

Všeobecné obchodní podmínky společnosti SOMFY, spol. s r.o.

§ 1 Základní ustanovení

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen "VOP") upravují vztahy při dodávkách zboží a služeb (materiál, výrobky, náhradní díly, dokumentace, servisní služby apod. dále jen "předmětu plnění") mezi firmou SOMFY spol. s r.o. (dále jen "dodavatel") a odběratelem, a jsou závazné pro veškerý obchodní styk s dodavatelem. VOP jsou nedílnou součástí smluv uzavíraných mezi dodavatelem a odběratelem. Smluvní strany mohou jednotlivá ustanovení VOP změnit nebo vyloučit, a to výslovným ujednáním ve smlouvě.
2. Signováním právně závazných aktů směřujících k založení závazkového vztahu mezi dodavatelem a odběratelem ve věci dodávky předmětu plnění dodavatelem akceptují účastníci, že jejich vzájemný závazkový vztah, který nespadá pod vztahy uvedené v § 261 obchodního zákoníku, se bude řídit ve smyslu ustanovení § 262 odst. 1 obchodního zákoníku režimem citovaného zákona. Založení sjednávaného závazkového vztahu je vždy podmíněno akceptací objednávky odběratele dodavatelem.

§ 2 Nabídka dodavatele

1. Platnost nabídek dodavatele vyhotovených písemně činí 1 kalendářní měsíc, ode dne jejich vyhotovení, není-li stanoveno jinak.
2. Podklady přiložené k nabídkám, jako jsou specifikace výrobků apod., jsou pouze informativní, pokud je dodavatel neoznačí výslovně jako závazné.
3. Zaměstnanci dodavatele nejsou oprávněni sjednávat ústní vedlejší dohody nebo dávat ústní ujištění nad rámec těchto všeobecných obchodních podmínek či písemných smluv nebo potvrzených objednávek.

§ 3 Objednávka

1. Jednotlivé smlouvy se uzavírají na základě písemných objednávek odběratele, zaslaných poštou, faxem anebo e-máilem, při dodržení ustanovení článku 13 odst.4 těchto VOP. Pokud není písemně uvedeno jinak, platí pro závazkový vztah mezi dodavatelem a odběratelem tyto VOP. Příslušné části VOP platí až do doby úplného vypořádání práv a závazků mezi dodavatelem a odběratelem. Pro cenovou kalkulaci předmětu plnění platí ceny, uvedené v platném ceníku odběratele nebo popř. v písemné zvláštní nabídce dodavatele, byla-li pro konkrétní poptávku, ke které se vztahuje objednávka, vypracována. Nebyla-li cena předem sjednána, platí ceny obecné platné v okamžiku přijetí objednávky.

2. Objednávka musí obsahovat tyto základní náležitosti:
 - a. obchodní firmu a sídlo odběratele včetně telefonického a faxového spojení
 - b. osobu, oprávněnou v dané věci jednat jménem odběratele, IČ a DIČ odběratele
 - c. jednoznačné určení předmětu plnění a jeho množství (včetně poskytnutí souvisejících služeb či plnění), dodací podmínky (místo a termín), odpovědnou osobu pro převzetí předmětu plnění a případné další specifické požadavky na předmět plnění.
3. Pokud se jedná o první objednávku a je odběratelem firma, tak současně s první objednávkou dodá odběratel kopii výpisu z obchodního rejstříku nebo živnostenského listu, plátce DPH navíc i osvědčení o registraci k platbě DPH, bankovní spojení, dále plnou moc statutárního orgánu odběratele tomu zaměstnanci, který je odběratelem oprávněn jednat s uvedením rozsahu oprávnění k jednání. Každý odběratel dodá s první objednávkou písemně potvrzené VOP.
4. Objednává –li odběratel na základě zvláštní nabídky, musí v objednávce uvést její číslo, jinak bude dodávka fakturována obvyklými cenami.
5. Jednotlivé dodávky budou realizovány ze skladu dodavatele a v termínech určených jednotlivými objednávkami při dodržení objednacích lhůt dodavatele. Riziko při zasílání zboží nese odběratel.
6. V případě, že některý z požadavků uvedených v objednávce odběratele nemůže dodavatel splnit, informuje odběratele o možných variantách dodávky a vyžádá si stanovisko odběratele. V případě, že v objednávce odběratele jde o nestandardní předmět plnění, vyžádá si dodavatel před přijetím objednávky složení zálohy ve sjednané výši na základě vystavené zálohové faktury. Dodací lhůta, uvedena v potvrzení objednávky, začíná běžet po uhrazení zálohy odběratelem.
7. V případě větších dodávek předmětu plnění, či specifických podmínek, za nichž má být plnění uskutečněno, resp. požaduje-li to některý z účastníků, účastníci uzavřou smlouvu na předmět plnění s odkazem na znění těchto VOP, a to smlouvu o dílo, kupní smlouvu, případně jiný typ smlouvy splňující náležitosti Obchodního zákoníku a právního řádu České republiky. Smlouva musí být vyhotovena vždy písemně, minimálně ve dvou vyhotoveních, každá strana obdrží minimálně jedno paré. Návrh smlouvy předkládá obvykle dodavatel.

