

## METODICKÝ POKYN Č. 45

### Reklamační řád

**Zpracoval**

Jméno: Ing. Filip Kohout

Datum:


Podpis zpracovatele:

**Ověření za QMS**

Jméno: Lubomír Galeta

Datum:

Podpis představitele QMS:

	<b>Metodický pokyn číslo: 45</b> <b>Název: Reklamační řád</b>	<b>Strana: 2 / 5</b> <b>Vydání: VII.</b> <b>Výtisk:</b>
<b>Zpracováno dne: 15.04.2021</b>	<b>Účinnost od: 01.05.2021</b>	<b>Účinnost do: bez omezení</b>

## Čl. 1

### *Právo kupujícího (objednatele) na reklamaci vadného zboží*

1. Při dodávkách zboží kupujícím (objednatelům) odpovídá SERVIS CLIMAX a.s., IČ: 253 52 628, se sídlem Jasenice 1253, PSČ: 755 01 (dále i jen jako „prodávající“), za to, že zboží či dílo má dohodnutou jakost, množství a provedení dle smlouvy a je zabaleno způsobem stanoveným ve smlouvě či ve všeobecných dodacích podmínkách.
2. Vyskytne-li se u zboží vada, tj stav, kdy zboží není dodáno v souladu s kupní smlouvou, smlouvou o dílo či všeobecnými dodacími podmínkami, má kupující (objednatel) právo tuto vadu reklamovat.
3. O oprávněnosti reklamace rozhoduje prodávající bez zbytečného odkladu, zpravidla do třiceti (30) dnů. Proávající může zejména v případech, kdy vyřízení reklamace vyžaduje odborné posouzení (např. dodavatele materiálu), stanovit lhůtu delší.
4. V případě reklamaci motorů, případně jiných elektrických součástí, je prodávající oprávněn požadovat posouzení technických podmínek zapojení a místa instalace výrobku. K posouzení místa instalace může prodávající vyslat svého technika nebo technika dodavatele příslušných komponentů. Nebude-li prodávajícímu nebo jeho dodavateli posouzení instalace na místě umožněno, není záruka poskytována a kupujícímu (objednateli) nevznikají jakékoli nároky z titulu případných vad zboží.
5. V případě, kdy kupující (objednatel) předá prodávajícímu zboží k provedení opravy/záruční opravy a toto zboží nebude zabaleno/dostatečně zabaleno (například v původním obalu), bere kupující (objednatel) na vědomí, že prodávající v takovém případě nenese žádnou odpovědnost za vady a jiná poškození vzniklá v důsledku přepravy a následné manipulace s tímto zbožím (poškození, deformace, poškrábání, protržení apod.). Odstranění takto vzniklých vad tak bude kupujícímu (objednateli) vyúčtováno. Toto ustanovení se analogicky vztahuje též na případy provedení oprav zboží jako samostatných závazkových vztahů, tedy i na situace, kdy opravované zboží není výrobkem společnosti prodávajícího a zákazník u něj opravu zboží (dílo) samostatně objednal.
6. Proávající nepřijímá žádné nároky na případné úhrady nákladů či škod souvisejících s reklamací či s případnou výměnou vadného výrobku, nezavázal-li se k tomuto výslovně ve smlouvě. Kupující (objednatel) se vzdává všech svých případných nároků z titulu vad výrobků, vyjma nároků výslovně upravených tímto reklamačním řádem či nároků dohodnutých ve smlouvě.

## Čl. 2

### Uplatňování reklamace

1. Reklamaci uplatňuje kupující (objednatel) v sídle prodávajícího. Reklamaci lze uplatnit na reklamačním oddělení prodávajícího nepřetržitě prostřednictvím eshopu ([www.eshop.climax.cz](http://www.eshop.climax.cz)) nebo e-mailu ([reklamace@climax.cz](mailto:reklamace@climax.cz)), či osobně nebo telefonicky po celou provozní dobu prodávajícího (viz sekce kontakty na [www.eshop.climax.cz](http://www.eshop.climax.cz)).
2. Kupující (objednatel) je povinen prokázat, že jeho nárok na vyřízení reklamace je oprávněný. Kromě vytknutí vad je kupující (objednatel) povinen doložit i údaje o pořízení zboží (což prokáže příslušným dokladem).

