

REKLAMAČNÍ ŘÁD IVAR CS spol. s r. o.

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tento reklamační řád byl zpracován společností IVAR CS spol. s r.o., IČ: 452 76 935, zápis v OR u Městského soudu v Praze, odd. C, vložka 9648, sídlo Velvarská 9, Podhořany, 277 51 Nelahozeves (dále jen dodavatel) dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění a vztahuje se na zboží prodané dodavatelem zákazníkům, jehož reklamace byla uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Zákazník je podnikatel, přičemž koupě se týká jeho podnikatelské činnosti.

1.2 Ke každému zboží je přikládána faktura, která může sloužit zároveň jako záruční list, pokud tento není přiložen (závislé na výrobci a druhu zboží). U čerpací techniky je pro uplatnění reklamace nezbytné, aby byla na čerpadle připevněna plomba s identifikačním číslem shodným s číslem na záručním listě.

1.3 Převzetí zboží a souhlas se záručními podmínkami stvrzuje zákazník podpisem dodacího listu, pokud souhlas se záručními podmínkami již neprojevil podpisem příslušné rámcové smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a dodavatelem. Pokud není zboží osobně odebráno, rozumí se převzetím zboží okamžik, kdy zboží zákazník přebírá od dopravce.

1.4 Pokud zákazník zjistí jakýkoliv rozdíl mezi objednávkou, fakturou a skutečně dodaným zbožím (v druhu nebo množství) nebo neobdržel se zásilkou správně vyplněnou fakturu, je povinen ihned (nejpozději do 3 prac. dní) kontaktovat pracoviště odbytu dodavatele na e-mailové adrese ivarcs@ivarcs.cz, případně telefonicky na tel + 420 315 785 211-2. Pokud tak neučiní, vystavuje se nebezpečí, že mu pozdější případná reklamace těchto skutečností nebude uznána.

2. Záruka

2.1. Zárukou se dle tohoto reklamačního řádu rozumí záruka smluvní. Dodavatel poskytuje zákazníkovi záruku za jakost zboží a zavazuje se, že zboží bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Dodavatel poskytuje záruku na jednotlivé druhy zboží specifikované ve faktuře nebo v jiném účetním dokladu a současně v příslušném dokladu o dodání zboží, tj. v dodacím listu. Délka záruky je uvedena na dodacím nebo záručním listu.

2.2. Smluvní záruka platí pro případy, kdy zákazník je podnikatel, přičemž koupě se týká také jeho podnikatelské činnosti.

2.3. Smluvní záruka se vztahuje na vady, které mají svůj původ ve výrobě, v použitém materiálu či způsobu zpracování. Dodavatel je povinen plnit své závazky vyplývající ze smluvní záruky pouze tehdy, pokud zákazník není v prodlení s úhradou ceny předmětu plnění.

2.4. Smluvní záruka se nevztahuje na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, dále se nevztahuje na závady způsobené takovým použitím nebo takovou instalací, které jsou v rozporu s návodem k obsluze nebo s podmínkami uvedenými v tomto reklamačním řádu (viz níže) či podmínkami obecně známými pro užití daného typu zboží, na závady vzniklé nedodržením pokynů pro údržbu, provoz nebo obsluhu zboží, na závady vzniklé nesprávnou přepravou a nesprávným skladováním, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením; vystavením nepříznivým vnějším vlivům, provozem za jiných než výrobcem či dodavatelem stanovených podmínek, resp. za neobvyklých podmínek; fyzickým poškozením, na závady vzniklé neodvratitelnou událostí (ohně, voda apod.), povětrnostními vlivy, poškozením bleskem nebo elektrostatickým výbojem, nadměrným mechanickým opotřebením, na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, použitím jiného než výrobcem zboží výslovně doporučeného spotřebního materiálu či příslušenství. Předmětem záručního plnění není rovněž běžná údržba, servis, čištění a podobné úkony předepsané výrobcem v návodu k

obsluze. Smluvní záruka se též nevztahuje na opotřebení součástí zboží, u nichž výrobce limitoval životnost takové součásti, jestliže tato byla překročena, a na přirozené opotřebení součástí při výrobem doporučeném užívání zboží.

2.5. Smluvní záruční doba začíná běžet ode dne převzetí zboží zákazníkem. Bude-li zboží v rámci smluvní záruky vyměněno, pak vyměněné zboží bude mít záruční dobu do konce původní smluvní záruční doby reklamovaného zboží, nebude-li výslovně ujednáno jinak. V případě výměny zboží dostane zákazník nový záruční list, kde bude uvedeno nové i původní výrobní číslo zboží. Další případná reklamace se bude uplatňovat na základě tohoto dokladu.

2.6. Do záruční doby se nezapočítává doba od uplatnění oprávněné reklamace až do doby, kdy zákazník po skončení opravy zboží převzal.

