

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Tento reklamační řád („**Reklamační řád**“) společnosti Univent CZ spol. s r.o., se sídlem Boleslavova 53/15, Praha 4, Nusle, PSČ 140 00, IČ 654 161 71, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze v oddíle C, vložka 45124 („**Prodávající**“) se vztahuje výhradně na kupní smlouvy uzavřené mezi Proávající a osobami, které od Prodávajícího koupili zboží jako podnikatelé při své podnikatelské činnosti („**Kupující**“).
- 1.2 Tento Reklamační řád upravuje práva a povinnosti vyplývající z vadného plnění Prodávajícího či poskytované záruky za jakost, jakož i postup při uplatňování předmětných práv.
- 1.3 Tento Reklamační řád je nedílnou součástí všeobecných obchodních podmínek Prodávajícího („**VOP**“). Výklad Reklamačního řádu se řídí pravidly obsaženými v **čl. 1.3 VOP**. Není-li určitý pojem v Reklamačním řádu zvlášť definován, přisuzuje se mu stejný význam, v jakém je použit ve VOP.
- 1.4 Reklamací se pro účely tohoto Reklamačního řádu rozumí uplatňování práva Kupujícího z vadného plnění nebo ze záruky za jakost u Prodávajícího.
- 1.5 Nebezpečí škody na zboží přechází na Kupujícího dle **čl. 5.3 VOP**.
- 1.6 Tento Reklamační řád se nevztahuje na servisní služby poskytované Prodávající nad rámec práv Kupujícího z vadného plnění nebo záruky za jakost.
- 1.7 Uzavřením kupní smlouvy Kupující potvrzuje, že se s tímto Reklamačním řádem předem seznámil a že souhlasí se všemi jeho ustanoveními.

2 Práva z vadného plnění

- 2.1 Prodávající odpovídá Kupujícímu, že dodané zboží při přechodu nebezpečí škody na Kupujícího nemá vady.
- 2.2 Práva Kupujícího z vadného plnění nezakládá:
 - a. u zboží prodávaného za nižší cenu vada, pro kterou byla nižší cena ujednána;
 - b. u použitého zboží vada odpovídající míře používání a opotřebení, kterou zboží mělo při přechodu nebezpečí škody na Kupujícího;
 - c. u zboží, u kterého byly na výslovný požadavek Kupujícího měněny jakost či provedení oproti zboží inzerovanému a běžně nabízenému Prodávající, vada která vznikla v důsledku nestandardního technologického postupu v zájmu zajištění požadavků Kupujícího.
- 2.3 Kupující je povinen při převzetí zboží prohlédnout, zkontrolovat typ zboží, jeho množství, kompletnost a neporušenost zboží včetně obalů. Má-li zboží vady, které jsou zjevné již při převzetí, není Kupující povinen zboží převzít. Podpisem dodacího listu zanikne právo Kupujícího z vadného plnění ohledně těch zjevných vad, které mohl Kupující při vynaložení dostatečné péče zjistit již při převzetí zboží. Ostatní zjevné vady v množství, druhu, provedení nebo jakosti zboží je Kupující povinen Prodávajícímu písemně vytknout nejpozději do **8 dnů** od převzetí zboží, jinak právo Kupujícího z vadného plnění ohledně těchto vad zanikne. Jedná-li se o skrytou vadu zboží, právo Kupujícího z vadného plnění zanikne, nebyla-li vada písemně vytknuta Prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co jí mohl Kupující při vynaložení dostatečné péči zjistit, nejpozději však do **12 měsíců** od převzetí zboží. Za písemnou formu bude pro účely vytknutí vady podle tohoto odstavce považována i výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv a použití online reklamačního formuláře umístěného na internetových stránkách Prodávajícího.
- 2.4 Prokáže-li Kupující, že zboží mělo při přechodu nebezpečí škody na Kupujícího vadu, která znemožňuje užívání zboží pro účel dohodnutý v kupní smlouvě, či není-li takový účel mezi Kupující a Prodávající sjednán, pro účel obvyklý („**Podstatná vada**“), je Kupující oprávněn požadovat po Prodávající odstranění této vady, a to dle volby Prodávajícího buďto opravou zboží, nebo dodáním nového zboží bez vady. Neodstraní-li Prodávající Podstatnou vadu zboží do 30 dnů ode dne, kdy mu byla Kupující vytknuta, má Kupující právo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny zboží nebo od kupní smlouvy odstoupit.
- 2.5 Prokáže-li Kupující, že zboží mělo při přechodu nebezpečí škody na Kupujícího vadu, která není Podstatnou vadou („**Nepodstatná vada**“), je Kupující oprávněn požadovat po Prodávající odstranění této vady, a to dle volby Prodávajícího buďto opravou zboží, nebo dodáním nového zboží bez vady. Neodstraní-li Prodávající Nepodstatnou vadu zboží do 30 dnů ode dne, kdy mu byla Kupující vytknuta, má Kupující právo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny zboží.

