučených, resp. předepsaných prvků a komponentů. Soulad projektu, provedení montáže a uvedení do provozu s platnou technickou dokumentací výrobce je nutnou podmínkou pro uznání příp. reklamace
- Záruka se nevztahuje na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním a vady vzniklé nesprávným projektem, špatnou montáží, manipulací, zapojením anebo obsluhou, nevhodným skladováním nebo přepravou (zajišťovanou kupujícími), nevhodným elektrickým jistěním, nedodržením předepsaného napětí, neodborným anebo nepřiměřeným zásahem, úpravou nebo demontáží, výměnou části nebo dílu výrobku za část nebo díl, který není dodán nebo schválen prodávajícím a není tak vhodný z důvodu dodržení kvality a bezpečnosti výrobku, použitím vstupních médií neodpovídajících parametrů (tlak, teplota, čistota, chemické složení apod.), nevhodným použitím či extrémními provozními podmínkami, živelnou katastrofou, násilným poškozením, zanedbáním údržby.
- Záruka se nevztahuje ani na vady vzniklé v důsledku zásahu do zboží neoprávněnou osobou, která k provedení zásahu nebyla výslovně prodávajícím zmocněna. Zásahem do výrobku se přitom rozumí jakýkoliv úkon nebo manipulace se zbožím, které nejsou v platné dokumentaci prodávajícího výslovně popsány jako součást servisní či montážní činnosti.
- Kupující je oprávněn požadovat dodání chybějícího zboží a odstranění ostatních vad zboží.
- Náklady kupujícího spojené s uplatněním reklamace nese kupující. V případě uznání reklamace prodávajícím nese přímé náklady reklamačního řízení prodávající. Přímými náklady se rozumí náklady na práce spojené s opravou nebo výměnou vadného zboží.
- Výběr zboží pro určitý účel provádí a odpovědnost za zvolený výběr a použití nese v plné míře kupující (případně projektant).

Prodávající neposkytuje záruční listy ke zboží.

### 3. Podmínky rozšířené záruky za jakost

Podmínkou poskytnutí rozšířené záruční lhůty je splnění podmínek standardní záruky dle čl. 2 a dále:

- vyplnění a zaslání registračního listu, jehož nedílnou součástí je protokol o naměřených hodnotách při spuštění a zaregulování vzduchotechnické a řídicí jednotky dle požadavků provozovatele a v souladu s průvodní technickou dokumentací a kopie revizních zpráv. Registraci je nutné provést do 30 kalendářních dnů ode dne prvního spuštění zboží
- pravidelné zasílání kopií servisních listů o provedených periodických prohlídkách v souladu s návodem k montáži a obsluze, a to vždy nejpozději k 31.5. a 30.11. běžného roku prodávajícím
- zaslání kopií periodických revizí prováděných v souladu s platnou legislativou provozovatelem na adresu prodávajícího. Registraci zájemci provedou elektronickým formulářem na [www.remak.eu](http://www.remak.eu). Po obdržení protokolu o spuštění a výchozích revizních zpráv bude registrace prodloužené záruky kupujícím i uživateli potvrzena.

### 4. Postup pro uplatnění reklamace

Reklamační na zboží v záruční době uplatní kupující u prodávajícího bez zbytečného odkladu písemně, faxem, e-mailem nebo telefonicky s následným potvrzením, s popisem závady a uvedením výrobních čísel reklamovaného zboží. Proávající bezodkladně potvrdí kupujícímu přijetí reklamace, sdělí mu přidělené evidenční číslo reklamace, osobu odpovědnou za vyřízení reklamace vč. kontaktních čísel a návrh dalšího postupu.

Při uplatnění reklamace v záruční době je kupující povinen prodávajícímu předložit dodací list nebo fakturu k dodanému zboží a doklady o odborném uvedení do provozu, příp. periodické údržbě zboží.

Na základě popisu závady a případné telefonické konzultace (kontakt viz [www.remak.eu](http://www.remak.eu)), rozhodne prodávající o způsobu řešení reklamace, tj. zda ji bude řešit na místě instalace či ve výrobním závodě. Do doby tohoto rozhodnutí nesmí být reklamovaný výrobek demontován.

V průběhu reklamačního řízení posoudí servisní manažer nebo pověřený autorizovaný servisní technik všechny okolnosti případu včetně vyloučení odpovědnosti ze záruky podle čl. 2, sepíše servisní a reklamační protokol, rozhodne o oprávněnosti reklamace pokud možno do 5-ti pracovních dnů, ve složitých případech (při odborném posouzení vady třetí stranou) nejpozději do 30 dnů.

Není-li možné řešit reklamaci na místě instalace, doporučí a dohodne autorizovaný servisní technik další postup s oprávněným zástupcem kupujícího.

Odstranění záruční vady je oprávněn provádět pouze prodávající nebo autorizovaný servisní technik (pracovník autorizovaného servisního střediska) formou opravy, případně výměny vadného dílu nebo zboží za bezvadné, a to v místě instalace zařízení nebo ve výrobním závodě, případně v servisním středisku (dle vlastního rozhodnutí, vycházející z odhadované náročnosti).

V případě, že reklamační není oprávněná, účtuje prodávající kupujícímu všechny náklady, které mu v souvislosti s odstraňováním závady vznikly. V době trvání standardní záruční doby se prodávající zavazuje provést analýzu okolností a technické oprávněnosti reklamace i v případě, že uživatel či provozovatel zařízení nepředložil záznamy o jeho odborném uvedení do provozu a kontrolách.

Zjistí-li prodávající, že příčina vady spočívá ve vadě materiálu, funkční vadě, nebo vadě vzniklé při výrobě reklamovaného zboží, pak je oprávněn uznat reklamaci i v případě, že nejsou splněny všechny formální podmínky podle čl. 2.

### 5. Všeobecná ustanovení

Záležitosti, které nejsou výslovně upraveny těmito Záručními a reklamačními podmínkami, se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Případné změny těchto Záručních a reklamačních podmínek je oprávněn provést prodávající jednostranně s tím, že rozhodující je znění těchto podmínek platné ke dni uzavření příslušné kupní smlouvy.

Prodávající odpovídá za případnou škodu způsobenou vadou výrobku pouze v tom rozsahu, v jakém byla sjednána v příslušné kupní smlouvě.

*Tyto Záruční a reklamační podmínky nabývají účinnosti dne 01.11.2007 a jsou platné pro kupující se sídlem v České republice.*