

ZÁRUČNÍ A REKLAMAČNÍ PODMÍNKY REMAK A.S. (ČR A SR)

1. 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. Proávající 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.

2. ZÁRUČNÍ DOBY

Prodávající poskytuje prvnímu kupujícímu následující záruční doby ode dne dodání zboží – data expedice:

- A. standardní záruční doba pro výrobky VENTO, AeroMaster XP, AeroMaster FP, AeroMaster Cirrus, CAKE, dveřní a vratové clony DoorMaster, řídicí jednotky VCS: 24 měsíců
- B. prodloužená záruční doba pro výrobky AeroMaster XP, AeroMaster FP, AeroMaster Cirrus, CAKE, dveřní clony DoorMaster, řídicí jednotky VCS, s výjimkou točivých součástí jednotky, sekcí s plynovým ohřevem, integrovaným chlazením, tepelným čerpadlem, rotačním rekuperátorem a jejich příslušenstvím: 60 měsíců při dodržení stanovených podmínek (viz bod č. 4).
- C. standardní záruční doba pro dodávky ostatního zboží: 12 měsíců

3. PODMÍNKY STANDARDNÍ ZÁRUKY ZA JAKOST

- 3.1 Záruka se vztahuje na zboží, u kterého se projeví vada materiálu nebo funkční vada vzniklá 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 jištění a ochrany zařízení s použitím prodávajícím doporučených, resp. předepsaných prvků a komponentů. Soulad projektu, provedení montáže, uvedení do provozu a používání s Návodem na montáž a údržbu a další platnou technickou dokumentací výrobce je nutnou podmínkou pro uznání případné reklamace.
- 3.2 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 kupujícím), nevhodným elektrickým jištěním, 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 nebo zanedbáním údržby.
- 3.3 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.
- 3.4 Všechny nedělené rotační výměníky v jednotkách AeroMaster jsou opatřeny číslováními a výrobcem evidovanými indikátory náklonu a rotační výměníky s průměrem rotoru nad 1800 mm také indikátory nárazu. Neporušenost těchto indikátorů je podmínkou platnosti záruky.
- 3.5 V případě oprávněnosti reklamace zboží instalovaného v ČR nebo SR prodávající na své náklady zajistí:
 - A. opravu vadného dílu (v sídle prodávajícího) nebo
 - B. dodání nového dílu bez vady (pokud je vada neopravitelná) nebo dodání chybějícího dílu nebo
 - C. provedení opravy či výměny dílu v místě instalace (pokud to prodávající uzná za nezbytné např. z důvodu technické složitosti).
- 3.6 V případě oprávněnosti reklamace zboží instalovaného mimo území ČR a SR

prodávající zajistí dodání nového dílu bez vady (pokud je vada neopravitelná) nebo dodání chybějícího dílu (dodávka dílu EXW sídlo prodávajícího).

- 3.7 Výběr zboží pro určitý účel provádí a odpovídá za zvolený výběr a použití nese v plné míře kupující (případně projektant).
- 3.8 Prodávající neposkytuje záruční listy ke zboží.

4. PODMÍNKY ROZŠÍŘENÉ ZÁRUKY ZA JAKOST

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

- 4.1 Vyplnění registračního formuláře na www.remak.eu/cs/servis-zaruka a zaslání protokolu o naměřených hodnotách při spuštění a zaregulování vzduchotechnické a řídicí jednotky a kopie revizních zpráv na adresu prodávajícího nebo na emailovou adresu servis@remak.cz. Registraci rozšířené záruky je nutné provést do 30 kalendářních dnů ode dne prvního spuštění zboží. Po obdržení protokolu o spuštění a výchozích revizních zpráv bude registrace prodloužené záruky kupujícímu i uživateli emailem potvrzena.
- 4.2 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 na adresu prodávajícího nebo na emailovou adresu servis@remak.cz.
- 4.3 Zaslání kopií periodických revizí prováděných v souladu s platnou legislativou provozovatelem na adresu prodávajícího nebo na emailovou adresu servis@remak.cz.

5. POSTUP PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- 5.1 Reklamační postup na zboží v záruční době uplatní kupující u prodávajícího bez zbytečného odkladu písemně nebo telefonicky s následným písemným potvrzením, s popisem závady, uvedením jednoznačné identifikace reklamovaného zboží a předložením dodacího listu nebo faktury. Prodávající bezodkladně potvrdí kupujícímu přijetí reklamace, sdělí mu přidělené evidenční číslo reklamace, osobu odpovědnou za vyřízení reklamace vč. kontaktních čísel a návrh dalšího postupu.
- 5.2 Podmínkou pro uplatnění reklamace v záruční době je předložení dokladů o odborném uvedení do provozu, příp. periodické údržbě zboží.
- 5.3 Na základě popisu závady a případné telefonické konzultace (kontakt viz 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 reklamované zboží demontováno.
- 5.4 V průběhu reklamačního řízení posoudí servisní manažer nebo pověřený autorizovaný servisní technik všechny okolnosti případu včetně vyloučení odpovědnosti ze záruky podle bodu č. 2, sepiše servisní a reklamační protokol, rozhodne o oprávněnosti reklamace pokud možno do 5 pracovních dnů, ve složitých případech (při odborném posouzení vady třetí stranou) nejpozději do 30 dnů.
- 5.5 Odstranění záruční vady je oprávněn provádět pouze prodávající nebo autorizovaný servisní technik (pracovník autorizovaného servisního střediska).
- 5.6 V případě, že reklamační postup není oprávněná, účtuje prodávající kupujícímu všechny náklady, které mu v souvislosti s odstraňováním závady vznikly. Prodávající se 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.

6. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

- 6.1 Záležitosti, které nejsou výslovně upraveny těmito záručními a reklamačními podmínkami, se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, v platném znění.
- 6.2 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 nebo jiné smlouvy.
- 6.3 Prodávající odpovídá za případnou škodu způsobenou vadou zboží pouze v tom rozsahu, v jakém byla sjednána v příslušné kupní smlouvě.
- 6.4 Tyto Záruční a reklamační podmínky nabývají účinnosti dne 1. 4. 2020 a jsou platné pro kupující se sídlem v České republice nebo Slovenské republice.