3 Záruka za jakost

- 3.1** Prodávající se zavazuje, že zboží bude po dobu **12 měsíců** od přechodu nebezpečí škody na Kupujícího způsobilé k použití v souladu s údaji, které jsou uvedeny v návodu nebo v katalogových podkladech („**Záruka za jakost**“). Záruční doba může být při splnění záručních podmínek obsažených v tomto Reklamačním řádu a v záručním listu vystaveném Prodávajícím („**Záruční list**“) jednostranným rozhodnutím Prodávajícího prodloužena, a to až o dalších 12 měsíců.
- 3.2** Záruka za jakost se nevztahuje:
- u zboží prodáváného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána;
 - na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním;
 - na použité zboží;
 - u zboží, u kterého byly na výslovný požadavek Kupujícího měněny jakost či provedení oproti zboží inzerovanému a běžně nabízenému Prodávajícím, na vady které vznikly v důsledku nestandardního technologického postupu v zájmu zajištění požadavků Kupujícího;
 - na zboží, u kterého to vyplývá z jeho povahy.
- 3.3** Záruka za jakost se dále nevztahuje na vady zboží vniklé:
- nevhodným použitím či projektem;
 - nevhodnou manipulací;
 - mechanickým poškozením;
 - při dopravě zboží;
 - nevhodným skladováním;
 - chybnou montáží, nesprávným elektrickým zapojením nebo jištěním;
 - neodborným zacházením či obsluhou;
 - neodborným zásahem do zboží, úpravou či demontáží zboží (např. dodatečná montáž nebo vestavba výrobcem neschválených dílů, zařízení, příslušenství apod.);
 - používáním zboží v podmínkách nebo způsobem, který neodpovídá podmínkám stanoveným výrobcem, nebo technickému určení zboží stanovenému výrobcem (např. i krátkodobé přetížení ventilátoru, odpojení tepelné ochrany, používání mimo stanovený rozsah teplot apod.);
 - přepětím v rozvodné síti;
 - zanedbáním údržby (nevyměněné filtry apod.);
 - zásahem třetí osoby;
 - vlivem živelní pohromy, havárie, či neodvratné události;
 - mechanickým upravením (vyvrtání otvorů pro úchyty mimo upevňovací otvory, oříznutí apod.);
 - nedbalostí uživatele, poškozením, nebo vnějšími mechanickými a chemickými vlivy;
 - poškozením povrchu způsobeným chemickým vlivem nebo nesprávnou údržbou (průmyslové spady, ptačí trus, stromové pryskyřice, agresivní čisticí prostředky, jiné chemické látky - žíraviny apod.);
 - opravou nebo provozní údržbou v rozporu s doporučením výrobce;
 - nerespektováním pokynů v návodu k montáži, obsluze nebo návodu k použití.
- 3.4** Prokáže-li Kupující, že zboží se za trvání Záruky za jakost a při splnění všech záručních podmínek podle tohoto Reklamačního řádu stalo nezpůsobilým k použití v souladu s údaji, které jsou uvedeny v návodu nebo v katalogových podkladech, je Kupující oprávněn požadovat po Prodávajícím opravu zboží. Prodávající je oprávněn namísto opravy zboží dodat Kupujícímu náhradní zboží. Nedojde-li k opravě zboží nebo k dodání náhradního zboží do 30 dnů ode dne, kdy Kupující uplatnil u Prodávajícího svá práva ze Záruky za jakost, je Kupující oprávněn požadovat místo opravy či dodání náhradního zboží přiměřenou slevu z kupní ceny zboží nebo od kupní smlouvy odstoupit.
- 3.5** Práva Kupujícího vyplývající ze Záruky za jakost zanikají, nebyla-li u Prodávajícího uplatněna v záruční době.
- 3.6** Prodávající neručí za případné tiskové chyby obsažené v průvodní dokumentaci ke zboží či v katalogových podkladech, nejedná-li se o katalogové podklady vypracované Prodávajícím.

