

	Metodický pokyn číslo: 112 Název: Reklamačný poriadok	Strana: 1 / 6 Vydání: II. Výtisk:
Zpracováno dne: 29.08.2025	Účinnost od: 12.09.2025	Účinnost do: bez omezení

METODICKÝ POKYN Č. 112

Reklamačný poriadok

Zpracoval

Jméno: Mgr. Jana Holomková

Datum: 29.08.2025

Podpis zpracovatele:

Ověření za QMS

Jméno: Lubomír Galeta

Datum:

Podpis představitele QMS:

	Metodický pokyn číslo: 112 Název: Reklamačný poriadok	Strana: 2 / 6 Vydání: II. Výtisk:
Zpracováno dne: 29.08.2025	Účinnost od: 12.09.2025	Účinnost do: bez omezení

Čl. 1

Právo kupujícího (objednatel) na reklamaci chybného zboží

- Při dodávkách zboží kupujícím (objednatel) zodpovídá SERVIS CLIMAX a.s., IČ: 253 52 628, se sídlem Jasná 1253, PSČ: 755 01 (dále jen jako „predávající“), za to, že zboží či dílo má dohodnutou kvalitu, množství a vyhotovení podle smlouvy a je zabalený způsobem stanoveným v smlouvě či ve všeobecných dodacích podmínkách.
- Ak sa vyskytne na tovare chyba, t. j. stav, keď sa tovar nedodá v súlade s kúpnu smluvou, smluvou o diele či všeobecnými dodacími podmienkami, má kupujúci (objednávateľ) právo túto chybu reklamovať.
- O oprávněnosti reklamácie rozhoduje předávající bez zbytečného odkladu, spravidla do třidnatí (30) dní. Předávající může najmä v případech, keď vybavenie reklamácie vyžaduje odborné posúdenie (napr. dodávateľa materiálu), stanoviť lehotu dlhšiu.
- V prípade reklamácií motorov, prípadne iných elektrických súčiastok, je predávající oprávněný požadovať posúdenie technických podmienok zapojenia a miesta inštalácie výrobku. Na posúdenie miesta inštalácie môže predávající vyslať svojho technika alebo technika dodávateľa príslušných komponentov. Ak sa predávajícímu alebo jeho dodávateľovi posúdenie inštalácie na mieste neumožní, záruka sa neposkytuje a kupujícímu (objednávateľovi) nevznikajú akékoľvek nároky z titulu prípadných chýb zboží.
- V prípade, keď kupující (objednávateľ) odovzdá předávajícímu zboží na vykonanie opravy/záručnej opravy a tento tovar nebude zabalený/dostatočne zabalený (napríklad v pôvodnom obale), berie kupující (objednávateľ) na vedomie, že předávající v takom prípade nenesie žiadnu zodpovednosť za chyby a iné poškodenia vzniknuté v dôsledku prepravy a následnej manipulácie s týmto tovarom (poškodenie, deformácia, poškriabanie, pretrhnutie a pod.). Odstránenie takto vzniknutých chýb sa tak kupujícímu (objednávateľovi) vyúčtuje. Toto ustanovenie sa analogicky vzťahuje tiež na prípady vykonania opráv zboží ako samostatných záväzkových vzťahov, teda aj na situácie, keď opravovaný tovar nie je výrobkom spoločnosti předávajícího a zákazník u neho opravu zboží (dílo) samostatne objednal.
- Předávající nepreberá žiadne nároky na prípadné úhrady nákladov či škôd súvisiacich s reklamáciou či s prípadnou výmenou chybného výrobku, ak sa k tomuto nezaviazal výslovne v smlouvě. Kupující (objednávateľ) sa vzdáva všetkých svojich prípadných nárokov z titulu chýb výrobkov, okrem nárokov výslovne upravených týmto reklamačným poriadkom či nárokov dohodnutých v smlouvě.

Čl. 2

Uplatňovanie reklamácie

- Reklamáciu uplatňuje kupující (objednávateľ) v sídle předávajícího. Reklamáciu je možné uplatniť na reklamačnom oddelení předávajícího nepretržite prostredníctvom e-shopu (www.eshop.climax.cz) alebo e-mailu (reklamace@climax.cz), či osobne alebo telefonicky počas celého prevádzkového času předávajícího (pozrite sekciu kontakty na www.eshop.climax.cz).

