

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. 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.

1. ZÁRUČNÍ DOBY

Prodávající poskytuje prvnímu kupujícímu následující záruční doby ode dne dodání zboží – datum expedice (DL):

- A. standardní záruční doba pro komponenty výrobních řad VENTO, AeroMaster XP, AeroMaster FP, AeroMaster Cirrus, CAKE dveřní a vratové clony DoorMaster, řídicí jednotky VCS: 24 měsíců
- B. prodloužená záruční doba pro komponenty, s výjimkou sekcí s plynovým ohřevem, integrovaného chlazení, tepelných čerpadel, rotačních rekuperátorů a jejich příslušenství, činí u výrobních řad AeroMaster XP, AeroMaster Cirrus, AeroMaster FP, CAKE, dveřní clony DoorMaster a řídicí jednotky VCS 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

- 2.1 Záruka se vztahuje na zboží a jeho části, u kterých 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.
- 2.2 Záruka se nevztahuje na opotřebené 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, chemické složení apod.), nevhodným použitím či extrémními provozními podmínkami, živelnou katastrofou, násilným poškozením, zanedbáním údržby.
- 2.3 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.
- 2.4 Počínaje datem 1.5.2018 jsou všechny nedělené rotační výměníky v jednotkách AeroMaster s průměrem rotoru nad 1800 mm opatřeny číslováními a výrobcem evidovanými indikátory náklonu a nárazu. Neporušenost těchto indikátorů je podmínkou platnosti záruky.
- 2.5 V případě oprávněnosti reklamace prodávající na své náklady zajistí:
 - A. opravu vadného dílu nebo
 - B. odstranění vady dodáním nového dílu bez vady (pokud je vada neopravitelná) nebo dodáním chybějícího dílu nebo
 - C. technickou pomoc při demontáži vadného a montáží opraveného nebo vyměněného dílu
 - D. provedení opravy či výměny dílu v místě instalace (pokud to prodávající uzná za nezbytné např. z důvodu technické složitosti).
- 2.5 Výběr zboží pro určitý účel provádí a odpovědnost za zvolený výběr a použití nese v plné míře kupující (případně projektant).
- 2.6 Prodávající neposkytuje záruční listy ke zboží.

3. PODMÍNKY ROZŠÍŘENÉ ZÁRUKY ZA JAKOST

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

- 3.1 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-ti kalendářních dnů ode dne prvního spuštění zboží
- 3.2 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 email servis@remak.eu
- 3.3 zaslání kopií periodických revizí prováděných v souladu s platnou legislativou provozovatelem na adresu prodávajícího nebo na email servis@remak.eu. Registraci zájemci provedou elektronickým formulářem na www.remak.eu. Po obdržení protokolu o spuštění a výchozích revizních zpráv bude registrace prodloužená záruka kupujícímu i uživateli potvrzena.

4. POSTUP PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- 4.1 Reklamační záruka 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. Prodávající bezodkladně potvrdí kupujícímu přijetí reklamace, sdělí mu přidělené evidenční číslo reklamace, osobu odpovědnou za vyřízení reklamace vč. kontaktních čísel a návrh dalšího postupu.
- 4.2 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.
- 4.3 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 reklamovaný zboží demontováno.
- 4.4 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- ti pracovních dnů, ve složitých případech (při odborném posouzení vady třetí stranou) nejpozději do 30 dnů.
- 4.5 Není-li možné řešit reklamaci na místě instalace, doporučí a dohodne autorizovaný servisní technik další postup s oprávněným zástupcem kupujícího.
- 4.6 Odstranění záruční vady je oprávněn provádět pouze prodávající nebo autorizovaný servisní technik (pracovník autorizovaného servisního střediska) formou opravy, případně výměny vadného dílu zboží za bezvadné, a to v místě instalace zařízení nebo ve výrobním závodě, případně v servisním středisku (dle vlastního rozhodnutí, vycházející z odhadované náročnosti).
- 4.7 V případě, že reklamační záruka 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.
- 4.8 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 bodu č. 2.

5. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

- 5.1 Záležitosti, které nejsou výslovně upraveny těmito záručními a reklamačními podmínkami, se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, v platném znění.
- 5.2 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.
- 5.3 Prodávající odpovídá za případnou škodu způsobenou vadou zboží pouze v tom rozsahu, v jakém byla sjednána v příslušné kupní smlouvě.
- 5.4 Tyto Záruční a reklamační podmínky nabývají účinnosti dne 1. 5. 2018 a jsou platné pro kupující se sídlem v České republice.