4 Společné podmínky reklamace

- 4.1** Zboží mající charakter vzduchotechnického zařízení („**VZT zařízení**“) musí být namontováno osobou odborně způsobilou k montáži VZT zařízení a elektrické zapojení takového zařízení musí být provedeno osobou odborně způsobilou podle ustanovení § 6 vyhlášky č. 50/1978 Sb. a ČSN 34 3205. VZT zařízení musí být odborně zaregulováno a musí být na něm provedena výchozí revize elektro dle ČSN 33 1500. Protokol o naměřených hodnotách při spuštění a zaregulování systému, včetně kopie revizní zprávy s údaji o jištění motorů, musí být doručen Prodávajícímu k založení. V případě, že má Kupující zájem se u Prodávajícího ucházet o přiznání prodloužené záruční doby podle čl. **3.1** toho Reklamačního řádu, je povinen doručit protokol o naměřených hodnotách při spuštění a zaregulování

systému, včetně kopie revizní zprávy s údaji o jištění motorů Prodávajícímu k založení do 20 dnů ode dne spuštění zařízení. Po dobu provozování VZT zařízení je nutno provádět pravidelné revize elektrického zařízení ve lhůtách dle ČSN 33 1500, kontroly, údržbu a čištění VZT zařízení, včetně kontroly zaregulování potrubní sítě (pracovní bod soustavy musí ležet v povolené oblasti pracovní charakteristiky ventilátoru a proud ventilátoru nesmí překročit jmenovitou hodnotu). Kupující je povinen mít revizní a kontrolní protokoly po celou záruční dobu k dispozici a při reklamaci vad zboží či uplatnění práv ze Záruky za jakost je Prodávajícímu předložit. Nedodržení výše uvedených podmínek má za následek zánik práv Kupujícího z vadného plnění a ze Záruky za jakost.

- 4.2** Práva Kupujícího z vadného plnění a Záruka za jakost jsou dále vyloučeny v případě jakýchkoli zásahů do zboží prováděných Kupujícím nebo třetí osobou v rozporu s návodem či katalogovými podklady. Záruka za jakost ani práva z vadného plnění se nevztahují na závady zboží způsobené dopravou, mechanickým poškozením, neodbornou manipulací či montáží a neodvratnou událostí. Nestanoví-li tento Reklamační řád jinak, nenáleží Kupujícímu právo na náhradu nákladů či škod vzniklých v důsledku či v souvislosti s vadami zboží či nedodržením zaručených vlastností zboží, ledaže Kupující prokáže, že škoda byla způsobena Prodávajícím úmyslně či z hrubé nedbalosti.
- 4.3** Práva Kupujícího z vadného plnění a práva ze Záruky za jakost lze u Prodávajícího uplatnit pouze tehdy, bylo-li zboží zakoupeno přímo u Prodávajícího. Zboží zakoupené u jiné osoby nelze u Prodávajícího reklamovat, i když se jedná o zboží, které Prodávající běžně nabízí k prodeji.

