

REKLAMAČNÍ ŘÁD A ZÁRUČNÍ PODMÍNKY GIACOMINI CZECH, s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tento reklamační řád byl zpracován společností GIACOMINI CZECH, s.r.o., IČ: 63146606, zápis v OR u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 9247, sídlo Liberec 11, Norská 399/29, PSČ 460 01 (dále jen dodavatel) dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění a vztahuje se na zboží prodané dodavatelem zákazníkům, jehož reklamační řád byla uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Zákazník je podnikatel, přičemž koupě se týká jeho podnikatelské činnosti.

1.2 Ke každému zboží je přikládána faktura, která může sloužit zároveň jako záruční list, pokud tento není přiložen (závislé na výrobci a druhu zboží).

1.3 Převzetí zboží a souhlas se záručními podmínkami stvrzuje zákazník podpisem dodacího listu, pokud souhlas se záručními podmínkami již neprojevil podpisem příslušné rámcové smlouvy. Pokud není zboží osobně odebráno, rozumí se převzetím zboží okamžik, kdy zboží zákazník přebírá od dopravce.

1.4 Pokud zákazník zjistí jakýkoliv rozdíl mezi objednávkou, fakturou a skutečně dodaným zbožím (v druhu nebo množství) nebo neobdržel se zásilkou správně vyplněnou fakturu (pokud není zaslána elektronicky nebo poštou), je povinen ihned (nejpozději do 5 pracovních dní) kontaktovat pracoviště odbytu dodavatele na e-mailové adrese: **obchod@giacomini.cz**, případně telefonicky na tel + 420 483 736 060 - 062. Pokud tak neučiní, vystavuje se nebezpečí, že mu pozdější případná reklamační žádost nebude uznána.

2. Záruka

2.1. Zárukou se dle tohoto reklamačního řádu rozumí záruka smluvní. Dodavatel poskytuje záruku na jednotlivé druhy zboží specifikované ve faktuře nebo v jiném účetním dokladu a současně v příslušném dokladu o dodání zboží, tj. v dodacím listu. Délka záruky je uvedena na dodacím nebo záručním listu.

2.2. Smluvní záruka se vztahuje na vady, které mají svůj původ ve výrobě, v použitém materiálu či způsobu zpracování. Dodavatel je povinen plnit své závazky vyplývající ze smluvní záruky pouze tehdy, pokud zákazník není v prodlení s úhradou ceny předmětu plnění po dobu delší 30 dnů.

2.3. Smluvní záruka se nevztahuje na opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, dále se nevztahuje na závady způsobené takovým použitím nebo takovou instalací, které jsou v rozporu s návodem k obsluze nebo s podmínkami uvedenými v tomto reklamačním řádu (viz níže), na závady vzniklé nedodržením pokynů pro údržbu, provoz nebo obsluhu zboží, na závady vzniklé nesprávnou přepravou a nesprávným skladováním, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením; vystavením nepříznivým vnějším vlivům, provozem za jiných než výrobcem či dodavatelem stanovených podmínek, resp. za neobvyklých podmínek; fyzickým poškozením, na závady vzniklé neodvratnou událostí (oheň, voda apod.), povětrnostními vlivy, poškozením bleskem nebo elektrostatickým výbojem, nadměrným mechanickým opotřebením, na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, použitím jiného než výrobcem zboží výslovně doporučeného spotřebního materiálu či příslušenství. Předmětem záručního plnění není rovněž běžná údržba, čištění a podobné úkony předepsané výrobcem v návodu k obsluze. Smluvní záruka se též nevztahuje na opotřebením součástí zboží, u nichž výrobce limitoval životnost takové součásti, jestliže tato byla překročena, a na přirozené opotřebením součástí při výrobem doporučeném užívání zboží.

2.4. Smluvní záruční doba začíná běžet ode dne převzetí zboží zákazníkem. Bude-li zboží v rámci smluvní záruky vyměněno, pak u toho zboží počíná běžet nová záruční doba. V případě výměny zboží dostane zákazník nový záruční list, kde bude uvedeno nové i původní výrobní číslo. Další případná reklamační žádost se bude uplatňovat na základě tohoto dokladu.

2.5. Do záruční doby se nezapočítává doba od uplatnění oprávněné reklamace až do doby, kdy zákazník po skončení opravy nebo po výměně byl povinen zboží převzít.

2.6. Smluvní záruka také zaniká:

- a) Nedodržáním podmínek provozu nebo neprováděním pravidelné běžné uživatelské údržby v souladu s návodem k obsluze,
- b) Provedením změny na dodaném zboží nebo pozměněním údajů na záručním listě nebo další dokumentaci,
- c) Neoprávněným zásahem do zboží osobou, která k provedení zásahu nebyla výslovně dodavatelem zmocněna.
- d) Zboží poškozené zapojením do sítě neodpovídající příslušné ČSN.
- e) Používáním zboží v podmínkách, které svými parametry neodpovídají parametrům uvedeným v provozní dokumentaci.
- f) Porušením ochranných známek a pečetí, pokud na zboží jsou.

