

# REKLAMAČNÍ A ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

Společnosti Alfa Portas s.r.o., se sídlem Vídeňská 340, 252 50 Vestec, identifikační číslo: 03674223, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 235585, dále také jako „Dodavatel“.

## I. Všeobecná ustanovení

- 1) Tyto reklamační a záruční podmínky (dále také jako „RZP“) byly zpracovány dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění. RZP se vztahují pouze na výrobek, práce a služby, u nichž je v záruční době uplatňováno právo na reklamaci. Zejména upřesňují postup smluvních stran v případě, kdy i přes veškeré úsilí společnosti Alfa Portas s.r.o. jako Dodavatele, o zachování vysoké kvality nabízeného výrobku, vznikne na straně Zákazníka oprávněný důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady zboží, prací nebo služeb (dále jen reklamace), které byly Zákazníkem nakoupeny přímo u Alfa Portas s.r.o., tak jak je uvedeno v platných Všeobecných dodacích a platebních podmínkách Alfa Portas, s.r.o. ( dále také jako „VDPP“).
- 2) Práva a povinnosti Dodavatele a Zákazníka ohledně odpovědnosti za vady (dále jen záruka), se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále též jako „NOZ“).
- 3) Zákazníkem může být pouze právnická osoba zapsaná v obchodním rejstříku vedeném soudem nebo osoba zapsaná v živnostenském rejstříku vedeném Městským úřadem (dále jen „Zákazník“). Zákazníkem nemůže být fyzická osoba – spotřebitel.
- 4) RZP jsou nedílnou součástí VDPP. Uzavřením smlouvy vyjadřuje Zákazník souhlas s VDPP a RZP a současně potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.
- 5) Zákazník může mít, po určité době vzájemné spolupráce, s Dodavatelem uzavřenu Rámcovou smlouvu
- 6) Tyto RZP jsou platné od 1. července 2024.

## II. Požadavky na prevenci

- 1) Při výběru zboží je nutné, aby zvolený typ a rozměr přesně odpovídal potřebám Zákazníka, který odpovídá za správně objednaný výrobek, jeho typ a parametry. Dodavatel je připraven být aktivně nápomocen Zákazníkovi při přípravě Objednávky.
- 2) Zákazník, již před objednáním, vezme v úvahu účel užití, provedení, materiálové složení a způsob údržby výrobku a náhradních dílů. To platí i pro související poskytnuté práce a služby.
- 3) Po celou dobu užívání zakoupeného výrobku je nutnou podmínkou pro zachování dobrého stavu výrobku a jeho funkčnosti jeho pravidelná údržba. Nesprávná, nevhodná nebo nedostatečná údržba výrobku podstatně zkracuje jeho plnou funkčnost a životnost.
- 4) Záruční dobu nelze zaměňovat s životností výrobku, tj. dobou po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet. Záruční doba je obecná administrativní lhůta, která nemá žádnou přímou souvislost s obvyklou životností konkrétního výrobku.

## III. Odpovědnost Dodavatele

- 1) Alfa Portas s.r.o. se při poskytnutí záruky zavazuje, že výrobek bude po dále uvedené záruční dobu způsobilý k použití pro obvyklý účel a že si zachová obvyklé vlastnosti.
- 2) Dodavatel odpovídá pouze za vady, které má výrobek v okamžiku převzetí, i když se tyto vady projeví až po převzetí. Neodpovídá za vady, které vznikly později.
- 3) Záruční lhůta na výrobek jako celek činí 12 měsíců, na náhradní díl 6 měsíců.

- 4) Řešení reklamací vadného výrobku v rámci poskytnuté smluvní záruky je realizováno pouze v rámci těchto RZP.