Zpracoval Jméno: Mgr. Jana Holomková Datum: 29.08.2025 Podpis zpracovatele:	Ověření za QMS Jméno: Lubomír Galeta Datum: Podpis představitele QMS:
--	--

	Metodický pokyn číslo: 112 Název: Reklamačný poriadok	Strana: 3 / 6 Vydání: II. Výtisk:
Zpracováno dne: 29.08.2025	Účinnost od: 12.09.2025	Účinnost do: bez omezení

2. Kupující (objednatel) je povinný prokázat, že jeho nárok na vybavení reklamace je oprávněný. Okrem reklamovania chýb je kupujúci (objednávateľ) povinný doložiť aj údaje o obstaraní tovaru (čo preukáže príslušným dokladom).
3. V reklamácii je kupující (objednatel) povinný uvést druh reklamovaného tovaru, jeho množství, popis reklamované poruchy, a ako sa táto prejavuje. Pri neuvedení požadovaných údajov sa o čas, kým sa doplnia, predlžuje lehota na vybavení reklamácie.
4. Reklamáciu musí kupující (objednatel) uplatniť bez zbytočného odkladu v lehotách podľa § 2112 a § 2618 českého Občianskeho zákonníka, inak kupujúcemu (objednávateľovi) prípadné práva z chýb výrobku zanikajú (ustanovenia ods. 5. a 6. upravujúcich lehotu na uplatnenie reklamácie v týchto odsekoch v špecifikovaných prípadoch týmto zostávajú nedotknuté).
5. Zjavné chyby spôsobené (napr. poškodenie tovaru) prepravnou službou, je nutné uplatniť priamo pri odovzdaní tovaru u dopravcu (v prípade prepravy vykonávanej odlišným subjektom, ako predávajúcim) alebo do 14 dní od prevzatia. Pre uplatnenie reklamácie chyby spôsobenej prepravnou spoločnosťou je nutné ponechať tovar na mieste prepravy vrátane pôvodného obalu, vytvoriť zodpovedajúcu dokumentáciu poškodenia (fotografie, video a pod.), alebo zaistiť spísanie zápisu o škode s prepravnou spoločnosťou.
6. V prípade, že je tovar poškodený alebo predávajúci odovzdá nekompletnú dodávku, potom sa musí reklamácia uplatniť kupujúcim najneskôr do 14 dní od prevzatia.
7. Ak uplynú lehoty podľa ods. 5. a 6., zaniká zodpovednosť predávajúceho za chyby.

Čl. 3

Uznanie reklamácie, záručná lehota

1. Podmienkou uznania reklamácie je najmä:
 - a) reklamovanie chyby, za ktorú predávajúci zodpovedá, v záručnej lehote a bez zbytočného odkladu;
 - b) dodržanie podmienok stanovených v cenníku výrobku, návode na obsluhu a údržbu a/alebo všeobecne známych pravidiel na užívanie vecí;
 - c) chyba nevznikla neodbornou manipuláciou zo strany kupujúceho (objednávateľa)/používateľa alebo v dôsledku bežného opotrebovania;
 - d) uhradenie kúpnej ceny či ceny diela.
2. Záručná lehota je:
 - a) 48 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru, pokiaľ nie je v zmluve, záručných podmienkach konkrétneho výrobku uvedená iná záručná lehota;
 - b) 12 mesiacov na opravu alebo úpravu tovaru odo dňa opravy alebo úpravy tovaru.
3. Záručná lehota začína bežať od prevzatia tovaru kupujúcim (objednávateľom), t. j. zmluvným partnerom, nie konečným zákazníkom. V prípade, že k odovzdaniu a prevzatiu tovaru nedošlo v

Zpracoval Jméno: Mgr. Jana Holomková Datum: 29.08.2025 Podpis zpracovatele:	Ověření za QMS Jméno: Lubomír Galeta Datum: Podpis představitele QMS:
--	--

	Metodický pokyn číslo: 112 Název: Reklamačný poriadok	Strana: 4 / 6 Vydání: II. Výtisk:
Zpracováno dne: 29.08.2025	Účinnost od: 12.09.2025	Účinnost do: bez omezení

dôsledku nedostatku spolupôsobenia kupujúceho (objednávateľa), beží záručná lehota dňom, kedy sa mal tovar či dielo odovzdať.