2.7. Smluvní záruka také zaniká:

- a) nedodržením podmínek provozu nebo neprováděním pravidelné běžné uživatelské údržby v souladu s návodem k obsluze či podmínkami obecně známými pro užití daného typu zboží,
- b) provedením změny na dodaném zboží nebo pozměněním údajů na záručním listě nebo další dokumentaci,
- c) neoprávněným zásahem do zboží osobou, která k provedení zásahu nebyla výslovně dodavatelem zmocněna,
- d) poškozením zboží zapojením do sítě neodpovídající příslušné ČSN,
- e) poškozením nebo ztrátou plomby s číslem (pouze u čerpací techniky),
- f) používáním zboží v podmínkách, které svými parametry neodpovídají parametrům uvedeným v provozní dokumentaci,
- g) porušením ochranných známek a pečeti, pokud na zboží jsou.

Nedodržením záručních podmínek zanikají všechna práva zákazníka vyplývající ze smluvní záruky.

2.8. Ze smluvní záruky za vady vzniká zákazníkovi pouze právo:

- a) u vad odstranitelných právo na bezplatné odstranění vad, na něž se záruka vztahuje, a které se během záruční doby na zboží vyskytnou při dodržení níže uvedených záručních podmínek. Odstraněním vady se rozumí oprava nebo úprava zboží či jeho nahrazení bezvadným zbožím stejného druhu a stejných nebo lepších parametrů, přičemž dodavatel má právo zvolit způsob odstranění vady dle svého uvážení. Oprava vadného dílu zboží může být provedena nahrazením tohoto dílu stejným dílem a nebude-li mít výrobce či dodavatel takový díl k dispozici, pak dílem s obdobnými nebo lepšími parametry tak, aby byla plně obnovena funkčnost opravovaného zboží.
- b) u vad neodstranitelných právo na výměnu zboží za zboží stejných parametrů (nebude-li to pro rychlost inovací již možné nebo ekonomické, pak parametrů lepších).

3. Záruční podmínky

3.1 Zákazník prokazuje nárok na záruku záručním listem, pokud byl zákazníkovi dodán, jinak dodacím listem. Zároveň musí být předložena veškerá potřebná dokumentace dle Přílohy 1 tohoto reklamačního řádu. V případě nedodání těchto dokumentů nebude reklamace přijata.

3.2 Zákazník doručí na vlastní náklady (v případě potřeby se dostaví reklamační technik dodavatele) a riziko reklamované zboží na adresu servisního střediska dodavatele. Pokud zde bude závada uznána jako záruční, bude bezplatně provedena oprava, úprava či výměna zboží dle článku 2.8 tohoto reklamačního řádu.

3.3 Servisní středisko po vyřízení reklamace vyzve zákazníka k odběru zboží, případně jej zašle na náklady a riziko zákazníka zpět. Následně je dodavatel oprávněn zákazníkovi vystavit daňový doklad (fakturu) ve výši prokazatelných nákladů. Daňový doklad musí splňovat náležitosti stanovené právními předpisy.

3.4 Dodavatel si vyhrazuje právo nahradit vadné a neopravitelné zboží jiným se stejnými nebo lepšími parametry. V případě neoprávněné reklamace bude oprava účtována. Ceny servisních prací jsou uvedeny v Příloze 2 tohoto reklamačního řádu.

3.5 Na záruční opravy se poskytuje záruka 6 měsíců a to pouze na stejnou závadu, jež byla odstraněna danou opravou.

3.6 Poškození zboží při přepravě je nutno řešit s dopravcem při převzetí zboží do 3 pracovních dnů a dle pokynů dopravce. Za poškození zboží při přepravě neodpovídá dodavatel. Na pozdější reklamace nemůže být brán zřetel.

3.7 Každá oprávněná reklamace bude vyřešena bez zbytečných odkladů, dodavatel vyvine maximální možnou snahu tuto reklamaci vyřešit ve lhůtě 30 dní ode dne přijetí reklamace, přičemž však touto lhůtou není dodavatel vázán.

4. Průběh reklamačního řízení

4.1 Oznámení reklamace

4.1.1 Zákazník oznamující reklamaci zboží zakoupeného u dodavatele je povinen reklamaci zaslat prostřednictvím reklamačního modulu na internetových stránkách IVAR CS (<https://servisportal.ivarcs.cz/reklamace>) - oznámení o reklamaci.

4.1.2 Následně bude registrovanému zákazníkovi přiděleno evidenční číslo reklamace a způsob řešení reklamace, zda zákazník zboží dopraví na adresu společnosti IVAR CS, spol. s r. o. Velvarská 9 Podhořany, Nelahozeves II, nebo zda bude nutná návštěva reklamačního technika na místě instalace. V takovém případě 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 dle návodu v uvedeném modulu reklamaci veškeré nezbytné požadované údaje:

- 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 zákazníkem probíhá prostřednictvím zadaného e-mailu při registraci zákazníka do modulu reklamací. Zákazník odpovídá za správnost a platnost údajů uvedených ve své registraci. Přijetí reklamace je vyplněno a potvrzeno reklamačním technikem při převzetí reklamovaného zboží nebo při návštěvě místa instalace. Potvrzení o tomto kroku, spolu s dalšími změnami o stavu reklamace je viditelné na internetovém portálu, veškeré změny jsou oznámeny e-mailem nebo prostřednictvím servisního portálu.