§ 4 Dodací podmínky

1. Dodávky předmětu plnění budou dle dostupnosti produktu a provozních možností dodavatele realizovány v co nejkratším termínu. *Obvyklá dodací lhůta je 2 až 3 dny, je-li požadované zboží skladem.*
2. Dohodnutý termín plnění je uveden v potvrzení objednávky nebo v příslušné smlouvě. Pokud dodavatel bude nucen ve výjimečných případech termín plnění prodloužit, musí neprodleně po zjištění příslušných okolností na tuto změnu upozornit odběratele.
3. Za splnění závazku dodavatele se považuje dodání předmětu plnění odběrateli ve výdejním místě dodavatele, nebo předání pověřeným pracovníkem dodavatele (při použití vlastní dopravy dodavatele) v místě plnění anebo předání předmětu plnění prvnímu tuzemskému dopravci k přepravě pro odběratele, není-li dohodnuto jinak.
4. Je-li sjednán osobní odběr odběratelem, je za splnění termínu plnění považováno též sdělení odběrateli, že předmět plnění je připraven k expedici. Odklad převzetí předmětu plnění nemá poté vliv na splnění termínu plnění.
5. Není-li sjednáno jinak, je místem plnění příslušné výdejní místo dodavatele. Pokud odběratel požaduje jiné místo plnění, je tímto místem sídlo odběratele anebo místo plnění, uvedené na objednávce a rovněž na potvrzení objednávky.

6. Náklady spojené s dodáním do jiného místa plnění, než je výdejní místo dodavatele, nese odběratel, není-li dohodnuto jinak. Požaduje-li odběratel dopravu předmětu plnění, dodavatel podle charakteru předmětu plnění a údajů na objednávce nebo smlouvě zvolí adekvátní způsob dopravy (poštovní přepravu, přepravní službu anebo vlastní dopravu dodavatele). Je-li předmět plnění přepravován podle přepravních pokynů odběratele, přechází na odběratele riziko ztráty, poškození či zničení okamžikem předání předmětu plnění poštovní přepravě či prvnímu dopravci za účelem dopravy předmětu plnění odběrateli.
7. Nepřevezme-li odběratel předmět plnění z důvodu ležících na jeho straně (např. není i přes předem dohodnutý termín přítomna odběratelem určená osoba), nese odběratel náklady spojené s opakovaným dodáním v plné výši.
8. Odběratel je povinen předmět plnění převzít a neprodleně zkontrolovat soulad množství a typu předmětu plnění s dodacím listem, popř. zjevná poškození přepravních obalů či produktů.
9. Zjistí-li odběratel rozpor s dodacím listem popř. zjevné poškození obalů či produktů, je povinen tuto skutečnost neprodleně sdělit dodavateli anebo doručiteli zásilky a písemně ji uvést na dodacím listu, popř. dodacím listu spediční služby.
10. Při zjištění rozdílu v množství a druhu předmětu plnění či jeho zjevném poškození, je odběratel povinen tuto vadu neprodleně reklamovat u dodavatele, nejpozději však do 2 pracovních dnů od předání. Na pozdější reklamace tohoto typu nemusí dodavatel brát zřetel.
11. Odběratel je povinen při převzetí předmětu plnění, jeho prohlídce a následném uvedení do provozu provést rovněž kontrolu výrobních čísel předmětu plnění se záznamem uvedeným na dodacím listě. Na zjištěný rozdíl je povinen upozornit dodavatele, a to nejpozději do tří pracovních dnů od převzetí předmětu plnění. Dodavatel po té zajistí opravu a zaslání nového dodacího listu, nebo výdejky do 10 pracovních dnů.

