

Reklamační řád

Společnost FENIX kromě zákonem stanovené záruční lhůty 24 měsíců poskytuje na vybrané výrobky prodlouženou záruku v délce trvání 5 nebo 10 let. Tento dokument specifikuje rozsah záruk pro jednotlivé zboží, podmínky pro poskytnutí záruky a upravuje postup při vyřizování reklamací uplatněných spotřebiteli.

1. Vymezení pojmů

Zboží nabízené společností FENIX jsou obvykle zařazeny do skupin, které jsou označovány souhrnným obchodním názvem:

- ECOFLOOR – topné kabely a topné rohože pro podlahové vytápění, protimrazovou ochranu venkovních ploch, střešních žlabů a svodů, protimrazovou ochranu potrubí, apod.
- ECOFILM – topné folie pro podlahové vytápění, stropní vytápění, pro ochranu zrcadel proti kondenzaci vlhkosti
- ECOSUN – sálavé topné panely
- MR/GR panely – sálavé mramorové a skleněné panely pro svislou instalaci
- ECOFLEX – přímotopná topidla pracující na principu konvekce (konvektory)
- ATLANTIC – elektrické zásobníkové ohřívače vody
- ULTRATHERM – topné prvky – folie, panely, keramické žárovky, regulační prvky – pro chovatele drobného zvířectva
- DOPLŇKY – výrobky, které nejsou zařazeny do některé s výše uvedených skupin – topné žebříky, osoušeče rukou, sušáky ručníků, halogenové zářiče, apod.

2. Doklady k předmětu koupě

Společnost FENIX je povinna spolu s předmětem koupě dodat kupujícímu tyto doklady:

- Doklad o zaplacení ²⁾ – všechny výrobky
- Samostatný záruční list – Ecofloor, Ecofilm
- Návod na instalaci ³⁾
- Návod na použití ⁴⁾ – všechny výrobky
- Servisní protokol ⁵⁾ – u záručních i pozáručních oprav výrobků

Spotřebitel je povinen uvedené doklady od prodávajícího vyžadovat.

3. Jakost předmětu koupě

Společnost FENIX je povinna dodat předmět koupě v předepsané nebo schválené jakosti, pokud je závazně stanovena nebo pokud to vyplývá ze zvláštních předpisů anebo v jakosti jím uváděné. Není-li jakost předepsána, schválena nebo uváděna, pak je povinna dodat předmět koupě v jakosti obvyklé. Má-li být předmět koupě dodán podle vzorku nebo předlohy, je společnost FENIX povinna jej dodat se srovnatelnými vlastnostmi vzorku nebo předlohy, jež předložil kupující.

4. Vady předmětu koupě

Společnost FENIX odpovídá za to, že předmět koupě má a po dobu záruční doby mít bude, dohodnuté vlastnosti a vlastnosti podle veškeré dokumentace, která byla nebo měla být použita při výrobě předmětu koupě, jakož že předmět koupě má po tuto dobu vlastnosti obvyklé. Prodávající odpovídá za vady, které má předmět koupě při jeho převzetí kupujícím.

Kupující je povinen předmět koupě prohlédnout nejpozději při jeho převzetí.⁶⁾ Při doručení předmětu koupě veřejnou přepravní službou (viz. Všeobecné obchodní podmínky) je kupující oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s přepravním listem (neúplnost zásilky) nebo je viditelně poškozená. Pokud neúplnou/poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je povinen udělat záznam do předávacího protokolu (přepravního listu) a provést zápis o škodě s dopravcem. Jde-li o zjevně neznatelné poškození nebo neúplnost zásilky, zjištěnou až po jejím vydání dopravcem a rozbalení, je kupující povinen neprodleně dopravce kontaktovat a provést dodatečný zápis o škodě. Kupující je povinen umožnit přepravní službě přesvědčit se u příjemce o rozsahu poškození, případně vyvinout součinnost k sepsání dodatečného zápisu o škodě. Při sepisování (dodatečného) zápisu o škodě se kupující dohodne s dopravcem zda a v jakém rozsahu lze se zásilkou manipulovat. Současně o této skutečnosti informuje prodávajícího – viz. následující odstavec.

Shledá-li kupující při převzetí předmětu koupě vady, je povinen na tyto vady neprodleně upozornit prokazatelným způsobem prodávajícího. Pokud jej neprohlédne, může nároky z vad předmětu koupě, které by zjistil, kdyby jej prohlédl, uplatnit, jen pokud prokáže, že tyto vady měl předmět koupě již při přechodu nebezpečí škody na předmětu koupě.

