

# ZÁRUČNÍ A REKLAMAČNÍ PODMÍNKY REMAK a.s. (EXPORT)

## 1. OBECNÁ USTANOVENÍ

Tento dokument obsahuje obecné záruční podmínky pro výrobky firmy Remak a.s., Zuberská 2601, 756 61 Rožnov pod Radhoštěm (dále jen výrobce), dodané kupujícím se sídlem mimo území ČR a SR.

Kupujícím se rozumí distributor, obchodní zastoupení výrobce v dané zemi, nebo montážní firma, která zakoupila výrobek výrobce od příslušného distributora nebo zastoupen. Standardní záruční doba pro výrobky řady X, VENTO, AeroMaster XP, AeroMaster FP, AeroMaster Cirrus, CAKE, dveřní a vratové clony DoorMaster a řídicí jednotky VCS je 24 měsíců. Standardní záruční doba počíná běžet vždy od data uvedení výrobku do provozu, ale ne více než 6 měsíců ode dne prodeje výrobcem. Standardní záruční doba pro dodávky ostatního zboží je 12 měsíců.

Pokud není v kupní, popř. distributorské smlouvě uzavřené s výrobcem uvedeno jinak, platí vždy ustanovení těchto podmínek.

Standardní záruční dobu může výrobce prodloužit za podmínek, které jsou stanoveny v bodu č. 5 „Podmínky rozšířené záruky za jakost“.

## 2. ROZSAH ZÁRUKY

Tato záruka je jednostranným aktem výrobce a v případě uznání oprávněné reklamace postupem dle bodu č. 4 se vztahuje na výrobky, u kterých se projeví vada materiálu nebo funkční vada vzniklá při výrobě.

V rámci záruky se výrobce podle svého uvážení zavazuje

- A. poskytnout kupujícím náhradu vadného dílu EXW sídlo výrobce nebo
- B. po předchozí dohodě uhradit kupujícím jím účelně vynaložené náklady na opravu vadného dílu, to vše v případě, že v kupní smlouvě není sjednáno jinak. Výrobce nehradí náklady na transport poskytnutého výrobku ke kupujícím ani cestovní náklady, náklady na servisní práce související s výměnou vadného dílu a další příp. náklady.

Záruka se nevztahuje na opotřebení výrobků způsobené jeho obvyklým užíváním a na vady vzniklé nesprávným projektem, špatnou montáží, manipulací, zapojením anebo obsluhou, nevhodným elektrickým jištěním, nedodržením výrobcem předepsaného napětí, neodborným anebo nepřiměřeným zásahem, úpravou nebo demontáží, výměnou části nebo dílu výrobku za část nebo díl, který nebyl výrobcem dodán nebo schválen pro dané zařízení a není tak vhodný z důvodu dodržení kvality a bezpečnosti výrobku.

Rovněž tak se záruka nevztahuje na závady vzniklé použitím vstupních médií neodpovídajících parametrů (tlak, teplota, čistota, chemické složení, apod.), nevhodným použitím či provozními podmínkami, které neodpovídají podmínkám uvedeným v Návodech k montáži a obsluze, poškozením živelnou katastrofou, násilným poškozením a zanedbáním údržby (včasná výměna filtrů, kontrola napnutí hnacích řemenů, výměna ložisek apod.).

Všechny nedělené rotační výměníky v jednotkách řady X a 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 rotačních výměníků.

## 3. PODMÍNKY PLATNOSTI ZÁRUKY

Instalace výrobků 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 výrobky musí být před dodáním konečnému spotřebiteli (uživateli) odborně namontované a přezkoušené. Instalaci výrobků smí provádět výhradně odborná montážní firma s oprávněním dle legislativy příslušného státu.

Před uvedením do provozu musí být provedeny v závislosti na konfiguraci zařízení výchozí revize.

Uvedení do provozu musí provést odborně způsobilá firma. Zejména jde o zaregulování a zabezpečení jištění a ochrany zařízení s použitím výrobcem doporučených, resp. předepsaných prvků a komponentů. Soulad projektu, provedení montáže a uvedení do provozu s platnou technickou dokumentací výrobce je nutnou podmínkou pro uznání případné reklamace.

Zařízení musí být pravidelně udržováno a prováděn na něm kvalifikovaný servis podle Návodu na montáž a obsluhu.

Zařízení musí být používáno pouze pro předepsané účely podle Návodu na montáž a obsluhu.

## 4. UPLATNĚNÍ REKLAMACÍ

Pokud se kupující domnívá, že se u výrobku vyskytla výrobní vada nebo vada materiálu, na kterou se vztahuje tato záruka, uplatní u výrobce reklamaci formou e-mailové zprávy odeslané na adresu Zákaznického servisu výrobce: servis@remak.eu. Montážní firmy uplatní reklamaci prostřednictvím příslušného distributora nebo zastoupení v dané zemi.

Tato zpráva musí obsahovat:

- A. popis vady výrobku
- B. číslo prodejní objednávky nebo
- C. výrobní (sériové) číslo vadného výrobku (VSC, clony) nebo
- D. číslo nabídky nebo
- E. číslo dodacího listu (popř. číslo faktury)
- F. dobu provozu reklamovaného dílu

Ke zprávě přiloží fotodokumentaci zobrazující zejména:

- G. vadný výrobek takovým způsobem, aby byla zřejmá reklamovaná závada
- H. výrobní štítek
- I. příp. fotodokumentaci naměřených veličin z displeje měřících přístrojů

Po doručení reklamace s výše uvedenými požadovanými náležitostmi výrobce pokud možno do 5 dnů po přijetí posoudí její opodstatněnost a navrhne způsob řešení.

## 5. PODMÍNKY ROZŠÍŘENÉ ZÁRUKY ZA JAKOST

Rozšířená záruční doba pro řadu X, AeroMaster XP, AeroMaster Cirrus, AeroMaster FP, CAKE, dveřní clony DoorMaster a řídicí jednotky VCS, s výjimkou točivých součástí jednotky, sekcí s plynovým ohřevem, integrovaným chlazením, tepelným čerpadlem, rotačním rekuperátorem a jejich příslušenstvím, činí 60 měsíců. Podmínkou poskytnutí rozšířené záruční lhůty je splnění podmínek platnosti záruky dle bodu č. 2 a dále:

- 5.1 Vyplnění registračního formuláře na [www.remak.eu/en/service-and-maintenance](http://www.remak.eu/en/service-and-maintenance), a zaslání protokolu o naměřených hodnotách při spuštění a zaregulování vzduchotechnické a řídicí jednotky a kopie revizních zpráv na adresu prodávajícího nebo emailovou adresu servis@remak.eu. 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 prodloužená záruky kupujícím emailem potvrzena.
- 5.2 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.eu
- 5.3 Zaslání kopií periodických revizí prováděných v souladu s platnou legislativou dané země na adresu výrobce nebo na emailovou adresu servis@remak.eu.

## 6. NÁSLEDNÉ ŠKODY

Výrobce není odpovědný za případné škody vzniklé přímo či nepřímo lidem, na zvířatech nebo na věcech jako následek nedodržení postupů a varování uvedených v Návodu k použití, nesprávnou instalací zařízení, nedostatečnou údržbou a nesprávným používáním. Rovněž tak nenese odpovědnost za škody vzniklé příp. dočasným zastavením provozu výrobku.

## 7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto podmínky platí od 1.6. 2021. Současně se ruší platnost jakýchkoli předchozích ujednání nebo prohlášení výrobce, týkajících se jejich předmětu.