4.1.4 Zákazníci mohou od data 1. 9. 2011 zadávat reklamace pouze prostřednictvím tohoto reklamačního modulu. V opačném případě na reklamace nebude brán zřetel, reklamace v takovém případě není přijata a reklamované zboží bude bez náhrady vráceno na adresu odesílatele.

4.1.5 Pokud zákazník nedodá reklamované zboží (nezašle či osobně nepředá na pobočce dodavatele) či nepředloží potřebné dokumenty ve lhůtě 30 dní od zadání reklamace do reklamačního modulu, nebude reklamační řízení zahájeno a po uplynutí této lhůty bude reklamace považována za uzavřenou. V případě nedodání dodavatelem požadované dokumentace bude zákazníkovi odesláno zboží zpět.

4.1.6 Zákazník je povinen přiložit k reklamovanému zboží, které zasílá do servisního střediska dodavatele, vytisknutý servisní protokol z reklamačního modulu bez ohledu na to, jakým způsobem je reklamované zboží přepravováno.

4.1.7 V případě, že zákazník chce nárokovat vícenáklady spojené s vadou výrobku (škodu), musí tak učinit společně se zadáním reklamace do reklamačního modulu, přičemž je povinen předložit potřebnou dokumentaci – zápis o škodě, zápis o škodě od likvidátora pojistné události, příslušnou fotodokumentaci. Pokud se zákazník o vzniku vícenákladů dozví až po zadání reklamace do reklamačního modulu, musí tyto nároky uplatnit ihned, jakmile se o jejich vzniku dozvěděl a je také povinen současně předložit potřebnou dokumentaci. Zároveň je povinen neprodleně po vzniku těchto vícenákladů informovat dodavatele a umožnit mu fyzickou prohlídku na místě škodné události. Zákazník je povinen nahlásit dodavateli vícenáklady spojené s vadou výrobku (škodu) do jednoho měsíce, co se o nich dozvěděl, nejpozději však do 6 měsíců ode dne zadání reklamace. Nároky zákazníka vznesené po lhůtě uvedené v předchozí větě uplynutím této lhůty zanikají.

4.2 Přijetí reklamace

4.2.1 Reklamace se považuje za přijatou doručením zboží na adresu provozovny firmy IVAR CS, spol. s r. o., reklamační oddělení, Velvarská 9 – Podhořany, 277 51 Nelahozeves II nebo uskutečněním návštěvy reklamačního technika na místě instalace, přičemž pro přijetí a zahájení reklamačního řízení musí být reklamace nejprve zadána do reklamačního modulu v souladu s tímto reklamačním řádem.

4.2.2 Reklamační technik překontroluje zadání reklamace, předloženou dokumentaci a reklamovaný výrobek nebo systém a posoudí, zda je reklamace oprávněná či nikoliv.

4.2.3 Reklamaci nelze požadovat 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 provedené jinou osobou nežli dodavatelem 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,
- f) další důvody uvedené v tomto reklamačním řádu, zejména ustanoveních 2.4 a 2.7. tohoto reklamačního řádu.

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. Nebude-li ze strany zákazníka poskytnuta potřebná součinnost, nebude reklamace přijata.

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 Pokud bude reklamace uznána za **oprávněnou**, bude řešena v souladu s výše uvedenými ustanoveními tohoto reklamačního řádu.

4.4.2 Byla-li reklamace vyhodnocena jako **neoprávněná**, budou zákazníkovi účtovány vzniklé náklady. Případná oprava bude vyúčtována dle platného ceníku servisních prací (<https://www.ivarcs.cz/servis-a-podpora/>).

4.4.3 V případě, že reklamace nebude uznána, má zákazník 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 zákazník chce vyzvednout zboží jinak než osobním odběrem, je povinen o tom předem informovat dodavatele a uvést způsob, jakým bude zboží vyzvednuto.

PŘÍLOHA č. 1

- **Seznam dokladů potřebných pro přijetí reklamace**

Čerpací technika:	faktura, záruční list, neporušená plomba na čerpadle
Tepelná čerpadla:	faktura, projektová dokumentace, protokol o uvedení do provozu, protokol o topné zkoušce, protokol o zaškolení obsluhy, servisní protokoly, doklady o prováděném servisu, záruční list
Solární systémy:	faktura, záruční list, protokol o uvedení do provozu
Klimatizace, odvlhčovače:	faktura, záruční list, protokol o uvedení do provozu
Ostatní výrobky:	faktura, záruční list

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.)