Za prokazatelný způsob upozornění na vadu předmětu koupě se považuje doporučený dopis na adresu prodávajícího, nebo sepsání zápisu o škodě v místě sídla prodávajícího nebo kterékoli jeho provozovně, vzhledem k čemuž je prodávající povinen zajistit v pracovní době přítomnost osoby pověřené k vyřizování reklamace vad.

V záznamu, dopise, či zápisu je kupující povinen přesně popsat, jak se vada na předmětu koupě projevuje. Za okamžik oznámení vady, pokud nedojde k oznámení vady přímo při osobním jednání mezi prodávajícím a kupujícím a není o tom učiněn záznam, se považuje okamžik doručení doporučeného dopisu s oznámením vady na adresu sídla prodávajícího.

5. Záruční lhůta

Na předměty koupě, které nejsou uvedeny v kapitole 6. Prodloužená záruční lhůta, je poskytována standardní záruční lhůta 24 měsíců. Na servisní práce a opravy provedené na předmětu koupě po uplynutí jeho záruční lhůty je poskytována záruční lhůta 6 měsíců.

6. Prodloužená záruční lhůta

Společnost FENIX poskytuje prodlouženou záruku v délce trvání:

- Doživotní záruku na podlahové vytápění ECOFLOOR v aplikacích u rezidenčních staveb, které byly zaregistrovány prostřednictvím internetových stránek společnosti FENIX. Přesné znění podmínek a registrační formulář jsou uvedeny na stránce <http://warranty.fenixgroup.cz>
- 10 let na topné kabely a rohože ECOFLOOR o plošném příkonu do 400 W/m², které jsou součástí doporučeného systémového řešení podlahového vytápění objektů nebo venkovního uložení pod pevnou komunikací a byly řádně nainstalovány v souladu s instalačními pokyny společnosti FENIX. Současně je pro poskytnutí záruky nezbytné, aby měření předepsané v záručním listě, vyplnění a potvrzení záručního listu provedla osoba s potřebnou kvalifikací.⁷ Kopie dokladu (osvědčení) prokazující odbornou způsobilost kvalifikované osoby k datu instalace, musí být uschována a předložena při uplatnění záruky společně s doklady, uvedenými v kapitole 8. Doklady předkládané při uplatnění reklamace. Náskres uložení topných elementů, který je vyžadován v záručním listě, může být nahrazen

fotodokumentací, pořízenou v průběhu instalace a po instalaci, ale před zakrytím dalšími stavebními konstrukcemi nebo krytinami.

- 10 let na topné folie ECOFILM F, C o plošném příkonu do 200 W/m², které jsou součástí doporučeného systémového řešení podlahového nebo stropního vytápění objektů a byly řádně nainstalovány v souladu s instalačními pokyny společnosti FENIX. Současně je pro poskytnutí záruky nezbytné, aby měření předepsané v záručním listě, vyplnění a potvrzení záručního listu provedla osoba s potřebnou kvalifikací.⁷⁾ Kopie dokladu (osvědčení) prokazující odbornou způsobilost kvalifikované osoby k datu instalace, musí být uschována a předložena při uplatnění záruky společně s doklady, uvedenými v kapitole 8. Doklady předkládané při uplatnění reklamace. Nákres uložení topných elementů, který je vyžadován v záručním listě, může být nahrazen fotodokumentací, pořízenou v průběhu instalace a po instalaci, ale před zakrytím dalšími stavebními konstrukcemi nebo krytinami.
- 5 let na nízkoteplotní sálavé panely ECOSUN, které jsou použity k vytápění objektů pro bydlení a byly řádně nainstalovány v souladu s instalačními pokyny společnosti FENIX.
- Přenesenou záruku 5 let na centrální regulaci BMR, poskytovanou výrobcem, pokud oživení provede autorizovaná firma (placená služba). Podmínkou je, že regulátor NESMÍ být před oživením připojen k napájení. Přesné znění záručních podmínek, orientační cenu služby a seznam autorizovaných firem naleznete na internetových stránkách výrobce zde: www.bmr.cz/certifikovani-partneri.