§ 5 Stornování objednávky odběratele

1. Po uzavření smlouvy odběratelem dle článku 3 odst.4,5,6 těchto VOP je třeba změnu objednávky či její stornování projednat přímo s dodavatelem.
2. Dodavatel je oprávněn vyúčtovat odběrateli storno poplatek (smluvní pokutu) ve výši 50 % ceny předmětu plnění anebo její stornované části pokud nebude písemně sjednána změna příslušného smluvního vztahu na základě konkrétních podmínek obchodního případu. Výše uvedená sankce se týká zejména výrobků objednaných výhradně pro odběratele a které dodavatel obvykle neskladuje.

§ 6 Cena předmětu plnění

1. Cena dodávaného zboží bude vždy určena aktuálním ceníkem (dále jen ceník), vydaným dodavatelem a platným v den dodání zboží.
2. Pro upřesnění ceny a specifikace předmětu plnění je odběratel oprávněn si vyžádat závaznou cenovou nabídku (dále jen "nabídka"), její platnost je jeden kalendářní měsíc ode dne vystavení, není-li uvedeno jinak.
3. Ceny předmětu plnění uvedené v cenové nabídce nezahrnují žádné související služby, pokud není výslovně uvedeno jinak. Požadavek na poskytnutí souvisejících služeb je třeba výslovně uvést v objednávce.
4. Dodavatel předpokládá obvyklé použití předmětu plnění. Jakékoliv specifické požadavky na předmět plnění je třeba výslovně uvést v objednávce.