#### IV. Odpovědnost Zákazníka

- 1) Práva Zákazníka z vadného plnění zakládá vada, kterou má věc při přechodu nebezpečí škody na Zákazníka, byť se projeví později.
- 2) Právo na reklamaci zboží se nevztahuje zejména na případy, kdy závada nebo poškození vzniklo z těchto příčin:
  - a) mechanickým poškozením, poškozením elektrickým přepětím/podpětím nebo živelnou pohromou;
  - b) nesprávným užíváním a užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu;
  - c) nedovoleným zásahem do zboží (mechanické úpravy apod.);
  - d) neodbornou instalací a obsluhou;
  - e) užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání a v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je určeno výrobcem nebo které jednoznačně vyplývá z povahy věci.
- 3) Zjevné poškození výrobku nebo jeho obalu při doručování musí Zákazník ihned řešit s dopravcem a sepsat nesrovnalosti do předávacího protokolu, dodacího listu nebo Mezinárodního nákladního listu na tiskopise CMR (Convention Marchandises Routier), kam zapíše zejména výhradu o poškození obalu, nebo jiného odpovídajícího dokumentu. Zákazník není povinen takový výrobek od dopravce převzít, ale o zjištěném poškození bez zbytečného odkladu musí informovat Dodavatele včetně zaslání fotodokumentace.
- 4) Zákazník, jako podnikatel, je povinen si zboží bez odkladu překontrolovat a případně zjištěné závady (které lze kontrolou zjistit) bez zbytečného odkladu sdělit písemně Dodavateli.
- 5) Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vady ve shora uvedených záručních lhůtách okamžikem převzetí zboží.
- 6) Zákazník je povinen poskytnout Dodavateli veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění (včetně vyzkoušení nebo demontáže výrobku).
- 7) Pokud závada na výrobku nebrání v jeho užívání, je Zákazník povinen uhradit fakturu za tento výrobek. Vada/reklamacie neprodlužuje splatnost faktury.
- 8) V případě, že výrobek vykazuje vadu bránící provozu, pak Zákazník uhradí celou částku ceny výrobku poníženou o cenu poškozeného dílu, nejméně však 70% celkové ceny. Po dodání funkčního dílu je Zákazník povinen doplatit částku do plné výše ceny výrobku.

#### V. Postup při reklamaci

- **Vadu oznámit co nejdříve**

- 1) Reklamací je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, to je ihned jakmile se vada objevila. Případné prodloužení při pokračujícím užívání výrobku může zapříčinit prohloubení vady a znehodnocení výrobku nebo znemožnit objektivní posouzení skutečných příčin současného stavu zboží a může být důvodem zamítnutí reklamacie.
- 2) Lhůta pro vyřízení reklamacie je dohodnuta na dobu 30 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. V tomto případě musí Dodavatel vyřídit reklamaci alespoň ve lhůtě přiměřené, která činí 90 pracovních dnů.
- 3) Lhůta pro vyřízení reklamacie je pozastavena v případě, že Dodavatel neobdržel od Zákazníka veškeré podklady potřebné pro řádné vyřízení reklamacie nebo vadný díl nedodá kompletní. Lhůta začne opět běžet až po dodání vyžádaných podkladů Zákazníkem.

- 4) V případě zaslání výrobku Dodavateli je nutné výrobek zabalit pro přepravu takovým způsobem, aby nedošlo k jeho poškození během přepravy.
- 5) Dodavatel je oprávněn odmítnout přijetí výrobku na reklamaci, pokud je zboží nebo jeho součásti znečištěny, anebo pokud výrobek není předáván v souladu s předpisy a obchodními zásadami.

