

## Záruční a reklamační podmínky

**SAMIGAS PLUS s.r.o.**

IČO: 10988921, DIČ: CZ10988921

se sídlem *Stupkova* 952/18, Nová Ulice, Olomouc, PSČ 779 00

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 86314

(dále v těchto obchodních podmínkách pouze jako „**Dodavatel**“)

**upravující práva a podmínky smluvní záruky poskytované Dodavatelem jeho zákazníkům, kteří jsou spotřebiteli:**

### I.

#### Úvodní ustanovení

- (1) Tyto Záruční a reklamační podmínky (dále jen „*Záruční Podmínky*“) jsou vydávány společností SAMIGAS PLUS s.r.o. za účelem stanovení záručních a reklamačních podmínek Dodavatelem poskytované smluvní záruky nad rámec práv z vadného plnění vyplývajících odběrateli z obecně závazných právních předpisů, které se vztahují, za podmínek uvedených v těchto Záručních Podmínkách, na zboží dodávané Dodavatelem jeho zákazníkům (dále jen „*Odběratel*“) na základě kupní smlouvy nebo na dílo, které je předmětem smlouvy o dílo uzavřené mezi Dodavatelem a Odběratelem (dále společně jen jako „*Smlouva*“).

Zbožím se rozumí zejména (nikoli výlučně) tepelná čerpadla, příslušenství pro instalaci a montáž tepelného čerpadla, další související technologie k výrobě a akumulaci energie jsou-li dodávány samostatně jako zboží či jako součást sjednaného díla (dále jen „*Zařízení*“). Za Zařízení se považuje i celé dílo, bylo-li prováděno Dodavatelem na základě Smlouvy uzavřené s Odběratelem.

- (2) Tyto Záruční Podmínky mají ve vztahu k ostatním ustanovením Smlouvy obecnou povahu; práva a povinnosti uvedená v těchto Záručních Podmínkách se uplatní, pokud Smlouva s konkrétním Odběratelem nebo záruční list ke konkrétnímu zařízení, je-li vystavován, neobsahuje úpravu odlišnou. V případě rozporu mezi těmito Záručními Podmínkami a jinými obchodními podmínkami vydanými Dodavatelem se uplatní úprava těchto Záručních Podmínek.
- (3) Tyto Záruční Podmínky se vztahují na dodání Zařízení Odběrateli, který je z pohledu právních předpisů spotřebitelem, tj. fyzickou osobou, která pořídila Zařízení dle Smlouvy mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.
- (4) Tyto Záruční Podmínky upravující Dodavatelem nad rámec obecně platných právních předpisů poskytovanou smluvní záruku se nijak nedotýkají práv z vadného plnění, která Odběrateli vyplývají z obecně závazných právních předpisů, zejména v souladu s ustanoveními § 1914 až §1925, § 2099 až § 2117, § 2165 - § 2174 a § 2615 odst. 2 občanského zákoníku.

### II.

#### Smluvní záruka

- (1) Při splnění podmínek stanovených v čl. II odst. 2 těchto Záručních podmínek poskytuje Dodavatel Odběrateli na Zařízení smluvní záruku. Smluvní záruka se sjednává jako záruka za jakost a Dodavatel v rámci poskytované smluvní záruky zaručuje, že si Zařízení v průběhu záruční doby zachová svou funkčnost tak, aby mohlo sloužit svému obvyklému účelu.
- (2) Odběrateli vzniká právo na plnění z této smluvní záruky za kumulativního splnění níže uvedených podmínek:
- Odběratel uzavře s Dodavatelem nebo jinou třetí osobou, která získala k provedení takového úkonu od Dodavatele autorizaci (dále jen „*Autorizovaný technik*“), smlouvu o poskytování servisních služeb k Zařízení; pokud mají být servisní služby poskytovány Dodavatelem pouze k některým Zařízením, pak

se tato smluvní záruka vztahuje pouze na Zařízení uvedená v takové servisní smlouvě, vč. součástí a příslušenství takového Zařízení;