§ 7 Platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že úhrada předmětu plnění bude realizována v předem stanovené měně a to jedním ze způsobů uvedených na přijetí objednávky:
 - a. Platbou předem na základě zálohové faktury dodavatele. Pokud odběratel neuhradí fakturu dodavatele ve lhůtě na fakturu uvedené, není dodavatel v prodlení s dodáním zboží. O dobu prodlení odběratele s úhradou faktury se prodlužuje dohodnutá dodací lhůta.
 - b. Platbou na dobírku.
 - c. Platbou v hotovosti při převzetí zboží.
 - d. Platbou následující po dodání zboží provedenou na základě fakturace dodavatele. Splatnost faktury se stanoví do 14-ti dnů ode dne jejího doručení, není-li ujednáno jinak. V pochybnostech se má za to, že faktura byla doručena třetím dnem po jejím odeslání.
2. Po předání a převzetí celého díla, resp. dílčí dodávky vystaví dodavatel fakturu – daňový doklad dle ustanovení § 26 s náležitostmi dle ustanovení § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o DPH v platném znění. Den uskutečnitelného zdanitelného plnění je den vystavení dodacího listu na předmět plnění dodavatelem dle článku 8 odst.1 těchto VOP. V konečné fakturu musí být provedeno vyúčtování celkové ceny s odečtením již zdaněné zálohy, a vyúčtován vzniklý rozdíl.
3. Odběratel není v prodlení se zaplacením zálohového listu nebo faktury - daňového dokladu, pokud nejpozději v poslední den jejich splatnosti byly fakturované částky připsány na účet dodavatele vedený u banky nebo vyplaceny dodavateli v hotovosti.
4. Nespĺňuje-li faktura náležitosti uvedené v článku 7 odst. 8 těchto VOP je odběratel oprávněn fakturu prokazatelně vrátit ve lhůtě pěti (5) kalendářních dnů od jejího doručení s uvedením důvodů jejího vrácení. V takovém případě se dnem odeslání faktury s oznámením jejich vad přerušuje doba splatnosti faktury a nová doba splatnosti počne běžet doručením bezchybné faktury odběrateli. Nedodržením lhůty pro vrácení faktury nebo neoprávněným vrácením faktury se doba splatnosti faktury nepřerušuje.
5. Námitky proti cenám uvedeným ve fakturu může odběratel uplatnit nejpozději do konce lhůty její splatnosti tak, že fakturu vrátí dodavateli s uvedením výhrad. Dnem odeslání faktury dodavateli se přerušuje lhůta splatnosti. Pokud budou námitky oprávněné, nová lhůta splatnosti začíná běžet dnem prokazatelného odeslání opravené faktury odběrateli. V případě neoprávněných námitek se lhůta splatnosti nepřerušuje.
6. Smluvní pokuta - úroky z prodlení se sjednává ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den z prodlení. Při překročení doby splatnosti budou, po zaplacení faktury, bezodkladně účtovány sjednané úroky z prodlení. Právo na náhradu škody zaplacením úroků není dotčeno.
7. V případě neuhrazení všech závazků odběratele dodavateli, má dodavatel právo předmět plnění vyřadit z provozu, demontovat a odvézt. Odběratel se zavazuje zaplatit dodavateli všechny prokazatelné náklady spojené s vymáháním plateb, montáží a demontáží a smluvní pokutu ve výši 0,5 % z fakturované ceny za každý den užívání předmětu plnění. Právo na náhradu škody zaplacením smluvní pokuty není dotčeno.

§ 8 Přeřchod nebezpečí škody na zboží a vlastnického práva

1. Na odběratele přechází nebezpečí škody na zboží okamžikem jeho dodání, t.j. vyskladněním a vystavením dodacího listu dodavatelem, pokud není ujednáno jinak.

2. Odběratel nabývá vlastnického práva ke zboží, jakmile je mu dodané zboží předáno, jestliže předem v plné výši uhradil sjednanou cenu. V ostatních případech nabývá odběratel vlastnické právo ke zboží teprve úplným zaplacením kupní ceny a během této doby nesmí být předmět plnění převeden na třetí osobu ani nesmí být dán do zástavy.
3. Požadavek odběratele na prodloužení dodací lhůty je možný po dohodě smluvních stran.

§ 9 Záruky za jakost zboží, vady zboží, uplatňování a odstraňování vad, odpovědnost dodavatele za škody

