

Záruční podmínky (Reklamační řád)

1. Obecné

1.1. Následující Záruční podmínky platí pro veškeré vztahy společnosti PROFITERM PROCZECH s.r.o. a třetích osob, kde společnost PROFITERM PROCZECH s.r.o. vystupuje jakožto prodávající nebo dodavatel nebo zhotovitel (dále jen jako "dodavatel") a třetí osoba vystupuje jakožto kupující nebo odběratel nebo objednatel (dále jen jako "zákazník").

1.2. Tyto Záruční podmínky jsou vždy nedílnou součástí smluvních ujednání uzavíraných dodavatelem se zákazníkem. Pokud není v písemné smlouvě nebo objednávce sjednáno jinak, platí Záruční podmínky dodavatele.

1.3. Pro účely těchto Záručních podmínek se stanoví, že: dodavatel = zhotovitel = prodávající; zákazník = objednatel = odběratel = kupující; předmět plnění = zboží = dodávka = materiál = práce = služba = zhotovení díla.

1.4. Pokud vznikne rozpor mezi těmito podmínkami a ujednáními v písemné smlouvě či potvrzené objednávce, platí ujednání v písemné smlouvě či potvrzené objednávce.

2. Záruka za jakost – reklamační řád

2.1. Uzavřením smluvního vztahu a převzetím předmětu plnění zákazník souhlasí s níže uvedenými záručními podmínkami a reklamačním řádem.

2.2. Délka záruky za jakost činí

- na prováděné práce dodavatelem – 24 měsíců
- na dodávky materiálu, zařízení, komponentů, včetně softwaru – 24 měsíců
- na spotřební materiál (např. jízdní kroužky, těsnění, polstrování apod.) dle jeho běžné životnosti

2.3. Tato záruka se nevztahuje na předmět plnění použitý, repasovaný apod., přičemž při prodeji tohoto předmětu plnění musí být zřetelně vyznačena zkrácená záruční doba.

2.4. Podmínkou platnosti záruky u technologických celků je provádění pravidelné preventivní údržby technologie v rozsahu a termínech v souladu s platnými právními normami a požadavky výrobce dodavatelem nebo jiným autorizovaným zástupcem výrobce (minimálně 1x ročně).

2.5. Zákazník musí neprodleně po převzetí předmětu plnění přezkontrolovat jeho druh, množství, stav a vlastnosti.

2.6. Zjevné vady musí zákazník ihned písemně sdělit dodavateli a uplatnit tak své nároky vůči dodavateli, později na ně nemusí dodavatel brát zřetel.

2.7. Skryté vady je povinen zákazník sdělit dodavateli neprodleně po jejich zjištění. V případě, že zákazník nesdělí skryté vady a neuplatní reklamaci neprodleně, není dodavatel zodpovědný za následné poškození díla způsobené prvotní vadou. Náklady spojené s odstraňováním následných závad v tomto případě ponese zákazník.

2.8. V případě záruční opravy, která znemožní zákazníkovi využívat předmět plnění po dobu delší než 7 dní, se prodlužuje záruční doba o dobu této poruchy nebo odstávky. U kratších omezení provozu se doba záruky neprodlužuje.

2.9. Na výzvu dodavatele zákazník reklamovaný předmět plnění zašle dodavateli bez vyúčtování dopravného. Pokud se reklamační předmět plnění prokáže jako oprávněná, ponese náklady na dopravné dodavatel.

2.10. Dodavatel neposkytuje náhradu přímé i nepřímé škody za eventuální zranění osob, poškození předmětů, které nejsou součástí smluvního vztahu mezi dodavatelem a kupujícím, ani za ostatní škody a ušlý zisk.

2.11. Zákazník má právo skryté vady v době záruky u dodavatele reklamovat. Reklamační = uplatnění vad v rámci záručních podmínek. Reklamaci je nutno uplatnit prokazatelně pouze písemnou

formou do sídla dodavatele s jednoznačným označením, že se jedná o reklamaci. Reklamaci může uplatňovat pouze osoba oprávněná jednat za zákazníka uvedená v smlouvě o dílo nebo objednávce pro daný předmět plnění. Reklamáce musí obsahovat tyto náležitosti:

- identifikace obou smluvních stran
- identifikace zástupce zákazníka
- identifikace zakázky – produktu (název, smluvně zajištěné – odvolávka na objednávku, SoD, kupní smlouvu apod.)
- datum zjištění vady
- popis zjištěné vady, způsob jak se projevuje
- datum uplatnění reklamáce
- podpis zástupce zákazníka
- součástí reklamáce musí být kopie záručního, popř. dodacího list potvrzeného dodavatelem

2.12. Bez výše uvedených náležitostí nebude reklamáce dodavatelem vůbec přijata a posuzována a bude tudíž neplatná. Zasláním písemné reklamáce zákazník potvrzuje shodu, že pokud reklamáce nebude dodavatelem uznána, uhradí veškeré nutné náklady spojené s posouzením reklamované vady. Zákazník je povinen zamezit vzniku další škody po dobu opravy záruční závady.