- b) první spuštění Zařízení (vedení do provozu) bude provedeno Dodavatelem nebo Autorizovaným technikem a o uvedení do provozu bude Dodavatelem, příp. Autorizovaným technikem sepsán záznam do servisní knihy Zařízení;
- c) Odběratel objedná a nechá provést Dodavatelem, příp. Autorizovaným technikem pravidelné servisní prohlídky Zařízení v souladu s pokyny výrobce Zařízení, tj. v případě
  - I. tepelného čerpadla v rozsahu nejméně jednou za 12 měsíců provozu tepelného čerpadla (poprvé do 12 měsíců od uvedení tepelného čerpadla do provozu a následně vždy nejpozději do konce 12 měsíce od provedení poslední prohlídky) a provedení takové servisní prohlídky bude zaznamenáno v servisní knize tepelného čerpadla,
  - II. bateriového úložiště proudu v rozsahu nejméně jednou za 12 měsíců provozu bateriového úložiště proudu (poprvé do 12 měsíců od uvedení bateriového úložiště proudu do provozu a následně vždy nejpozději do konce 12 měsíce od provedení poslední prohlídky) a provedení takové servisní prohlídky bude zaznamenáno v servisní knize bateriového úložiště proudu.

V případě, že Odběratel neprokáže Dodavateli splnění těchto podmínek, právo na uplatnění práv ze smluvní záruky mu nevznikne. Právo na plnění ze smluvní záruky nemusí být ze strany Dodavatele uznáno v případě, že ve chvíli uplatnění vady nebudou výše uvedené podmínky splněny, tj. např. Objednatel nebude mít v okamžiku uplatnění vady uzavřenou smlouvu o poskytování servisních služeb s Dodavatelem, resp. Autorizovaným technikem, či nebude provedena pravidelná servisní prohlídka tepelného čerpadla předepsaná Dodavatelem.

Nesplnění podmínky podle písm. a) nebrání uplatnění smluvní záruky v případě, že servisní smlouva nebyla uzavřena nebo byla ukončena z důvodů Dodavatele, nikoli z důvodů na straně Odběratele.

- (3) V případě záručních oprav krytých smluvní zárukou hradí Dodavatel náklady na náhradní díly, výkon servisních prací a cestovní náklady servisního technika. Původní náhradní díly, které budou v rámci záruční opravy odstraněny či vyměněny, přechází do vlastnictví Dodavatele.
- (4) Pro uplatnění záruky je Odběratel povinen předložit doklad o zakoupení Zařízení, obsahující datum zakoupení a označení typu Zařízení, a řádně vyplněnou servisní knihu, jedná-li se o tepelné čerpadlo nebo bateriové úložiště proudu. Obsahem servisní knihy je pak vedle záznamu o uvedení tepelného čerpadla či bateriového úložiště proudu do provozu, záznamu o revizích (servisních úkonech) také záruční list; při nepředložení servisní knihy nebude uplatněna reklamacie tepelného čerpadla uznána. Po dobu trvání záruky je Odběratel povinen uschovat veškeré doklady související s koupí Zařízení.
- (5) Tato smluvní záruka se vztahuje pouze na Zařízení instalována na území České republiky.

### **III. Záruční doba**

- (1) Dodavatel poskytuje na Zařízení smluvní záruku v takové délce doby trvání, která vyplývá ze záručního listu vystaveného výrobcem konkrétního Zařízení.
- (2) Záruční doba začíná plynout od okamžiku předání Zařízení Odběrateli; má-li být podle Smlouvy Zařízení Odběrateli jen odesláno, počíná záruční době běžet doručením Zařízení na místo ve Smlouvě určené. Má-li být Zařízení uvedeno do provozu Dodavatelem, příp. Autorizovaným technikem, počíná záruční doba plynout až od uvedení Zařízení do provozu za podmínky, že Odběratel si objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí

Zařízení, řádně a včas poskytl k provedení objednané služby potřebnou součinnost; nedojde-li k uvedení Zařízení do provozu ve stanovené lhůtě z důvodů na straně Odběratele, platí, že záruční doba běží od převzetí Zařízení Odběratelem.