1. Dodavatel přejímá záruku za jakost předmětu plnění u vybraných produktů v délce 60 měsíců, u ostatních v délce 24 měsíců, která počíná běžet dnem splnění závazku dodavatelem i odběratelem a po tuto dobu garantuje obvyklé vlastnosti dodaného zboží. Dodavatel nepřijímá žádné nároky na případné úhrady nákladů, související s případnou výměnou vadného výrobku.
2. Odběratel má právo na bezplatné odstranění vad pokud budou zároveň splněny tyto podmínky:
 - a. vada se projevila v záruční době poskytované pro daný typ výrobku,
 - b. odběratel dodržel ustanovení platného reklamačního řádu dodavatele, který tvoří přílohu č. 1 těchto VOP,
 - c. odběratel bez zbytečného odkladu písemně uplatnil u dodavatele nároky z vad zboží,
 - d. uplatňovaná vada existuje a vztahuje se na ni záruka dodavatele ve smyslu těchto VOP,
 - e. dodavatel se musí vyjádřit oznámením a vadu písemně uznat.
3. Odstranění vady je možné dle rozhodnutí dodavatele bezplatnou opravou, výměnou vadného komponentu nebo vrácením ceny vadného komponentu.
4. Pokud to okolnosti vyžadují, dodavatel prošetří reklamaci na místě samém. U zahraničních dodávek se neprošetřují reklamace u zákazníka, ale odběratel vyhotoví fotodokumentaci a předloží přesvědčivé důkazy o vadě. V případě oprávněného uplatňování vad nese dodavatel veškeré náklady zjišťování na místě samém, v opačném případě hradí uvedené náklady odběratel.
5. Záruka se nevztahuje na zboží užívané v rozporu s pokyny dodavatele, které se stalo předmětem nehody nebo nedbalosti, bylo pozměněno nebo opravováno třetí osobou bez výslovného písemného souhlasu dodavatele. Záruka se nevztahuje rovněž na zboží, u kterého byly tímto způsobem narušeny, poškozeny nebo zničeny jeho součásti. Záruka se dále nevztahuje na vady zboží vzniklé jeho použitím v rozporu s montážními a uživatelskými předpisy výrobce. Záruka se dále nevztahuje na vady zboží vzniklé chybnou instalací nebo provozováním nebo nevhodným způsobem skladování.
6. Odpovědnost dodavatele za přímé škody vzniklé porušením jeho povinností zakládá právo odběratele na náhradu škody v maximální výši hodnoty kupní ceny uhrazené odběratelem za zboží, s nímž způsobení škody přímo souvisí. Za jiné škody dodavatel nenesे odpovědnost.
7. Vracené vadné výrobky, na základě reklamace uznané dodavatelem, se stávají dnem jejich převzetí dodavatelem jeho vlastnictvím.
8. Po dobu zjišťování vady zboží a jejího odstraňování se zastavuje běh záruční lhůty.
9. Odstranění vady výměnou zboží nelze ztotožňovat s nárokem na poskytnutí nové záruky za jakost zboží, záruka se poskytuje v délce ode dne koupě vadného zboží s uplatněním pozastavení po dobu reklamace dle ust. odst.8.tohoto článku VOP.
10. V případě, že odběratel předmět smlouvy řádně nepojistí, hradí všechny škody na něm vzniklé, vyjma škod, na které se vztahuje záruka.
11. Specifikace reklamace je obsažena v reklamačním řádu dodavatele.

§ 10 Užití informací smluvními stranami

1. Informace obchodního, technického, příp. i jiného charakteru, zaznamenané či nezaznamenané, poskytnuté dodavatelem odběrateli v souvislosti s koupí zboží dle těchto VOP (dále jen Informace) jsou považovány za důvěrné, pokud se nejedná o informace obecně známé.
2. Informace je možné užívat pouze pro účely, pro které jsou určeny, bude s nimi zacházeno jako s důvěrnými a takto budou chráněny, bez pověření nebo oprávnění dodavatelem nebudou sdělovány třetím osobám. Na vyžádání dodavatele a v případě, kdy již informace nepotřebuje, se odběratel zavazuje Informace v materiální podobě vrátit dodavateli.
3. Odběratel se zavazuje zajistit přijetí závazku o ochraně informací všemi osobami, kterým Informace budou sděleny nebo jinak předány.
4. Pokud bude nezbytné Informace sdělit nebo s touto smlouvou seznámit soud, jiný státní nebo správní orgán, případně jiný subjekt, který si seznámení vyžádá na základě zákonného oprávnění, informující strana je povinna s touto skutečností seznámit druhou stranu.
5. Závazek o ochraně Informací se vztahuje na dodavatele i odběratele bez časového omezení, resp. do doby, kdy se Informace stanou obecně známými aniž by se tak stalo činností odběratele.