#### ● Vyplněte formulář pro uplatnění reklamace

- 6) Podkladem pro uplatnění záruky je řádně vyplněný Reklamační protokol (přístupný na partnerské sekci webu Dodavatele <https://partner.alfa-portas.cz>) a jeho odeslání na [reklamace@alfa-portas.cz](mailto:reklamace@alfa-portas.cz) čímž dojde k Založení reklamace.
- 7) Zákazníkům bez přístupu do Partnerské sekce bude Protokol zaslán vždy na vyžádání.
- 8) Zákazník zasílá vyplněný Reklamační protokol (obsahující povinné údaje: výrobní číslo výrobku, nebo číslo faktury u ND, popř. jinou zcela jasnou identifikaci kdy byl reklamovaný výrobek zakoupen a uhrazen) na [reklamace@alfa-portas.cz](mailto:reklamace@alfa-portas.cz), Zákazník dále musí popsat podrobný popis závady, hlášené chyby, poslat výpis z GFA stick (vyjma případu zcela nefunkční řídicí jednotky), navrhovaný způsob vyřešení reklamace (dodání nového dílu nebo sleva z kupní ceny jedná-li se např. o kosmetickou vadu).

#### ● Vyřizování reklamace

- 9) Dodavatel zašle Zákazníkovi potvrzení o přijetí reklamace, přitom postupuje následovně:
  - a) Pokud se jedná o výměnu dílu, který má Dodavatel skladem, tak zasílá nový díl Zákazníkovi, který bez odkladu provede výměnu dílu a vždy odesílá dodavateli vadný díl k posouzení, na zasláný díl bude vystavena faktura s 90 denní splatností (dle ceníku a rabatového listu platných v době odeslání výrobku/dílu);
  - b) Pokud se jedná o díl, který musí dodat výrobce, objedná Dodavatel tento díl v rámci reklamace a po jeho doručení se postupuje podle bod a);
  - c) V případě reklamace poškozeného dílu nebo výrobku kde může být řešením dodatečná sleva, komunikuje tuto možnost Dodavatel s výrobcem, následně je kompenzace odsouhlasena se Zákazníkem.
- 10) Dodavatel po obdržení reklamovaného dílu buď posoudí oprávněnost reklamace, nebo reklamovaný díl odesílá k posouzení výrobcí, zejména veškeré elektro díly, pohony a jejich součásti se obvykle odesílají k posouzení výrobcí;
- 11) V případě oprávněné reklamace je zákazníkovi ponechán nový díl, reklamovaný díl zůstává u dodavatele, na fakturu vystaví Dodavatel dobropis;
- 12) Náklady na přepravu reklamovaných dílů k Dodavateli hradí Zákazník. Náklady na dopravu oprávněně reklamovaných dílů k Zákazníkovi hradí Dodavatel.
- 13) Náklady spojené s výměnou reklamovaných dílů Dodavatel nekompenzuje.
- 14) Zakoupenou službu může Zákazník reklamovat v průběhu její realizace nebo bezodkladně po jejím dokončení. Dodatečně zjištěné vady je nutné reklamovat bez zbytečného odkladu po tom, co se o nich Zákazník dozvěděl. Reklamovat službu lze nejpozději do šesti měsíců od jejího konání.
- 15) Na žádost Zákazníka může Dodavatel poskytnout odbornou součinnost s řešením reklamace – například definovat situaci, kterou Zákazník není schopen vyřešit – včetně výjezdu technika na místo montáže. V případě neuznání reklamace, bude tato služba Zákazníkem placena, v opačném případě bude zdarma.

#### ● Zamítnutí reklamace

- 16) Dodavatel vystaví písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

- 17) Zákazník má právo Dodavateli zaslat písemný nesouhlas se zamítnutím reklamace a podat reklamaci znovu, přitom vždy uvede číslo původní reklamace. V tomto případě vždy musí svá tvrzení podložit novými skutečnostmi případně novou fotodokumentací, které neměl k dispozici při podání původní reklamace.
- 18) Zákazník může požadovat, vždy prostřednictvím Dodavatele, další diagnostiku přímo u výrobce. Za tento úkon je účtován administrativní poplatek € 50,- plus náklady na dopravu. Lhůta pro tento samostatný úkon se prodlužuje vždy na 90 pracovních dní. Pokud výrobce shledá reklamaci za oprávněnou, tak nebude administrativní poplatek účtován.
- 19) V případě zamítnutí reklamace je zákazník povinen fakturu za dodaný díl uhradit a reklamovaný díl/výrobek mu bude vrácen.