

	Metodický pokyn číslo: 112 Název: Reklamačný poriadok	Strana: 1 / 5 Vydání: I. Výtisk:
Zpracováno dne: 15.04.2021	Účinnost od: 01.05.2021	Účinnost do: bez omezení

METODICKÝ POKYN Č. 112

Reklamačný poriadok

Zpracoval**Jméno:** Ing. Filip Kohout**Datum:****Podpis zpracovatele:****Ověření za QMS****Jméno:** Lubomír Galeta**Datum:****Podpis představitele QMS:**

	Metodický pokyn číslo: 112 Název: Reklamačný poriadok	Strana: 2 / 5 Vydání: I. Výtisk:
Zpracováno dne: 15.04.2021	Účinnost od: 01.05.2021	Účinnost do: bez omezení

Čl. 1

Právo kupujícího (objednatel'a) na reklamáciu chybného tovaru

1. Pri dodávkach tovaru kupujúcim (objednávateľom) zodpovedá SERVIS CLIMAX a.s., IČ: 253 52 628, so sídlom Jasenice 1253, PSC: 755 01 (ďalej aj len ako „predávajúci“), za to, že tovar či dielo má dohodnutú akosť, množstvo a vyhotovenie podľa zmluvy a je zabalený spôsobom stanoveným v zmluve či vo všeobecných dodacích podmienkach.
2. Ak sa vyskytne na tovare chyba, t. j. stav, keď sa tovar nedodá v súlade s kúpnu zmluvou, zmluvou o diele či všeobecnými dodacími podmienkami, má kupujúci (objednávateľ) právo túto chybu reklamovať.
3. O oprávnenosti reklamácie rozhoduje predávajúci bez zbytočného odkladu, spravidla do tridsiatich (30) dní. Predávajúci môže najmä v prípadoch, keď vybavenie reklamácie vyžaduje odborné posúdenie (napr. dodávateľ'a materiálu), stanoviť lehotu dlhšiu.
4. V prípade reklamácií motorov, prípadne iných elektrických súčiastok, je predávajúci oprávnený požadovať posúdenie technických podmienok zapojenia a miesta inštalácie výrobku. Na posúdenie miesta inštalácie môže predávajúci vyslať svojho technika alebo technika dodávateľ'a príslušných komponentov. Ak sa predávajúcemu alebo jeho dodávateľovi posúdenie inštalácie na mieste neumožní, záruka sa neposkytuje a kupujúcemu (objednávateľovi) nevznikajú akékoľvek nároky z titulu prípadných chýb tovaru.
5. V prípade, keď kupujúci (objednávateľ) odovzdá predávajúcemu tovar na vykonanie opravy/záručnej opravy a tento tovar nebude zabalený/dostatočne zabalený (napríklad v pôvodnom obale), berie kupujúci (objednávateľ) na vedomie, že predávajúci v takom prípade nenesie žiadnu zodpovednosť za chyby a iné poškodenia vzniknuté v dôsledku prepravy a následnej manipulácie s týmto tovarom (poškodenie, deformácia, poškrabanie, pretrhnutie a pod.). Odstránenie takto vzniknutých chýb sa tak kupujúcemu (objednávateľovi) vyúčtuje. Toto ustanovenie sa analogicky vzťahuje tiež na prípady vykonania opráv tovaru ako samostatných záväzkových vzťahov, teda aj na situácie, keď opravovaný tovar nie je výrobkom spoločnosti predávajúceho a zákazník u neho opravu tovaru (dielo) samostatne objednal.
6. Predávajúci nepreberá žiadne nároky na prípadné úhrady nákladov či škôd súvisiacich s reklamáciou či s prípadnou výmenou chybného výrobku, ak sa k tomuto nezaviazal výslovne v zmluve. Kupujúci (objednávateľ) sa vzdáva všetkých svojich prípadných nárokov z titulu chýb výrobkov, okrem nárokov výslovne upravených týmto reklamačným poriadkom či nárokov dohodnutých v zmluve.

Čl. 2

Uplatňovanie reklamácie

1. Reklamáciu uplatňuje kupujúci (objednávateľ) v sídle predávajúceho. Reklamáciu je možné uplatniť na reklamačnom oddelení predávajúceho nepretržite prostredníctvom e-shopu (www.eshop.climax.cz) alebo e-mailu (reklamace@climax.cz), či osobne alebo telefonicky počas celého prevádzkového času predávajúceho (pozrite sekciu kontakty na www.eshop.climax.cz).