7. Začátek záruční lhůty

Záruční lhůta (standardní i prodloužená) začíná u výrobků:

- ECOFLOOR, ECOFILM – dnem instalace, potvrzeném na záručním listě výrobku, nejpozději však 6 měsíců ode dne prodeje.
- Ostatní výrobky – dnem převzetí zboží spotřebitelem

8. Doklady předkládané při uplatnění reklamace

- Výrobek Doklady požadované při uplatnění záruky
- ECOFLOOR Doklad o zaplacení, vyplněný a potvrzený záruční list
- ECOFILM Doklad o zaplacení, vyplněný a potvrzený záruční list
- Ostatní výrobky Doklad o zaplacení
- Servisní služby Doklad o zaplacení, servisní protokol

9. Uplatnění reklamace v záruční lhůtě

Spotřebitel je vady, které se vyskytnou na předmětu koupě v záruční době, povinen bez zbytečného odkladu od jejich zjištění oznámit společnosti FENIX. Vady se oznamují buď doporučeným dopisem zaslaným na adresu sídla společnosti FENIX, nebo osobně v místě jejího sídla nebo kterékoli provozovně společnosti FENIX, vzhledem k čemuž je společnost FENIX povinna zajistit v pracovní době přítomnost osoby pověřené k vyřizování reklamace vad.

Za okamžik oznámení vady, pokud nedojde k oznámení vady přímo při osobním jednání mezi osobou pověřenou společností FENIX k vyřizování reklamací a spotřebitelem a není o tom učiněn záznam, se považuje okamžik doručení doporučeného dopisu s oznámením vady na adresu sídla společnosti FENIX. V záznamu či dopise je spotřebitel povinen přesně popsat, o jaký výrobek se jedná a v čem se reklamovaná vada projevuje. Dále je povinen sdělit společnosti FENIX svoje kontaktní údaje včetně

emailu, aby jej mohla společnost FENIX informovat o vyřízení reklamace.

Pokud nebude vada oznámena v souladu s výše uvedenými podmínkami, nemá spotřebitel právo na přiznání nároku z titulu odpovědnosti společnosti FENIX za vady.

10. Reklamační řízení

S výjimkou akumulčních kamen a výrobků Ecofloor a Ecofilm, zabudovaných ve stavební konstrukci, zajistí spotřebitel odbornou demontáž a doručení vadného předmětu koupě do sídla společnosti FENIX nebo kterékoliv její provozovny, vzhledem k čemuž je společnost FENIX povinna zajistit v pracovní době přítomnost osoby pověřené k vyřizování reklamace vad.

Společnost FENIX prověří splnění všech záručních podmínek, zkontroluje a potvrdí, že uváděné problémy s výrobky, na něž se vztahuje záruka, skutečně existují, že se vyskytly v průběhu běžného a normálního užívání, a že nebyly způsobeny nehodou, nesprávným používáním, zanedbáním, změnou nebo nesprávnou instalací, provozem, údržbou, opravou nebo testováním nekvalifikovaným elektrikářem nebo v důsledku jiné příčiny, která se nachází mimo odpovědnost společnosti FENIX. Spotřebitel je povinen umožnit osobě pověřené společností FENIX přístup na místo montáže a provést úkony nezbytné k nalezení závady a analýze příčiny závady.

Jde-li o oprávněnou reklamaci, uplatněnou ve standardní záruční lhůtě 24 měsíců, je společnost FENIX povinna reklamaci vyřídit do 30 dnů od přijetí reklamace. Jde-li o oprávněnou reklamaci, uplatněnou v prodloužené záruční lhůtě, je společnost FENIX povinna reklamaci vyřídit do 30 dnů ode dne, kdy prostřednictvím pověřené osoby ověří na místě montáže, zda byly splněny montážní a provozní podmínky pro prodlouženou záruční lhůtu.

U oprávněné reklamace musí být ve lhůtě 30 dnů vyřízeno:

Jde-li o vadu odstranitelnou, má spotřebitel právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Nebyla-li věc ještě použita, může spotřebitel namísto odstranění vady požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu součásti. Společnost FENIX může vždy namísto odstranění vady vyměnit vadnou věc za bezvadnou

U výrobků Ecofloor a Ecofilm, na které je poskytována dle bodu 6. Prodloužená záruční lhůta, společnost FENIX dle vlastního uvážení provede bezplatnou opravu nebo výměnu výrobku. Podmínkou pro realizaci opravy nebo výměny vadného výrobku, je možnost společnosti FENIX disponovat 1m² krytiny, která musí být poskytnuta spotřebitelem. Společnost FENIX si vyhrazuje právo určit vhodný způsob a technické řešení zaměřené na odstranění technické závady topného systému. Po odstranění závady bude podlahová/stropní konstrukce uvedena na náklady společnosti FENIX do původního stavu. Nebude-li to možné, bude uvedena do ekvivalentního stavu odpovídajícího původnímu standardu provedení.