5 Postup při podávání a vyřizování reklamace

- 5.1** Právo z vadného plnění nebo ze Záruky za jakost uplatňuje Kupující u Prodávajícího výhradně prostřednictvím řádně vyplněného reklamačního formuláře. V reklamačním formuláři Kupující podrobně a jasně popíše vytýkané vady a jejich projevy, případně popíše, v čem spočívá nezpůsobilost zboží k použití v souladu s údaji uvedenými v návodu nebo v katalogových podkladech. Reklamační formulář v tištěné podobě je dostupný na pobočkách Prodávajícího. Reklamační formulář je rovněž možné vyplnit online na internetových stránkách Prodávajícího www.univent.cz, nebo si jej stáhnout v elektronické podobě a vyplněný zaslat na e-mailovou adresu: info.praha@univent.cz, či v tištěné podobě na adresu Univent CZ spol. s r.o., Boleslavova 53/15, Praha 4, PSČ 140 00.
- 5.2** K uplatnění práv z vadného plnění nebo ze Záruky za jakost je Kupující povinen Prodávajícímu předložit doklad o zakoupení zboží a dodací list. Doklad o zakoupení zboží musí být opatřen datem prodeje, razítkem a podpisem oprávněného zaměstnance Prodávajícího.
- 5.3** K uplatnění práv z vadného plnění nebo Záruky za jakost v případě zboží majícího charakter VZT zařízení je Kupující povinen Prodávajícímu dále předložit:
- schéma elektrického zapojení zařízení;
 - výchozí revizní zprávu;
 - technickou zprávu pro VZT zařízení;
 - kompletní protokol o zaregulování;
 - fotografii z místa instalace (elektrické zapojení, umístění instalovaného zařízení).
- 5.4** Nedohodnou-li se Prodávající s Kupujícím jinak, je Kupující povinen za účelem posouzení oprávněnosti reklamace a jejího vyřízení doručit reklamované zboží do centrálního skladu Prodávajícího na adrese Boleslavova 53/15, Praha 4, PSČ 140 00 nebo jej Prodávajícímu předat na pobočce Prodávajícího. V případě reklamace zboží majícího charakter VZT zařízení je Kupující povinen před odpojením/demontáží takového zařízení pořídit fotodokumentaci jasně vyobrazující elektrické zapojení a umístění zařízení. Kupující je povinen předat reklamované zboží vyčištěné, zbavené všech nečistot a hygienicky nezávadné. Reklamovat lze pouze kompletní zboží, nikoli jeho demontované části. Převzetí reklamovaného zboží a všech podkladů nutných k vyřízení reklamace potvrdí Prodávající Kupujícímu vystavením reklamačního protokolu. Kupující není oprávněn požadovat od Prodávajícího náhradu dodatečných nákladů spojených s demontáží, manipulací či dopravou reklamovaného zboží.
- 5.5** Je-li reklamované zboží nadměrných rozměrů, a dohodne-li se tak Prodávající s Kupujícím, posoudí oprávněnost reklamace přímo na místě, kde je zboží instalováno, servisní technik Prodávajícího. Výjezd servisního technika k servisnímu zásahu je zpoplatněn podle aktuálního ceníku servisních služeb Prodávajícího. Kupující je povinen servisnímu technikovi zajistit dostatečný přístup k reklamovanému zboží a elektroinstalaci. Minimální přístupový prostor k reklamovanému zboží je 1 metr. Nachází-li se reklamované zboží ve výšce nebo na jiném těžko dostupném místě, je Kupující povinen zajistit přístup pomocí vysokozdvizné plošiny či jiným vhodným způsobem schváleným Prodávajícím. Teplonosná média musí být před provedením servisního zásahu od reklamovaného zboží odpojena. Po dokončení servisního zásahu vystaví servisní technik Kupujícímu servisní protokol, který obsahuje popis zjištěných závad a vyjádření k reklamaci. Kupující je povinen zajistit přítomnost svého oprávněného zástupce za účelem potvrzení servisního protokolu.

