

# 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 z. č. 634/1992 Sb o ochraně spotřebitele v platném znění. Tento reklamační řád upravuje vztahy mezi prodávajícím a kupujícím při uplatnění práv z vadného plnění (dále jen reklamaci) zboží zakoupeného u prodávajícího. Uzavřením kupní smlouvy dává kupující souhlas s tímto reklamačním řádem.
- 1.2. Dle § 2 odst. 1. písm. a), zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, se spotřebitelem rozumí fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu zaměstnání. 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. Pokud není zboží osobně odebráno, rozumí se převzetím zboží okamžik, kdy zboží kupující přebírá od dopravce.
- 1.4. Pokud kupující 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 dnů) kontaktovat pracoviště odbytu prodávajícího 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. Práva z vadného plnění

- 2.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).
- 2.2. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:
  - má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné;
  - se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá;
  - zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy;
  - je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
  - zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů
- 2.3. Ustanovení v čl. 2.2. se nepoužijí pokud bylo zboží prodané za cenu nižší z důvodu vady, pro kterou byla nižší cena sjednána, u zboží použitého na vady odpovídající používání nebo opotřebení, která se u zboží vyskytovala v době převzetí kupujícím, nebo vyplýval-li to z povahy zboží.
- 2.4. Projevili-li se vada v průběhu dvanácti (12) měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží v době dvaceti čtyř (24) měsíců od převzetí.
- 2.5. V případě, že má zboží vadu, může kupující - spotřebitel požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího.
- 2.6. V případě vad zboží zakoupeného nikoliv spotřebitelem, provede prodávající při akceptaci vady opravu zboží, v případě, že je vada neopravitelná nebo nepřiměřeně nákladná provede výměnu zboží. Pro případ, že je vada zboží vyskytuje opakovaně, může kupující odstoupit od smlouvy. Strany výslovně vylučují dispozitivní úpravu volby práva kupujícím.

## 3. Podmínky pro uplatnění práva za vady

- 3.1. Kupující prokazuje nárok na práva z vadného plnění dokumenty předanými při převzetí zboží, zejména dodacím listem, fakturou, záručním listem, reklamačním protokolem. Zároveň musí být předložena veškerá potřebná dokumentace dle Přílohy 1 tohoto reklamačního řádu. V případě nedodání těchto dokumentů nemusí být reklamační žádost přijata.



- 3.2. Kupující doručí na vlastní náklady (v případě potřeby se dostaví reklamační technik dodavatele) a riziko reklamované zboží na adresu servisního střediska dodavatele. Pokud zde bude vada uznána jako oprávněná, bude postupováno dle čl. 2.1. až 2.8. Reklamačního řádu.
- 3.3. Servisní středisko po vyřízení reklamace vyzve kupující a k odběru zboží, případně jej zašle na své náklady a riziko kupující a zpět.
- 3.4. V případě neoprávněné reklamace bude kupující o výsledku informován a v případě ji-li to možné mu bude nabídnuta oprava. V tomto případě náklady na opravu nese kupující. Ceny servisních prací jsou uvedeny v příloze č. 2 tohoto reklamačního řádu.
- 3.5. Poškození zboží při přepravě je nutno řešit s dopravcem při převzetí zboží ihned a dle pokynů dopravce. Na pozdější reklamacie nemůže být brán zřetel.
- 3.6. Každá oprávněná reklamacie bude vyřešena bez zbytečných odkladů, dodavatel se bude snažit tuto reklamaci vyřešit ve lhůtě 30 dní, přičemž však touto lhůtou není vázán ve smyslu ustanovení občanského zákoníku.

## 4. Průběh reklamačního řízení

### 4.1. Oznámení reklamace

- 4.1.1. Kupující oznamující reklamaci zboží zakoupeného u prodávajícího má možnost si stáhnout reklamační průvodku na stránkách [https://www.giacomini.cz/data/download/reklamacni\\_pruvodka.pdf](https://www.giacomini.cz/data/download/reklamacni_pruvodka.pdf) - oznámení o reklamaci. Po vyplnění ho zašle oskenovaný na emailovou adresu [reklamace@giacomini.cz](mailto:reklamace@giacomini.cz).
- 4.1.2. Následně kupující 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: [https://www.giacomini.cz/data/download/reklamacni\\_pruvodka.pdf](https://www.giacomini.cz/data/download/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 kupujícím probíhá prostřednictvím zadaného e-mailu, případně telefonu.
- 4.1.4. Pokud kupující 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 reklamacie považována za uzavřenou a zboží odesláno zpět kupujícímu.
- 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).
- 4.1.6. Kupující 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 kupující 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. Reklamacie se považuje za přijatou doručením zboží spolu se všemi požadovanými dokumenty na adresu provozovny firmy GIACOMINI CZECH, s.r.o., reklamační oddělení, Erbenova 15, 466 02, Jablonec nad Nisou.
- 4.2.2. Reklamační technik ([reklamace@giacomini.cz](mailto:reklamace@giacomini.cz), 483 736 078) překontroluje zadání reklamace, předloženou dokumentaci a reklamovaný výrobek nebo systém a posoudí, zda je reklamacie 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



#### 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. Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace. Po vyřízení reklamace prodávající upozorní o ukončení reklamace kupujícího e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.
- 4.4.2. Pokud bude reklamace uznána za oprávněnou bude řešena v souladu s výše uvedenými ustanoveními tohoto reklamačního řádu. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty se kupujícímu přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.
- 4.4.3. V případě, že reklamace nebude uznána, má kupující 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 kupující chce vyzvednout zboží jinak než osobním odběrem, je povinen o tom informovat a uvést způsob, jakým bude zboží vyzvednuto.
- 4.4.5. Po vyřízení uznané reklamace opravou nebo výměnou se prodlužuje záruka zařízení o dobu trvání reklamace.

### 5. Náklady reklamace, řešení sporů

- 5.1. Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.
- 5.2. V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.
- 5.3. V případě, že dojde mezi prodávajícím a kupujícím ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může kupující podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

#### Česká obchodní inspekce

Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2

IČ: 000 20 869

Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)

Web: <https://adr.coi.cz/cs>

- 5.4. Kupující může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 5.5. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz>, je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).



## PŘÍLOHA č. 1

### Seznam dokladů potřebných pro přijetí reklamace

Armatury a ostatní výrobky: faktura, záruční list, reklamační průvodka

Podlahové vytápění: faktura, záruční list, protokoly o provedení topné a tlakové zkoušky, reklamační průvodka

Čerpací technika: faktura, záruční list, reklamační průvodka

Solární systémy: 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 kupující (každá započatá hod. nad 15 min)	1 hod.	350,- Kč
Doba strávená na cestě	1 hod.	200,- Kč
Dopravní náklady	1 km	5,- Kč



## PŘÍLOHA č. 3

# REKLAMAČNÍ PRŮVODKA

KONTAKT - REKLAMAČNÍ TECHNIK  
EMAIL: reklamace@giacomini.cz  
TELEFON: +420 483 736 078  
MOBIL: +420 737 079 727

FIRMA:   
ULICE:   
MĚSTO:   
PSČ:   
IČO:

DATUM:

KÓD (TYP)	ROZMĚR	VÝROBEK ZAKOUPEN	
		DNE	ČÍSLO FAKTURY
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

REKLAMOVANÁ ZÁVADA
<input type="text"/>

ZA ODBĚRATELE VYŘIZUJE

JMÉNO:

TELEFON:

PODPIS

Upozornění:

V zájmu hladkého průběhu reklamačního řízení Vás žádáme o vyplnění všech požadovaných údajů v průvodce.