#### Zpracoval

**Jméno:** Ing. Filip Kohout

**Datum:**

**Podpis zpracovatele:**

#### Ověření za QMS

**Jméno:** Lubomír Galeta

**Datum:**

**Podpis představitele QMS:**

	<b>Metodický pokyn číslo: 45</b> <b>Název: Reklamační řád</b>	<b>Strana:</b> 3 / 5 <b>Vydání:</b> VII. <b>Výtisk:</b>
<b>Zpracováno dne:</b> 15.04.2021	<b>Účinnost od:</b> 01.05.2021	<b>Účinnost do:</b> bez omezení


3. V reklamaci je kupující (objednatel) povinen uvést druh reklamovaného zboží, jeho množství, popis reklamované závady, a jak se tato projevuje. Při neuvedení požadovaných údajů se o dobu, než budou doplněny, prodlužuje doba pro vyřízení reklamace.
4. Reklamaci musí kupující (objednatel) uplatnit bez zbytečného odkladu ve lhůtách dle § 2112 a § 2618 českého občanského zákoníku, jinak kupujícímu (objednateli) případná práva z vad výrobku zanikají (ustanovení odst. 5. a 6. upravujících lhůtu pro uplatnění reklamace v těchto odstavcích specifikovaných případech tímto zůstávají nedotčena).
5. Zjevné vady způsobené (např. poškození zboží) přepravní službou, je nutné uplatnit přímo při předání zboží u dopravce (v případě přepravy prováděné odlišným subjektem, než prodávajícím) nebo do 14 dnů od převzetí. Pro uplatnění reklamace způsobené přepravní společností je nutné ponechat zboží v místě přepravy včetně původního obalu, pořídit odpovídající dokumentaci poškození (fotografie, video apod.), nebo zajistit sepsání zápisu o škodě s přepravní společností.
6. V případě, že je zboží poškozeno nebo předána nekompletní dodávka prodávajícím, pak musí být reklamace uplatněna kupujícím nejpozději do 14 dnů od převzetí.
7. Uplynou-li lhůty dle odst. 5. a 6., zaniká odpovědnost prodávajícího za vady.

### Čl. 3

#### Uznání reklamace, záruční doba

1. Podmínkou uznání reklamace je zejména:
  - a) vytčení vady, za níž prodávající odpovídá, v záruční době a bez zbytečného odkladu;
  - b) dodržení podmínek stanovených v ceníku výrobku, návodu na obsluhu a údržbu a/nebo obecně známých pravidel pro užívání věci;
  - c) vada nevznikla neodbornou manipulací ze strany kupujícího (objednatele)/uživatele nebo v důsledku běžného opotřebení;
  - d) uhrazení kupní ceny či ceny díla.
2. Záruční doba je:
  - a) 48 měsíců ode dne převzetí zboží, pokud není ve smlouvě, záručních podmínkách konkrétního výrobku uvedena jiná záruční doba;
  - b) 12 měsíců na opravu nebo úpravu zboží ode dne opravy nebo úpravy zboží.
3. Záruční doba začíná běžet od převzetí zboží kupujícím (objednatel), tj. smluvním partnerem, nikoliv konečným zákazníkem. V případě, že k předání a převzetí zboží nedošlo v důsledku nedostatku spolupůsobení kupujícího (objednatele), běží záruční doba dnem, kdy mělo být zboží či dílo předáno.
4. Záruční dobu nelze zaměňovat s dobou obvyklé životnosti zboží, tj. s dobou, po kterou při správném užívání a ošetřování může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě užívání vydržet.

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

	<p style="text-align: center;"><b>Metodický pokyn číslo: 45</b> <b>Název: Reklamační řád</b></p>	<p><b>Strana:</b> 4 / 5 <b>Vydání:</b> VII. <b>Výtisk:</b></p>
<p><b>Zpracováno dne:</b> 15.04.2021</p>	<p><b>Účinnost od:</b> 01.05.2021</p>	<p><b>Účinnost do:</b> bez omezení</p>

5. Vyřídí-li se reklamáce kupujícího (objednatele) výměnou vadného zboží za bezvadné, neběží na nové zboží nová záruční doba. Je-li kupujícímu (objednateli) reklamáce vyřízena výměnou zboží za nové, nezapočítává se do běhu záruční doby čas, který uplyne od uplatnění reklamáce do okamžiku, kdy je kupující (objednatel) povinen si zboží převzít. Je-li kupujícímu (objednateli) reklamáce vyřízena opravou, nezapočítává se do běhu záruční doby čas, který uplyne od uplatnění reklamáce do okamžiku, kdy je kupující (objednatel) povinen převzít si opravený výrobek.