Jde-li o vadu neodstranitelnou, která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má spotřebitel právo na výměnu věci anebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší spotřebiteli, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Odstoupení od smlouvy uplatňuje kupující u prodávajícího.

Jde-li o jinou vadu neodstranitelnou, která ale nebrání užívání věci, má spotřebitel právo na přiměřenou slevu z ceny věci. Slevu z ceny uplatňuje kupující u prodávajícího.

Společnost FENIX vydá spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně odůvodnění zamítnutí reklamace, a to v „Oznámení o vyřízení reklamace“. Toto oznámení prodávající zašle na některý kontaktní údaj z těch, které mu předal spotřebitel při uplatnění reklamace.

Oznámení o vyřízení reklamace může být společností FENIX odesláno spotřebiteli v emailu se zaručeným elektronickým podpisem. Den, kdy spotřebitel získal objektivně možnost seznámit se způsobem vyřízení reklamace, se považuje za den vyřízení reklamace. Spotřebitel je povinen na výzvu

společnosti FENIX podepsat „Oznámení o vyřízení reklamace“ pokud toto je obsaženo v zápise mezi společností FENIX a spotřebitelem. Pokud má spotřebitel jakékoli námitky proti vyřízení reklamace, je povinen do „Oznámení o vyřízení reklamace“ uvést veškeré své námitky a pod tyto se podepsat a toto oznámení doručit společnosti FENIX. Spotřebitel je povinen sám se aktivně zajímat o výsledek vyřízení reklamace s tím, že v případě, že tak neučiní, musí snášet důsledky, které pro něj z jeho nečinnosti v tomto směru vyplynou.

Dojde-li k výměně výrobku, začne běžet záruční doba na výrobek znovu od převzetí nové věci spotřebitelem. Dojde-li k výměně součástky, na kterou byla poskytnuta záruka, začne běžet záruční doba na součástku znovu od převzetí součástky nebo zboží, v němž je nová součástka, spotřebitelem. V případě uplatňované reklamace nesmí být bez souhlasu společnosti FENIX po dobu reklamačního řízení s předmětem koupě nikterak manipulováno.

11. Ztráta záruky

V případě, že společnost FENIX zamítne reklamaci nebo ji označí jako neoprávněnou v průběhu reklamačního řízení, je povinna uvést důvody, které vedli k zamítnutí/neuznání reklamace. Důvodem pro zamítnutí/neuznání reklamace je zejména:

- Nepředložení dokladů dle kapitoly 8. Doklady předkládané při uplatnění reklamace
- Nesplnění podmínek dle kapitoly 6. Prodloužená záruční lhůta
- Instalací nebo užíváním předmětu koupě v rozporu s dodaným Návodem k instalaci a obsluze
- Použití nesprávných nebo nevhodných materiálů, které jsou v přímé souvislosti s předmětem koupě
- Zjevně úmyslné poškození
- Následek živelné pohromy nebo jiné škodní události (blesk, požár, poškození vodou, změnou napětí v síti, apod.)
- Neodborná montáž, nedovolená úprava nebo změna parametrů výrobku, oprava provedená osobou, která nemá oprávnění k provedení těchto zásahů na předmětu koupě

Společnost FENIX v žádném případě nenese odpovědnost ve vztahu k žádné třetí straně ohledně ušlého zisku, ztráty obchodní příležitosti, poškození dobrého jména nebo zvýšení nákladů, ani ohledně jakýchkoliv nepřímých zvláštních, trestních nebo následných škod bez ohledu na to, jak vznikly.

1. Poskytovatelem záruky je společnost FENIX Trading, spol. s r.o., Slezská 2, 790 01 Jeseník
2. Na dokladu musí být uveden datum prodeje a jednoznačná identifikace typu výrobku. U faktur se datem prodeje rozumí DÚZP
3. Návod na instalaci může být v podobě zjednodušeného obrázkového návodu
4. Návod na instalaci a Návod na použití může být sloučen do jednoho dokumentu
5. Servisní protokol (Opravenka) musí obsahovat jednoznačnou identifikaci výrobku, popis poruchy, způsob jejího odstranění a seznam dílů, které byly v rámci opravy vyměněny za nové
6. Dnem převzetí je datum prodeje, u zásilek zaslaných veřejnou přepravní službou pak datum převzetí od veřejné přepravní služby
7. Držitel „Osvědčení o odborné způsobilosti v elektrotechnice“ dle vyhl. ČÚBP a ČBÚ č.50/1978 Sb.
8. Pokud nebude záruční list k dispozici nebo v něm nebude uvedeno datum instalace, počíná záruční lhůta dnem převzetí kupujícím