§ 11 Užití obchodních jmen a ochranných známek

1. Další prodej předmětu plnění označeného obchodními jmény dodavatele a výrobce zboží a ochrannými známkami dodavatele a výrobce předmětu plnění, které bylo dodáno dodavatelem, je možný za předpokladu, že uvedená označení nebyla měněna nebo upravována. Odběratel nesmí napodobovat výrobek dodavatele, jakož i nesmí svůj konečný produkt označit logem SOMFY, SIMU, SIMBAC, BFT, MINGARDI v případě, že by výrobek dodavatele nebyl jeho součástí.
2. Užití obchodních jmen dodavatele a výrobce předmětu plnění a ochranných známek dodavatele a výrobce předmětu plnění odběratelem v rozporu s těmito VOP nebo pro jiné účely než tyto VOP výslovně připouští bez písemného souhlasu dodavatele není dovoleno. Obdobně odběratel nebude užívat napodobeninu zde uvedených obchodních jmen a ochranných známek. Porušení zakládá právo dodavatele na zaplacení smluvní pokuty ve výši 200.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového neoprávněného užití. V případě, že se porušení tohoto ustanovení týká obchodního jména nebo ochranné známky dodavatele, není zaplacením smluvní pokuty dotčeno právo na náhradu škody.

§ 12 Vyšší moc

1. Dodavatel ani odběratel neodpovídají za škody a nedodržení svých závazků, pokud zde není uvedeno jinak, zapříčiněné okolností, kterou nelze ovlivnit, tj. okolností vyšší moci (války, revoluce, požáry, záplavy, jiné přírodní katastrofy, epidemie, stávky, výluky), a která nevznikla z nedbalosti nebo úmyslu Smluvní strany.
2. Okolnost vyšší moci neosvobozuje odběratele od jeho závazku zaplatit dodavateli dohodnutou kupní cenu.
3. Nastane-li situace vyšší moci, pak smluvní strana, chce-li uplatňovat nárok na vyšší moc jako omluvu za jakoukoli závalu plnění svých závazků, neprodleně písemně uvědomí druhou stranu o výskytu takových událostí.
4. V případě, že doba trvání vyšší moci přesáhne 2 měsíce, jsou strany oprávněny od smlouvy odstoupit či se dohodnout na ukončení a vypořádat svá vzájemná práva a závazky.

§ 13 závěrečná ujednání

1. Zrušení objednávky nebo smlouvy po jejím přijetí je možné učinit písemným sdělením druhé smluvní straně způsobem předpokládaným těmito VOP.
2. Dodavatel má právo od smlouvy odstoupit písemným sdělením odběrateli při podstatném porušení jeho závazků, jímž se rozumí zejména neuhrazení ceny zboží s příslušenstvím v souladu s ujednáními těchto VOP.
3. Odběratel má právo na odstoupení od smlouvy učiněné písemným sdělením při prodlení dodavatele v dodání zboží delším jednoho měsíce ode dne, kdy zboží mělo být dodáno, pokud prodlení není způsobeno okolnostmi vyšší moci nebo zaviněním odběratele.
4. Dodavatelé budou písemnosti zasílány formou dopisu, případně faxem nebo e-mailem potvrzeným ve lhůtě do tří dnů od jeho odeslání na adresu SOMFY spol. s r.o. Praha 5 – Na Radosti č.p. 413, PSČ 155 21, odběrateli budou písemnosti zasílány stejnou formou na adresu jeho sídla zapsaného v obchodním rejstříku, pokud nebude písemně ujednáno jinak.
5. Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem
6. Spory smluvních stran vzniklé ze smluv, které se řídí těmito VOP, se jejich strany pokusí vždy nejprve odstranit vzájemným jednáním smírnou cestou. Jestliže se spory nepodaří odstranit tímto způsobem, jsou k jejich řešení v případě tuzemských subjektů oprávněny dle ustanovení § 87 písm. b) věcně a místně příslušné soudy, v jejichž obvodu došlo ke skutečnosti, která zakládá právo na náhradu škody.
7. Pokud je jednou ze smluvních stran zahraniční subjekt, budou všechny spory vznikající ze smluv, které se řídí těmito VOP, a v souvislosti s nimi, které se nepodaří odstranit jednáním mezi stranami, rozhodovány soudy České republiky podle českého právního řádu.

V Praze dne

Ing. Jiří Husák,
ředitel SOMFY, spol. s r.o.