4. Záručnú lehotu nie je možné zamieňať s lehotou obvyklej životnosti tovaru, t. j. s lehotou, ktorú pri správnom používaní a ošetrovaní môže tovar vzhľadom na svoje vlastnosti, daný účel a rozdielnosť v intenzite používania vydržať.
5. Ak sa vybaví reklamácia kupujúceho (objednávateľa) výmenou chybného tovaru za bezchybný, nebeží na nový tovar nová záručná lehota. Ak sa kupujúcemu (objednávateľovi) reklamácia vybaví výmenou tovaru za nový, nezapočítava sa do plynutia záručnej lehoty čas, ktorý uplynie od uplatnenia reklamácie do okamihu, kedy je kupujúci (objednávateľ) povinný si tovar prevziať. Ak sa kupujúcemu (objednávateľovi) reklamácia vybaví opravou, nezapočítava sa do plynutia záručnej lehoty čas, ktorý uplynie od uplatnenia reklamácie do okamihu, kedy je kupujúci (objednávateľ) povinný prevziať si opravený výrobok.

Čl. 4 Odstrániteľné chyby

1. Za odstrániteľné chyby sa považujú najmä také chyby, kedy ich odstránením neutrpí vzhľad, funkcia či kvalita výrobkov. Posúdenie charakteru chyby prináleží predávajúcemu.
2. Ak ide o chybu odstrániteľnú, môže kupujúci (objednávateľ) požadovať bezplatné a riadne odstránenie chyby, pričom predávajúci rozhodne o tom, či sa to vykoná opravou, výmenou alebo zľavou z ceny, t. j. voľba spôsobu vybavenia reklamácie prináleží predávajúcemu.
3. V prípade vybavenia reklamácie výmenou tovaru za bezchybný je povinný kupujúci (objednávateľ) vrátiť chybný tovar predávajúcemu. Ak nedôjde k vráteniu tovaru do 2 mesiacov od výmeny, vyúčtuje sa kupujúcemu (objednávateľovi) tento tovar v cene platnej v čase zakúpenia tovaru a kupujúci sa zaväzuje túto cenu uhradiť.

Čl. 5 Neodstrániteľné chyby

1. Za neodstrániteľné chyby sa považujú najmä také chyby, ktoré nie je možné v stanovenej lehote bezo zvyšku odstrániť. Za neodstrániteľnú chybu sa považuje aj taká rovnaká chyba, ktorá sa na výrobku vyskytne opakovane, t. j. najmenej dvakrát rovnaká, či trikrát rôzna chyba. Posúdenie charakteru chyby prináleží predávajúcemu.
2. Ak ide o chybu neodstrániteľnú, ktorá bráni riadnemu použitiu výrobku, môže sa reklamácia (nárok kupujúceho) vyriešiť zľavou z kúpnej ceny, výmenou tovaru za bezchybný, alebo zrušením kúpnej zmluvy a vrátením kúpnej ceny, pričom predávajúci rozhodne o tom, akým spôsobom sa reklamácia vybaví, t. j. voľba spôsobu vybavenia reklamácie prináleží predávajúcemu.
3. V prípade vybavenia reklamácie výmenou tovaru za bezchybný je povinný kupujúci (objednávateľ) vrátiť chybný tovar predávajúcemu. Ak nedôjde k vráteniu tovaru do 2 mesiacov od výmeny, vyúčtuje sa kupujúcemu (objednávateľovi) tento tovar v cene platnej v čase zakúpenia tovaru a kupujúci sa zaväzuje túto cenu uhradiť.

Zpracoval Jméno: Mgr. Jana Holomková Datum: 29.08.2025 Podpis zpracovatele:	Ověření za QMS Jméno: Lubomír Galeta Datum: Podpis představitele QMS:
--	--

	Metodický pokyn číslo: 112 Název: Reklamačný poriadok	Strana: 5 / 6 Vydání: II. Výtisk:
Zpracováno dne: 29.08.2025	Účinnost od: 12.09.2025	Účinnost do: bez omezení

Čl. 6

Diely s povrchovou úpravou

Kupujúci (objednávateľ) berie na vedomie a súhlasí, že:

1. mechanické a fyzikálne vlastnosti povrchov lakovaných práškovými farbami spĺňajú parametre udávané v technickom liste výrobcu farby;
2. skúšané odolnosti mechanického pôsobenia a odolnosti proti poveternostným vplyvom sú definované v norme Qualicoat;
3. jeden výrobok môže byť povrchovo upravovaný rôznymi technológiami, čo môže spôsobovať nuansy v odtieni farby;
4. pre hodnotenie vzhľadu povrchu výrobku platí pravidlo, že tento sa hodnotí za denného svetla zo vzdialenosti 2 metrov.