#### **IV. Výluky ze záruky**

- (1) Odběratel je povinen pro zajištění řádného chodu Zařízení a udržení jeho životnosti zajistit zejména:
- a) provedení řádné instalace Zařízení odbornou osobou a uvedení Zařízení (minimálně tepelného čerpadla) do provozu Dodavatelem nebo Autorizovaným technikem,
  - b) dodržování veškerých pravidel instalace, údržby a obsluhy Zařízení stanovených v návodu k použití,
  - c) dodržování veškerých technických norem vztahujících se k Zařízení,
  - d) provedení pravidelných předepsaných servisních prohlídek,
  - e) poskytnutí součinnosti Dodavateli, příp. Autorizovanému technikovi, při potřebě provedení servisních úkonů či změně nastavení Zařízení.

Dojde-li v důsledku neplnění těchto povinností Odběratelem ke vzniku vady či poškození Zařízení, nemusí být uplatnění práv ze smluvní záruky Dodavatelem uznáno.

- (2) Smluvní záruky se nevztahuje na vady vzniklé či způsobené:
- a) neodbornou instalací, manipulací, obsluhou či údržbou Zařízení, pokud takové poškození nebylo způsobeno v důsledku činnosti Dodavatele, příp. Autorizovaného technika,
  - b) užíváním Zařízení v rozporu s návodem k použití,
  - c) neodbornou opravou či úpravou Zařízení, porušením bezpečnostních plomb Zařízení,
  - d) přetěžováním Zařízení, elektrickým přepětím,
  - e) používáním Zařízení v podmínkách či pro jiný účel, než pro které je Zařízení určeno, nebo
  - f) z příčin mimo kontrolu Dodavatele, tj. v důsledku vyšší moci, vady jiného zařízení nedodaného Dodavatelem, působením vnějších vlivů či z důvodu havárie způsobené vnějšími vlivy,

Smluvní záruka se rovněž nevztahuje na běžné opotřebení Zařízení či jeho částí. Smluvní záruka se nevztahuje na případné vadné projevy instalovaného Zařízení (vibrace, hluk) vznikající v důsledku nevhodného řešení umístění a provedení Díla.

- (3) Výběr konkrétního typu a druhu Zařízení s ohledem na zamýšlený účel užití je výlučně na Odběrateli a Dodavatel nenese žádnou odpovědnost za případné poškození Zařízení, bude-li instalováno v nevhodných podmínkách. Dodavatel v tomto ohledu nenese žádnou odpovědnost a nelze vůči němu vznášet žádné nároky.
- (4) Za vadu nelze považovat, a tedy poskytovanou smluvní zárukou není kryto zejména
- a) nastavování parametrů regulace Zařízení vyjma prvního nastavení při uvedení Zařízení (zejména tepelného čerpadla) do provozu,
  - b) pravidelné předepsané servisní prohlídky a pravidelnou údržbu (včetně doplňování médií a provozních náplní),
  - c) jakékoli zásahy, změny, opravy či úpravy na zařízeních, které nebyly předmětem dodávky Dodavatele,
  - d) odstraňování vad a nedodělků instalace Zařízení před uvedením Zařízení do provozu, nebyla-li instalace zařízení prováděna Dodavatelem jako součást díla.

#### **V. Reklamac vady kryté smluvní zárukou**

- (1) Odběratel oznamuje zjištěné vady na Zařízení Dodavateli neprodleně po jejich zjištění. Odběratel provede reklamaci vad zasláním oznámení písemnou formou buď na adresu sídla Dodavatele, nebo na emailovou adresu Dodavatele info@samigas.cz, příp. i jiným způsobem sjednaným ve Smlouvě či smlouvě o poskytování servisních služeb (např. telefonicky na dispečink či zákaznickou linku).
- (2) Odběratel je povinen ve svém oznámení popsat, o jakou vadu se jedná, příp. jak se reklamovaná vada projevuje. Dále Odběratel uvede přesné označení Zařízení a datum zakoupení Zařízení, na kterém se vyskytla vada. K výzvě Dodavatele je případně Odběratel povinen zaslat kopii vyplněného záručního listu k Zařízení, příp. další doklady

týkající se Zařízení, podle kterých bude Dodavatel schopen posoudit oprávněnost vzneseného nároku na provedení reklamace. Jinak předloží Objednatel takové doklady na výzvu Dodavatele při provádění záruční opravy.