Nedodržáním záručních podmínek zanikají všechna práva zákazníka, vyplývající ze smluvní záruky.

2.7. Ze smluvní záruky za vady vzniká odběrateli pouze právo:

- a) u vad odstranitelných právo na bezplatné odstranění vad, na něž se záruka vztahuje, a které se během záruční doby na zboží vyskytnou při dodržení níže uvedených záručních podmínek. Odstraněním vady se rozumí oprava nebo úprava zboží či jeho nahrazení bezvadným zbožím stejného druhu a stejných nebo lepších parametrů, přičemž dodavatel má právo zvolit způsob odstranění vady dle svého uvážení. Oprava vadného dílu zboží může být provedena nahrazením tohoto dílu stejným dílem a nebude-li mít výrobce či dodavatel takový díl k dispozici, pak dílem s obdobnými nebo lepšími parametry tak, aby byla obnovena funkčnost opravovaného zboží
- b) u vad neodstranitelných právo na výměnu zboží za zboží stejných parametrů (nebude-li to pro rychlost inovací již možné nebo ekonomické, pak parametrů lepších).

3. Záruční podmínky

3.1 Zákazník prokazuje nárok na záruku záručním listem, pokud byl zákazníkovi dodán, jinak dodacím listem nebo fakturou. Zároveň musí být předložena veškerá potřebná dokumentace dle Přílohy 1 tohoto reklamačního řádu. V případě nedodání těchto dokumentů nebude reklamace přijata.

3.2 Zákazník doručí na vlastní náklady (v případě potřeby se dostaví reklamační technik dodavatele) a riziko reklamované zboží na adresu servisního střediska dodavatele. Pokud zde bude závada uznána jako záruční, bude bezplatně provedena.

3.3 Servisní středisko po vyřízení reklamace vyzve zákazníka k odběru zboží, případně jej zašle na své náklady a riziko zákazníka zpět.

3.4 Dodavatel si vyhrazuje právo nahradit vadné a neopravitelné zboží jiným se stejnými parametry. V případě neoprávněné reklamace bude oprava účtována. Ceny servisních prací jsou uvedeny v příloze č. 2 tohoto reklamačního řádu.

3.5 Na záruční opravy se poskytuje záruka 6 měsíců a to pouze na stejnou závadu, jež se projevila při opravě.

3.6 Poškození zboží při přepravě je nutno řešit s dopravcem při převzetí zboží ihned a dle pokynů dopravce. Na pozdější reklamace nemůže být brán zřetel.

3.7 Každá oprávněná reklamace bude vyřešena bez zbytečných odkladů. Dodavatel reklamaci ukončí 30 dní ode dne předání zboží zákazníkem nebo ode dne prohlídky reklamovaného zboží.

4. Průběh reklamačního řízení

4.1 Oznámení reklamace

4.1.1 Zákazník oznamující reklamaci zboží zakoupeného u dodavatele má možnost si stáhnout reklamační průvodku na stránkách http://www.giacomini.cz/data/file/reklamacni_pruvodka.pdf - oznámení o reklamaci. Po vyplnění ho zašle oskenovaný na emailovou adresu reklamace@giacomini.cz.

4.1.2 Následně zákazník zboží dopraví na adresu společnosti GIACOMINI CZECH s.r.o., Erbenova 15, 466 02, Jablonec nad Nisou. V případě že je nutná návštěva reklamačního technika na místě instalace, je nezbytně nutné zajistit, aby s reklamovanými výrobky nebylo manipulováno, aby bylo možno řádně a objektivně posoudit, zda provozní podmínky odpovídají požadavkům na provoz daného výrobku, a aby se předešlo dalším možným poruchám. V obou případech je pro přijetí reklamace nutné vyplnit veškeré nezbytné požadované údaje v reklamační průvodce (viz: http://www.giacomini.cz/data/file/reklamacni_pruvodka.pdf).

- identifikační údaje reklamujícího
- popis výrobku a závady
- nezbytné přílohy (faktura, dodací list, záruční list, servisní protokoly, doklady o provádění pravidelného servisu atd.).

4.1.3 Veškerá komunikace s registrovaným zákazníkem probíhá prostřednictvím zadaného e-mailu, případně telefonu.

4.1.4 Pokud zákazník nedodá reklamované zboží (nezašle či osobně nepředá na pobočce dodavatele) či nepředloží potřebné dokumenty spolu s reklamovaným výrobkem, nebude reklamační řízení zahájeno a po uplynutí lhůty 30 dní bude reklamace považována za uzavřenou a zboží odesláno zpět zákazníkovi.