Zpracoval Jméno: Ing. Filip Kohout Datum: Podpis zpracovatele:	Ověření za QMS Jméno: Lubomír Galeta Datum: Podpis představitele QMS:
---	--

	Metodický pokyn číslo: 112 Název: Reklamačný poriadok	Strana: 3 / 5 Vydání: I. Výtisk:
Zpracováno dne: 15.04.2021	Účinnost od: 01.05.2021	Účinnost do: bez omezení

2. Kupující (objednatel) je povinný prokázat, že jeho nárok na vybavení reklamácie je oprávněný. Okrem reklamovania chýb je kupujúci (objednávateľ) povinný doložiť aj údaje o obstaraní tovaru (čo preukáže príslušným dokladom).
3. V reklamácii je kupující (objednatel) povinný uviesť druh reklamovaného tovaru, jeho množstvo, popis reklamovanej poruchy, a ako sa táto prejavuje. Pri neuvedení požadovaných údajov sa o čas, kým sa doplnia, predlžuje lehota na vybavenie reklamácie.
4. Reklamáciu musí kupující (objednatel) uplatniť bez zbytočného odkladu v lehotách podľa § 2112 a § 2618 českého Občianskeho zákonníka, inak kupujúcemu (objednávateľovi) prípadné práva z chýb výrobku zanikajú (ustanovenia ods. 5. a 6. upravujúcich lehotu na uplatnenie reklamácie v týchto odsekoch v špecifikovaných prípadoch týmto zostávajú nedotknuté).
5. Zjavné chyby spôsobené (napr. poškodenie tovaru) prepravnou službou, je nutné uplatniť priamo pri odovzdaní tovaru u dopravcu (v prípade prepravy vykonávanej odlišným subjektom, ako predávajúcim) alebo do 14 dní od prevzatia. Pre uplatnenie reklamácie chyby spôsobenej prepravnou spoločnosťou je nutné ponechať tovar na mieste prepravy vrátane pôvodného obalu, vytvoriť zodpovedajúcu dokumentáciu poškodenia (fotografie, video a pod.), alebo zaistiť spísanie zápisu o škode s prepravnou spoločnosťou.
6. V prípade, že je tovar poškodený alebo predávajúci odovzdá nekompletnú dodávku, potom sa musí reklamácia uplatniť kupujúcim najneskôr do 14 dní od prevzatia.
7. Ak uplynú lehoty podľa ods. 5. a 6., zaniká zodpovednosť predávajúceho za chyby.

Čl. 3

Uznanie reklamácie, záručná lehota

1. Podmienkou uznania reklamácie je najmä:
 - a) reklamovanie chyby, za ktorú predávajúci zodpovedá, v záručnej lehote a bez zbytočného odkladu;
 - b) dodržanie podmienok stanovených v cenníku výrobku, návode na obsluhu a údržbu a/alebo všeobecne známych pravidiel na užívanie vecí;
 - c) chyba nevznikla neodbornou manipuláciou zo strany kupujúceho (objednávateľa)/používateľa alebo v dôsledku bežného opotrebovania;
 - d) uhradenie kúpnej ceny či ceny diela.
2. Záručná lehota je:
 - a) 48 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru, pokiaľ nie je v zmluve, záručných podmienkach konkrétneho výrobku uvedená iná záručná lehota;
 - b) 12 mesiacov na opravu alebo úpravu tovaru odo dňa opravy alebo úpravy tovaru.
3. Záručná lehota začína bežať od prevzatia tovaru kupujúcim (objednávateľom), t. j. zmluvným partnerom, nie konečným zákazníkom. V prípade, že k odovzdaniu a prevzatiu tovaru nedošlo v

Zpracoval Jméno: Ing. Filip Kohout Datum: Podpis zpracovatele:	Ověření za QMS Jméno: Lubomír Galeta Datum: Podpis představitele QMS:
---	--

	Metodický pokyn číslo: 112 Název: Reklamačný poriadok	Strana: 4 / 5 Vydání: I. Výtisk:
Zpracováno dne: 15.04.2021	Účinnost od: 01.05.2021	Účinnost do: bez omezení

důsledku nedostatku spolupůsobení kupujícího (objednatel'a), beží záručná lehota dňom, kedy sa mal tovar či dielo odovzdať.

- Záručnú lehotu nie je možné zamieňať s lehotou obvyklej životnosti tovaru, t. j. s lehotou, ktorú pri správnom používaní a ošetrovaní môže tovar vzhľadom na svoje vlastnosti, daný účel a rozdielnosť v intenzite používania vydržať.
- Ak sa vybaví reklamácia kupujúceho (objednatel'a) výmenou chybného tovaru za bezchybný, nebeží na nový tovar nová záručná lehota. Ak sa kupujúcemu (objednatel'ovi) reklamácia vybaví výmenou tovaru za nový, nezapočítava sa do plynutia záručnej lehoty čas, ktorý uplynie od uplatnenia reklamácie do okamihu, kedy je kupujúci (objednatel') povinný si tovar prevziať. Ak sa kupujúcemu (objednatel'ovi) reklamácia vybaví opravou, nezapočítava sa do plynutia záručnej lehoty čas, ktorý uplynie od uplatnenia reklamácie do okamihu, kedy je kupujúci (objednatel') povinný prevziať si opravený výrobok.