2.13. Po obdržení písemné reklamáce, dodavatel ve lhůtě do 30-ti dnů od obdržení tuto reklamaci posoudí a rovněž písemně se k ní vyjádří, uvede, zda a z jakých důvodů tuto reklamaci uznává či nikoli. Pokud bude reklamáce uznána, dojde k včasnému a řádnému odstranění závady na náklady dodavatele. Pokud nebude uznána, zákazník uhradí dodavateli veškeré nutné náklady spojené s posouzením, zda se jedná či nejedná o záruční závadu a dodavatel se dohodne se zákazníkem na způsobu provedení opravy a objednání této opravy zákazníkem.

2.14. Reklamáce nebude dodavatelem posuzována a dodavatel není povinen zajistit odstranění závady v případě, že zákazník neuhradil splatné pohledávky vzniklé na základě předchozích smluvních vztahů mezi dodavatelem a zákazníkem bez ohledu na to, zda jde o tuto či zcela jinou zakázku.

2.15. Pokud zákazník požaduje okamžité provedení opravy, o které je přesvědčen, že spadá do záručních závad, je povinen nejprve na provedení opravy vystavit a zaslat dodavateli písemnou objednávku a následně tuto opravu reklamovat. Za závady ručí dodavatel s vyloučením dalších nároků, jak je uvedeno dále:

- všechny součástky, které během záruční doby počínaje převzetím, se staly nepoužitelnými následkem prokazatelně závadné konstrukce, materiálu nebo stavby, nebo které se prokázaly silně omezené ve své použitelnosti, opraví, vymění nebo nahradí dodavatel zdarma dle vlastního výběru
- dodavatel přebírá náklady za opravu nebo náhradu vadných dílů do výše hodnoty sjednané dodávky opravených nebo vyměněných součástí, pokud náklady na opravu převýší tuto hodnotu, dodá dodavatel nový díl
- zákazník musí k odstranění záruční vady prokazatelně vyzvat dodavatele
- na provedení všech změn (oprav), které dodavatel uzná, a na dodání náhradních dílů, zákazník poskytne dodavateli potřebnou časovou lhůtu a dostatečnou příležitost. Pokud by lhůta byla nedostatečná, automaticky se stanoví přiměřená lhůta. V případě odmítnutí zákazníkem, zanikne právo na záruku
- lhůta záruky se prodlouží o dobu přerušení provozu, která vznikne nutností oprav, náhradních dílů nebo náhradních úkonů, to platí pro ty části, které během přerušení nemohly pracovat podle záměru
- na nově dodané díly dodavatel poskytuje novou záruku v rozsahu 12 měsíců

2.16. Záruka se nevztahuje na tyto případy:

- dodaný předmět plnění byl změněn či přepracován zákazníkem nebo třetí osobou bez předchozího souhlasu dodavatele

- škody vzniklé tzv. vyšší mocí např. živelné události či jiné katastrofy
- škody způsobené haváriemi na jiných zařízeních, vandalizmem
- používání poškozených částí technologie a příslušenství, které mohou mít vliv na vznik následných škod (opotřebené kroužky, těsnění, atd..)
- škody vzniklé působením jiných zařízení zákazníka nebo třetích osob na technologii dodavatele
- používáním neoriginálních dílů, které nebyly dodány dodavatelem
- nesprávným uložením/zajištěním materiálu uvnitř přepravního pouzdra
- používáním zařízení k jinému účelu než ke kterému bylo určeno
- škody způsobené nevhodným zacházením a zacházením v rozporu s veškerými předanými návody či instrukcemi k obsluze nebo údržbě
- neodbornou opravou, údržbou zejména neoprávněnou osobou nebo organizací – zákazník není oprávněn po dobu záruční lhůty do předaného díla či jeho části bez souhlasu dodavatele zasahovat
- škody vzniklé násilným jednáním (vloupání, krádeže, povstání, války, demonstrace apod.)
- škody vzniklé běžným opotřebením
- škody vzniklé nedodržením provozních podmínek předmětu plnění (napětí, tlak, teplota, hmotnost, použití agresivních čisticích prostředků, používáním neoriginálních komponentů a příslušenství apod.)
- dodávky softwaru jakéhokoli charakteru, úpravy a modifikace dodavatelem instalovaného SW vybavení bez jeho předchozího souhlasu
- škody na nově dodaných komponentech způsobených původními (starými) komponenty celého používaného systému
- používání technologie v rozporu s návody k obsluze a údržbě, požadavky výrobce a platné legislativy
- technologické celky, u kterých není prováděn preventivní servis zařízení v rozsahu a termínech daných platnými normami a výrobcem dodavatelem nebo jiným autorizovaným zástupcem výrobce
- běžné opotřebení systému, které je výrobcem stanoveno takto:
 - maximálně 200 000 transportů pro celý systém mimo elektromechanických komponentů
 - maximálně 100 000 transportů pro všechna ostatní zařízení

Ve všech výše uvedených případech hradí zákazník veškeré náklady spojené s odstraňováním závad, které nebyly dodavatelem uznány jako záruční dle platných ceníků dodavatele.

2.17. Jakýkoliv rozsah záručních vad, jejich opakování apod. nezakládá zákazníkovi právo na odstoupení od smluvního svazku s dodavatelem.

3. Dílčí neplatnost ujednání

3.1. V případě, že jednotlivé ustanovení těchto Záručních podmínek v rámci jiných dohod je neplatné, ostatní ustanovení nejsou tímto dotčena a zůstávají v platnosti.