- (3) Odběratel nesmí se Zařízením, které je předmětem reklamace, disponovat způsobem, který by mohl znemožnit či ztížit posouzení reklamované vady. Za účelem posouzení reklamované vady je Odběratel povinen umožnit Dodavateli prohlídku reklamovaného Zařízení a poskytnout Dodavateli potřebnou součinnost.
- (4) Dodavatel rozhodne o reklamaci ihned, ve složitějších případech do 7 pracovních dní; do této lhůty se však nezapočítává doba nezbytná pro provedení odborného posouzení reklamované vady. Vadu Dodavatel odstraní nejpozději do třiceti (30) dní od oznámení vady, nedohodne-li se s Odběratelem v konkrétním případě jinak, a to zejména s přihlédnutím k rozsahu a závažnosti reklamované vady.
- (5) Dodavatel je oprávněn dodat náhradní Zařízení či jeho část za reklamované i bez posouzení oprávněnosti reklamace; takové jednání se však nepovažuje za uznání reklamace.
- (6) Dodavatel provede v případě oprávněnosti provedené reklamace odstranění vady Zařízení na vlastní náklad, řádně a včas. Jedná-li se o vadu odstranitelnou, provede Dodavatel odstranění vady opravou Zařízení, jeho výměnou či výměnou části Zařízení (náhradního dílu); volba řešení reklamace náleží Dodavateli. Pokud je vada natolik závažná, že oprava zařízení není možná, má Odběratel právo požadovat výměnu Zařízení, příp. týká-li se vada pouze části Zařízení, pak výměnou takové vadné části. Není-li možné vadu Zařízení nebo jeho části odstranit a vada nebrání užívání Zařízení, má Odběratel právo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.

Odběratel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě jejího podstatného porušení, za které se pokládá výlučně:

- a) neodstranění reklamované vady ve lhůtě třiceti (30) dní od oznámení vady,
- b) výskyt neodstranitelné vady, která brání užívání Zařízení.

- (7) O případné záruční opravě nebo jiném řešení reklamace bude Dodavatelem vystaven reklamační protokol s uvedením dne uplatnění práva ze smluvní záruky, popisem vady Zařízení, způsobem odstranění vady a uvedením dne převzetí opraveného Zařízení Odběratelem.
- (8) Provedení záruční opravy či výměny Zařízení nebo jeho části se nijak nedotýká plynutí poskytnuté smluvní záruční doby; na bezplatnou opravu či vyměněné Zařízení či jeho část neposkytuje Dodavatel žádnou dodatečnou záruku.
- (9) Záruční opravy je oprávněn provést pouze Dodavatel nebo z jeho pověření Autorizovaný technik.
- (10) V případě, že se na reklamovanou vadu nevztahuje poskytnutá smluvní záruka a Dodavatel za ni neodpovídá ani z titulu práv z vadného plnění, která plynou Odběrateli z obecně závazných právních předpisů, uhradí Odběratel veškeré účelně vynaložené náklady, které Dodavatele vznikly v souvislosti s posouzením a analyzováním vady, případně jejím odstraněním.
- (11) Dodavatel si vyhrazuje právo provést úpravy či odlišná konstrukční provedení na Zařízení, pokud taková změna zásadním způsobem neovlivní funkčnost a účinnost Zařízení a jeho hodnotu. Taková úprava Zařízení nepředstavuje vadu Zařízení, která by Odběratele opravňovala k reklamaci Zařízení.

## **VI. Závěrečná ustanovení**

(1) Tyto Záruční Podmínky Dodavatele jsou vydávány s účinností od 01.06.2023 a platí na dobu neurčitou až do doby jejich změny ze strany Dodavatele. Dodavatel si vyhrazuje právo změnit tyto Záruční Podmínky kdykoli dle svého uvážení. Případná změna těchto Podmínek se však nedotýká práv Odběratele nabytých podle Záručních Podmínek účinných k okamžiku uzavření Smlouvy.