Čl. 7

Tovar predávaný za nižšie ceny

1. Výrobky použité, alebo výrobky, ktoré majú chyby, ktoré nebránia tomu, aby sa mohol výrobok používať na určený účel, sa predávajú len za nižšie ceny.
2. Kupujúci (objednávateľ) sa upozorní, že výrobok má chybu a o akú chybu ide. Za takéto chyby nových alebo použitých výrobkov, pre ktoré sa dohodla nižšia cena, predávajúci nezodpovedá.
3. Ak sa cena z obchodných dôvodov znížila (napr. z dôvodu posezónneho dopredaja) a ak ide o predaj nového bezchybného tovaru, zodpovedá predávajúci za chyby predaného tovaru v plnom rozsahu podľa pravidiel tohto reklamačného poriadku.

Čl. 8

Samostatne dodávané komponenty

1. Záručná doba sa vzťahuje výhradne na kompletne výrobky tieniacej techniky dodané predávajúcim ako celok. V prípade predaja jednotlivých komponentov mimo reklamačného konania, sa záručná doba neposkytuje. (V prípade dodania jednotlivých komponentov predávajúcim v rámci reklamácie či platenej opravy sa aplikujú vyššie uvedené relevantné ustanovenia reklamačného poriadku)
2. Predávajúci zodpovedá u týchto samostatných komponentov iba za vady v rámci zákonných práv kupujúceho z vadného plnenia, tj za tie vady, ktoré existovali pri odovzdaní tovaru kupujúcemu a ktoré bránia ich obvyklému použitiu, za predpokladu, že boli kupujúcim odborne a správne použité v súlade s ich určením.
3. Kupujúci je povinný prezrieť tovar bez zbytočného odkladu po jeho prevzatí. Zjavné vady musia byť oznámené predávajúcemu do 5 pracovných dní od prevzatia tovaru, inak práva zo zodpovednosti za tieto vady zanikajú. Práva zo zodpovednosti za vady, ktoré nebolo možné pri dodaní zistiť (skryté vady), je kupujúci oprávnený uplatniť najneskôr do 6 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru. Po uplynutí tejto lehoty zodpovednosť predávajúceho za vady zaniká.

Zpracoval

Jméno: Mgr. Jana Holomková

Datum: 29.08.2025

Podpis zpracovatele:

Ověřeni za QMS

Jméno: Lubomír Galeta

Datum:

Podpis představitele QMS:

	Metodický pokyn číslo: 112 Název: Reklamačný poriadok	Strana: 6 / 6 Vydání: II. Výtisk:
Zpracováno dne: 29.08.2025	Účinnost od: 12.09.2025	Účinnost do: bez omezení

4. Zodpovednosť predávajúceho sa nevzťahuje na vady vzniknuté najmä v dôsledku:

- a) neodbornej montáže, či úprav či zásahov do výrobku vykonaných osobou odlišnou od predávajúceho, bez predchádzajúcej konzultácie s technikom predávajúceho
- b) nesprávneho použitia alebo kombinácie komponentov so zariadeniami, ktoré nie sú kompatibilné,
- c) bežného opotrebovania zodpovedajúcemu spôsobu používania,
- d) nesprávneho skladovania alebo manipulácie či iného poškodenia zo strany kupujúceho.

5. Kupujúci týmto výslovne potvrdzuje, že bol poučený o skutočnosti, že samostatne dodané komponenty môžu byť nekompatibilné s už existujúcimi systémami tieniacej techniky, a že ich montáž či použitie môže viesť k vadám alebo nesprávnej funkčnosti celku.

Čl. 9 Riešenie sporov

V sporoch vzniknutých v rámci reklamačného konania rozhoduje súd v sídle predávajúceho (zhotoviteľa). Spory sa budú rozhodovať podľa českého práva a českého právneho poriadku.

Čl. 10 Záverečné ustanovenia

Reklamačný poriadok v tomto znení nadobúda účinnosť dňa 12.09.2025 a ruší všetky predchádzajúce reklamačné poriadky vydané spoločnosťou

Vo Vsetíne dňa 29.08.2025

Mgr. Jana Holomková
vedúci oddelenia Právne

Zpracoval Jméno: Mgr. Jana Holomková Datum: 29.08.2025 Podpis zpracovatele:	Ověření za QMS Jméno: Lubomír Galeta Datum: Podpis představitele QMS:
--	--