## Čl. 4 Odstranitelné vady

1. Za odstranitelné vady se považují zejména takové vady, kdy jejich odstraněním neutrpí vzhled, funkce či kvalita výrobků. Posouzení charakteru vady přísluší prodávajícímu.
2. Jde-li o vadu odstranitelnou, může kupující (objednatel) požadovat bezplatné a řádné odstranění vady, přičemž prodávající rozhodne o tom, zda to bude provedeno opravou, výměnou nebo slevou z ceny, tj. volba způsobu vyřízení reklamáce přísluší prodávajícímu.
3. V případě vyřízení reklamáce výměnou zboží za bezvadné je povinen kupující (objednatel) vrátit vadné zboží prodávajícímu. Nedojde-li k vrácení zboží do 2 měsíců od výměny, bude kupujícímu (objednateli) toto zboží vyúčtováno v ceně platné v době zakoupení zboží a kupující se zavazuje tuto cenu uhradit.

## Čl. 5 Neodstranitelné vady


1. Za neodstranitelné vady se považují zejména takové vady, které nelze ve stanovené lhůtě beze zbytku odstranit. Za neodstranitelnou vadu se považuje i taková stejná vada, která se na výrobku vyskytne opakovaně, tj. nejméně dvakrát stejná, či třikrát různá vada. Posouzení charakteru vady přísluší prodávajícímu.
2. Jde-li o vadu neodstranitelnou, jež brání řádnému použití výrobku, může být reklamáce (nárok kupujícího) vyřešen slevou z kupní ceny, výměnou zboží za bezvadné, nebo zrušením kupní smlouvy a vrácením kupní ceny, přičemž prodávající rozhodne o tom, jakým způsobem bude reklamáce vyřízena, tj. volba způsobu vyřízení reklamáce přísluší prodávajícímu.
3. V případě vyřízení reklamáce výměnou zboží za bezvadné je povinen kupující (objednatel) vrátit vadné zboží prodávajícímu. Nedojde-li k vrácení zboží do 2 měsíců od výměny, bude kupujícímu (objednateli) toto zboží vyúčtováno v ceně platné v době zakoupení zboží a kupující se zavazuje tuto cenu uhradit.

## Čl. 6 Díly s povrchovou úpravou

Kupující (objednatel) bere na vědomí a souhlasí, že:

1. mechanické a fyzikální vlastnosti povrchů lakovaných práškovými barvami splňují parametry udávané v technickém listu výrobce barvy;
2. zkoušené odolnosti mechanického působení a odolnosti povětrnostním vlivům jsou definovány v normě Qualicoat;

<p><b>Zpracoval</b> <b>Jméno:</b> Ing. Filip Kohout <b>Datum:</b> <b>Podpis zpracovatele:</b></p>	<p><b>Ověření za QMS</b> <b>Jméno:</b> Lubomír Galeta <b>Datum:</b> <b>Podpis představitele QMS:</b></p>
---	--

	<b>Metodický pokyn číslo: 45</b> <b>Název: Reklamační řád</b>	<b>Strana: 5 / 5</b> <b>Vydání: VII.</b> <b>Výtisk:</b>
<b>Zpracováno dne: 15.04.2021</b>	<b>Účinnost od: 01.05.2021</b>	<b>Účinnost do: bez omezení</b>

3. jeden výrobek může být povrchově upravován různými technologiemi, což může způsobovat nuance v odstínu barvy;
4. pro hodnocení vzhledu povrchu výrobku platí pravidlo, že tento se hodnotí za denního světla ze vzdálenosti 2 metrů.

## Čl. 7

### Zboží prodávané za nižší ceny

1. Výrobky použité, nebo výrobky, které mají vady, jež nebrání tomu, aby mohlo být výrobku užíváno k určenému účelu, jsou prodávány jen za nižší ceny.
2. Kupující (objednatel) je upozorněn, že výrobek má vadu a o jakou vadu jde. Za takovéto vady nových nebo použitých výrobků, pro které byla sjednána nižší cena, prodávající neodpovídá.
3. Byla-li cena z obchodních důvodů snížena (např. z důvodu posezónního doprodeje) a jedná-li se o prodej nového bezvadného zboží, odpovídá prodávající za vady prodaného zboží v plném rozsahu podle pravidel tohoto reklamačního řádu.

## Čl. 8

### Řešení sporů

Ve sporech vzniklých v rámci reklamačního řízení rozhoduje soud v sídle prodávajícího (zhotovitele). Spory budou rozhodovány podle českých právních předpisů.

## Čl. 9

### Závěrečná ustanovení

Reklamační řád v tomto znění nabývá účinnosti dne 1.5.2021 a ruší veškeré předchozí reklamační řády vydané společností

Ve Vsetíně dne 1. května 2021

**Ing. Filip Kohout**  
vedoucí divize Kvalita

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