4.1.5 Reklamační řízení je zahájeno dnem přijetí zboží k reklamaci na adresu dodavatele (GIACOMINI CZECH, s.r.o., Erbenova 15, 466 02 Jablonec nad Nisou) anebo prohlídkou výrobku na místě instalace.

4.1.6 Zákazník je povinen přiložit k reklamovanému zboží, které zasílá do servisního střediska dodavatele, řádně vyplněnou reklamační průvodku (viz. bod 4.1.1.), případně vlastní formulář obsahující veškeré nezbytné údaje požadované (dle bodu 4.1.2) bez ohledu na to, jakým způsobem je reklamované zboží přepravováno.

4.1.7 V případě uplatnění škody v rámci vzniklé škodní události je zákazník povinen předložit potřebné doklady — zápis o škodě, zápis o škodě od likvidátora pojistné události, příslušnou fotodokumentaci. Zároveň je povinen neprodleně po vzniku této škodné události informovat dodavatele a umožnit mu fyzickou prohlídku na místě škodné události.

4.2 Přijetí reklamace

4.2.1 Reklamace se považuje za přijatou doručením zboží na adresu provozovny firmy GIACOMINI CZECH, s.r.o., reklamační oddělení, Erbenova 15, 466 02, Jablonec nad Nisou anebo prohlídkou na místě instalace u výrobků, které nelze na místě instalace demontovat před jejím vyřízením.

4.2.2 Reklamační technik (reklamace@giacomini.cz, 483 736 078 nebo 737 079 727) překontroluje zadání reklamace, předloženou dokumentaci a reklamovaný výrobek nebo systém a posoudí, zda je reklamace oprávněná či nikoliv.

4.2.3 Reklamaci nelze považovat za oprávněnou a nebude přijata v těchto případech:

- a) výrobek již není v záruční době
- b) nebyla předložena potřebná dokumentace pro daný výrobek nebo systém (viz. Příloha 1)
- c) výrobek je viditelně poškozen z důvodu nesprávné montáže nebo nevyhovujících provozních podmínek
- d) reklamačnímu technikovi nebyl umožněn přístup na místo instalace reklamovaného výrobku
- e) byly změněny provozní podmínky od doby nahlášení reklamace do doby návštěvy reklamačního technika
- f) další důvody uvedené v tomto reklamačním řádu, zejména ustanovení dle bodu 2.7 tohoto reklamačního řádu.

4.3 Kontrola na místě instalace

4.3.1 V případě potřeby zjištění přesných provozních podmínek je dodavatel oprávněn požadovat prohlídku místa instalace a sdělení korektních informací o provozovaném zařízení.

4.3.2 Pokud dojde ke změnám nastavení a provozních podmínek pro dané zařízení před návštěvou reklamačního technika, zaniká nárok na uznání reklamace.

4.3.3 V den kontroly se na místo instalace dostaví reklamační technik dodavatele, zástupce reklamujícího a případně zástupce provozovatele zařízení.

4.3.4 Bude provedena kontrola zapojení a provozních parametrů a bude vyhotoven zápis o kontrole provozních podmínek daného zařízení.

4.4 Vyřízení reklamace

4.4.1 Pokud bude reklamace uznána za oprávněnou, bude řešena v souladu s výše uvedenými ustanoveními tohoto reklamačního řádu.

Po ukončení reklamačního řízení bude reklamovaný výrobek, případně jeho náhrada zaslán na adresu zákazníka

4.4.3 V případě, že reklamace nebude uznána, má zákazník lhůtu 90 dnů k vyzvednutí zboží na adrese provozovny dodavatele. V případě, že si zboží nevyzvedne, bude po uplynutí této lhůty zlikvidováno.

4.4.4 Pokud si zákazník chce vyzvednout zboží jinak než osobním odběrem, je povinen o tom informovat a uvést způsob, jakým bude zboží vyzvednuto.

PŘÍLOHA č. 1

- **Seznam dokladů potřebných pro přijetí reklamace**

<u>Armatury a ostatní výrobky:</u>	faktura, záruční list, reklamační průvodka
<u>Podlahové vytápění:</u>	faktura, záruční list, protokoly o provedení topné a tlakové zkoušky, reklamační průvodka
<u>Čerpací technika:</u>	faktura, záruční list, reklamační průvodka
<u>Solární systémy:</u>	faktura, záruční list, protokol o uvedení do provozu, reklamační průvodka

Dle uvážení reklamačního technika může být vyžadována i další dokumentace (např. fotodokumentace, související revizní zprávy, zprávy o provedených zkouškách, provozní knihy, protokoly o zaškolení obsluhy atd.)

PŘÍLOHA č. 2

- **Ceny servisních prací (uvedeny bez DPH)**

Práce na dílně	1 hod.	300,- Kč
Práce u zákazníka (každá započatá hod. nad 15 min)	1 hod.	350,- Kč
Doba strávená na cestě	1 hod.	200,- Kč
Dopravní náklady	1 km	15,- Kč