Čl. 4 Odstrániteľné chyby

- Za odstrániteľné chyby sa považujú najmä také chyby, kedy ich odstránením neutrpí vzhľad, funkcia či kvalita výrobkov. Posúdenie charakteru chyby prináleží predávajúcemu.
- Ak ide o chybu odstrániteľnú, môže kupujúci (objednatel') požadovať bezplatné a riadne odstránenie chyby, pričom predávajúci rozhodne o tom, či sa to vykoná opravou, výmenou alebo zľavou z ceny, t. j. voľba spôsobu vybavenia reklamácie prináleží predávajúcemu.
- V prípade vybavenia reklamácie výmenou tovaru za bezchybný je povinný kupujúci (objednatel') vrátiť chybný tovar predávajúcemu. Ak nedôjde k vráteniu tovaru do 2 mesiacov od výmeny, vyúčtuje sa kupujúcemu (objednatel'ovi) tento tovar v cene platnej v čase zakúpenia tovaru a kupujúci sa zaväzuje túto cenu uhradiť.

Čl. 5 Neodstrániteľné chyby

- Za neodstrániteľné chyby sa považujú najmä také chyby, ktoré nie je možné v stanovenej lehote bezo zvyšku odstrániť. Za neodstrániteľnú chybu sa považuje aj taká rovnaká chyba, ktorá sa na výrobku vyskytne opakovane, t. j. najmenej dvakrát rovnaká, či trikrát rôzna chyba. Posúdenie charakteru chyby prináleží predávajúcemu.
- Ak ide o chybu neodstrániteľnú, ktorá bráni riadnemu použitiu výrobku, môže sa reklamácia (nárok kupujúceho) vyriešiť zľavou z kúpnej ceny, výmenou tovaru za bezchybný, alebo zrušením kúpnej zmluvy a vrátením kúpnej ceny, pričom predávajúci rozhodne o tom, akým spôsobom sa reklamácia vybaví, t. j. voľba spôsobu vybavenia reklamácie prináleží predávajúcemu.
- V prípade vybavenia reklamácie výmenou tovaru za bezchybný je povinný kupujúci (objednatel') vrátiť chybný tovar predávajúcemu. Ak nedôjde k vráteniu tovaru do 2 mesiacov od výmeny, vyúčtuje sa kupujúcemu (objednatel'ovi) tento tovar v cene platnej v čase zakúpenia tovaru a kupujúci sa zaväzuje túto cenu uhradiť.

Čl.6 Diely s povrchovou úpravou

Zpracoval Jméno: Ing. Filip Kohout Datum: Podpis zpracovatele:	Ověření za QMS Jméno: Lubomír Galeta Datum: Podpis představitele QMS:
---	--

	Metodický pokyn číslo: 112 Název: Reklamačný poriadok	Strana: 5 / 5 Vydání: I. Výtisk:
Zpracováno dne: 15.04.2021	Účinnost od: 01.05.2021	Účinnost do: bez omezení

Kupující (objednatel) berie na vedomie a súhlasí, že:

1. mechanické a fyzikálne vlastnosti povrchov lakovaných práškovými farbami spĺňajú parametre udávané v technickom liste výrobcu farby;
2. skúšané odolnosti mechanického pôsobenia a odolnosti proti poveternostným vplyvom sú definované v norme Qualicoat;
3. jeden výrobok môže byť povrchovo upravovaný rôznymi technológiami, čo môže spôsobovať nuansy v odtieni farby;
4. pre hodnotenie vzhľadu povrchu výrobku platí pravidlo, že tento sa hodnotí za denného svetla zo vzdialenosti 2 metrov.

Čl. 7

Tovar predávaný za nižšie ceny

1. Výrobky použité, alebo výrobky, ktoré majú chyby, ktoré nebránia tomu, aby sa mohol výrobok používať na určený účel, sa predávajú len za nižšie ceny.
2. Kupujúci (objednatel) sa upozorní, že výrobok má chybu a o akú chybu ide. Za takéto chyby nových alebo použitých výrobkov, pre ktoré sa dohodla nižšia cena, predávajúci nezodpovedá.
3. Ak sa cena z obchodných dôvodov znížila (napr. z dôvodu posezónneho dopredaja) a ak ide o predaj nového bezchybného tovaru, zodpovedá predávajúci za chyby predaného tovaru v plnom rozsahu podľa pravidiel tohto reklamačného poriadku.

Čl. 8

Riešenie sporov

V sporoch vzniknutých v rámci reklamačného konania rozhoduje súd v sídle predávajúceho (zhotoviteľa). Spory sa budú rozhodovať podľa českých právnych predpisov.

Čl. 9

Záverečné ustanovenia

Reklamačný poriadok v tomto znení nadobúda účinnosť dňa 1. 5. 2021 a ruší všetky predchádzajúce reklamačné poriadky vydané spoločnosťou

Vo Vsetíne dňa 1. mája 2021

Ing. Filip Kohout
vedúci divízie Kvalita

Zpracoval Jméno: Ing. Filip Kohout Datum: Podpis zpracovatele:	Ověření za QMS Jméno: Lubomír Galeta Datum: Podpis představitele QMS:
---	--