- 5.6** Nedohodnou-li se Prodávající s Kupujícím jinak, je Prodávající povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od doručení reklamačního formuláře, všech povinných podkladů a reklamovaného zboží do Centrálního skladu či na pobočku Prodávajícího. O výsledku vyřízení reklamace je Prodávající povinen Kupujícího písemně vyrozumět. Oprava reklamovaného zboží je prováděna na základě volby Prodávajícího buďto v servisu Prodávajícího nebo v místě instalace zboží. O způsobu provedení opravy rozhoduje Prodávající. V případě výměny reklamovaného zboží za nové zboží, které není u Prodávajícího skladem, se odvíjí doba dodání takového zboží Kupujícímu od dodací doby výrobce. V případě výměny reklamovaného zboží za nové zboží, neběžící Kupujícímu nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani nová záruční doba. Za písemnou formu bude pro účely tohoto článku považována i výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 5.7** Při vyřizování reklamace je Kupující povinen poskytnout Prodávajícímu veškerou potřebnou součinnost. Lhůty k odstranění vady zboží podle čl. 2.4, 2.5 a 3.4 tohoto Reklamačního řádu se adekvátně prodlužují o dobu, po níž Kupující Prodávajícímu takovou součinnost neposkytl.
- 5.8** Kupující je povinen reklamované zboží či nové zboží, za které bylo reklamované zboží vyměněno, převzít zpět bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne, kdy mu bylo doručeno písemné vyrozumění o vyřízení reklamace. Tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů ode dne uplatnění práv Kupujícího z vadného plnění nebo ze Záruky za jakost u Prodávajícího. Při převzetí reklamovaného zboží či nového zboží, za které bylo reklamované zboží vyměněno, je Kupující nebo jeho oprávněný zástupce povinen prokázat svou totožnost platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas) a předložit příslušný reklamační protokol. Nepřevezme-li Kupující zboží zpět ve lhůtě podle tohoto odstavce, je povinen uhradit Prodávajícímu skladné ve výši 100,- Kč bez DPH za každý započatý den prodlení s převzetím („Skladné“). Pokud prodlení Kupujícího s převzetím zboží podle tohoto odstavce trvá déle než 6 měsíců ode dne doručení písemného vyrozumění o vyřízení reklamace, je Prodávající oprávněn zboží prodat a výtěžek použít na úhradu Skladného. Případný rozdíl mezi Skladným a výtěžkem utrženým za prodej zboží vrátí Prodávající Kupujícímu.
- 5.9** Vytkl-li Kupující Prodávajícímu vadu zboží oprávněně, neběžící lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba po dobu, po kterou Kupující nemůže zboží z důvodu vyřizování reklamace užívat. Kupujícímu nenáleží náhrada nákladů vynaložených v souvislosti s reklamací, není-li rozhodnutím Prodávajícího stanoveno jinak. V případě neoprávněné reklamace je Kupující povinen nahradit Prodávajícímu veškeré náklady vzniklé v souvislosti s touto reklamací, a to podle aktuálně platného ceníku servisních služeb Prodávajícího.
- 5.10** Průběh reklamace a všechna rozhodnutí učiněná v souvislosti s reklamací jsou zaznamenávána písemnou formou ze strany Prodávajícího i Kupujícího. Na případné námitky Kupujícího odvolávající se na ústní dohody nebude brán zřetel.
- 5.11** Za Prodávajícího je oprávněn v rámci reklamace jednat pouze osoba za tímto účelem pověřená Prodávajícím.
- 5.12** Tento Reklamační řád je k dispozici v sídle a provozovnách Prodávajícího nebo v elektronické podobě na internetových stránkách www.univent.cz.
- 5.13** Tento Reklamační řád je platný od 1.1.2015.