Se Všeobecnými obchodními podmínkami souhlasím a beru na vědomí, že jsou součástí písemné objednávky i mých dalších smluv a objednávek budoucích, pokud nebude písemně dohodnuto jinak.

Místo a datum:

jméno odběratele :

firma uvede IČ (osoba datum narození):.....

písemný podpis oprávněného zástupce:

Příloha č. 1: Reklamační řád

Příloha č. 2: Dodatek k VOP – individuální podmínky

Reklamační řád

Odpovědnost prodávajícího

Prodávající odpovídá za vady zboží a poskytuje záruku jen v případě, že jím prodané výrobky byly použity v souladu se svým určením a pouze v zařízeních k tomuto účelu určených, pokud prodávající nedal k jinému použití výslovný písemný souhlas. Výrobky musí být použity v souladu s technickými podmínkami, zejména nesmí být překračovány provozní parametry a výrobky nesmějí být jinak přetěžovány.

Při montáži výrobků musí být dodrženy montážní a bezpečnostní předpisy. K montáži musí být použito vhodné nářadí, nástroje, přípravky. Výrobky smí být namontovány pouze s odpovídajícím či doporučeným příslušenstvím a ovládacími prvky.

Přijetí k reklamaci

Vyskytnou-li se na výrobcích vady, rozhodne prodávající bez průtahů o oprávněnosti reklamace a o provedení opravy nebo poskytnutí náhradního výrobku.

Výrobek bude k reklamaci přijat ve skladu prodávajícího pouze kompletní, s úplně vyplněným reklamačním protokolem včetně popisu způsobu použití a popisu závad, jež jsou předmětem reklamace.

Výrobek bude k reklamaci přijat pouze pokud nebude viditelně mechanicky poškozen, neponese zjevné známky neodborné montáže, použití nebo neoprávněné manipulace

V případě, že prodávající nebude schopen v zákonné lhůtě reklamaci vyřídit, poskytne odběrateli až do úplného vyřízení reklamace náhradní výrobek shodného typu.

Posouzení technických podmínek instalace reklamovaného motoru

Prodávající si vyhrazuje právo, posoudit na místě instalace technické podmínky zapojení a instalace výrobku, a to ještě před jeho demontáží a předložením k reklamaci. K posouzení instalace je prodávající povinen vyslat technika nejpozději do 24 hodin po jejím ohlášení, jinak se má za to, že svého práva na posouzení reklamace na místě nevyužil.

Nebude-li prodávajícímu posouzení instalace na místě umožněno, je prodávající oprávněn reklamaci zamítnout.

Záruční list

Byl-li k danému typu výrobku vystaven prodávajícím záruční list, je nutné jej předložit společně s reklamovaným výrobkem. V opačném případě nebude reklamace uznána.

Oprávněná reklamace

V případě oprávněné reklamace bude výrobek na náklady prodávajícího zaslán do opravy a opraven (bude-li možno výrobek opravit a závadu odstranit) nebo bude odběrateli vydán výrobek shodného typu a provedení. Záruční doba se v souladu se zákonnými ustanoveními prodlužuje o dobu, po kterou zůstávala reklamace neuspokojena (doba do poskytnutí náhradního výrobku nebo do opravení výrobku). Prodávající se zavazuje poskytnout vyjádření k závadě výrobku nejdéle do 30 dnů od převzetí výrobku. Neprokáže-li prodávající v této době chybné použití výrobku, bude reklamace automaticky kladně posouzena.

Neoprávněná reklamace

V případě, že reklamace nebude uznána jako oprávněná nebo výrobek nebude k reklamaci přijat z výše uvedených důvodů, bude po dohodě s odběratelem výrobek odběrateli vrácen bez náhrady ve stávajícím stavu. Objedná-li odběratel opravu, bude výrobek na náklady odběratele zaslán do opravy a opraven.

Dle okamžitých možností prodávajícího může být po dohodě odběrateli nabídnut výrobek repasovaný (shodného nebo obdobného typu) za sníženou cenu bez prodloužené záruční lhůty.