
ABB POHONY, 2019

Reklamační řád

Tento reklamační řád má povahu všeobecných obchodních podmínek ve smyslu ustanovení §1751 zákona č.89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, ke kupním smlouvám uzavíraným organizační jednotkou Pohony společnosti ABB s.r.o., IČ: 49682563, obchodní společnosti zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddílu C, vložka 79391, se sídlem BB Centrum budova Delta II, Vyskočilova 1561/4a, PSČ 140 00 Praha 4 (dále jen "Prodávající"). Tento reklamační řád platí pouze pro přímý prodej.

Reklamační řád představuje doplnění a rozšíření Obchodních podmínek ABB pro dodávky zboží, popř. Obchodních podmínek ABB pro dodávky díla; dále jen „OP“. Oba tyto dokumenty platí souběžně, pokud se vyskytne rozpor mezi zněním OP a Reklamačního řádu, je znění Reklamačního řádu rozhodující a má přednost před OP.

V případě, že je Kupujícím nepodnikající fyzická osoba (spotřebitel), uplatní se zákonný rozsah záruky za jakost, ustanovení tohoto Reklamačního řádu o podmínkách odpovědnosti za vady, prohlídce zboží a oznámení vad a dalších podmínkách včetně výluk ze záruky se však použijí shodně.

VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

Reklamační řád upravuje postup pro uplatňování nároků z vad zboží a ze záruky za jakost zboží (dále společně jen "nároky z vad zboží") zakoupeného u Prodávajícího. Jako doklad o záruce slouží konečná faktura vystavená Prodávajícím na zboží či dílo.

ZÁRUČNÍ DOBA

Záruční doba je sjednána ve smlouvě. V případech, kdy je běh záruční doby sjednán od data uvedení zboží (zařízení) do provozu, je Kupující povinen doručit Prodávajícímu "Protokol o uvedení do provozu" do 14dnů ode dne zprovoznění. Toto neplatí, uvede-li zařízení do provozu Prodávající. Nesplní-li Kupující tuto svou povinnost, bere se za den uvedení zařízení do provozu den dodání zboží (zařízení).

PODMÍNKY ODPOVĚDNOSTI ZA VADY

Kupující má právo uplatnit nároky z vad zboží pouze na zboží, které vykazuje vadu, vztahuje se na něj kogentní zákonná odpovědnost Prodávajícího za vady nebo odpovědnost Prodávajícího převzatá smluvně a bylo zakoupeno u Prodávajícího.

Místem pro uplatnění nároků z vad zboží (dále též "Reklamace") je vždy sídlo Prodávajícího. Kupující či Objednatel (dále jen „Kupující“) je též oprávněn, pokud má uzavřenu servisní smlouvu, kontaktovat za účelem vyřízení Reklamace servisní oddělení Prodávajícího. V případě, kdy nemá Kupující uzavřenu s Prodávajícím servisní smlouvu, lze též kontaktovat příslušné oddělení reklamací, dle typu zařízení, za účelem získání dalších instrukcí k vyřízení Reklamace.

FREKVENČNÍ MĚNIČE

V případě, že reklamované zboží je frekvenční měnič nebo jeho příslušenství, je Kupující povinen dodržet následující postup.

Reklamované zařízení (zboží) s hmotností do 50 kg je Kupující povinen doručit na vlastní náklady na adresu ABB s.r.o. Drives Service, Štětкова 1638/18, 140 00 Praha 4 – Nusle. Zásilka musí být označena viditelně "REKLAMACE" a obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje Kupujícího (zpáteční adresa, tel. číslo.). Zboží, které bude zasláno na náklady Prodávajícího není Prodávající povinen převzít a není ohledně takového zboží povinen vyhovět oprávněné Reklamaci. Zpáteční cestu (po vyřízení oprávněné Reklamace) hradí Prodávající.

U zboží (zařízení) s hmotností větší než 50 kg je Reklamace řešena Prodávajícím v místě dodání daného zařízení (dle dodacích podmínek), případně v provozovně Kupujícího, pokud se nachází na území České republiky. Kupující je povinen kontaktovat nejprve oddělení servisu na adrese pohony.servis@cz.abb.com za účelem stanovení dalšího postupu reklamačního řízení a je povinen specifikovat přesné místo, zodpovědnou kontaktní osobu na straně Kupujícího a je povinen umožnit Prodávajícímu provedení práce (bez prostojů) na reklamovaném zařízení, včetně případné odstávky zařízení nebo zajištění nezbytné demontáže.

Současně s tím je Kupující povinen vyplnit reklamační protokol, ve kterém specifikuje reklamované zařízení a důvod Reklamace. Reklamační protokol je dostupný na <https://new.abb.com/motors-generators/cs/obchodni-podminky-a-reklamacni-rad>

MOTORY A GENERÁTORY

V případě, že reklamované zařízení je motor, generátor, nebo jejich příslušenství, je Kupující povinen kontaktovat nejprve oddělení reklamací na adrese motor.servis@cz.abb.com za účelem stanovení dalšího postupu reklamačního řízení, a to v závislosti na typu příslušného zařízení, jeho velikosti a druhu závady.

Současně s tím je Kupující povinen vyplnit reklamační protokol, ve kterém specifikuje reklamované zařízení a důvod Reklamace. Reklamační protokol je dostupný na <https://new.abb.com/motors-generators/cs/obchodni-podminky-a-reklamacni-rad>

V případě neoprávněné Reklamace budou Kupujícímu vyúčtovány skutečně vzniklé náklady na straně Prodávajícího, vycházející z platných Servisních sazeb Prodávajícího (na bázi hodinové servisní sazby, náklady materiálu, doprava apod.). Následně bude zboží na náklady Prodávajícího odesláno zpět na jeho poslední známou adresu.

OSTATNÍ PRODUKTY

V případě, ostatních reklamovaných zařízení prodaných prostřednictvím jednotky ABB Pohony, je Kupující povinen kontaktovat nejprve oddělení reklamací na adrese reklamace.pohony@cz.abb.com za účelem stanovení dalšího postupu reklamačního řízení, a to v závislosti na typu příslušného zařízení, jeho velikosti a druhu závady.

Současně s tím je Kupující povinen vyplnit reklamační protokol, ve kterém specifikuje reklamované zařízení a důvod Reklamace. Reklamační protokol je dostupný na <https://new.abb.com/motors-generators/cs/obchodni-podminky-a-reklamacni-rad>

V případě neoprávněné Reklamace budou Kupujícímu vyúčtovány skutečně vzniklé náklady na straně Prodávajícího, vycházející z platných Servisních sazeb Prodávajícího (na bázi hodinové servisní sazby,

náklady materiálu, doprava apod.). Následně bude zboží na náklady Prodávajícího odesláno zpět na jeho poslední známou adresu.

PROHLÍDKA ZBOŽÍ A OZNÁMENÍ VAD

Předání a převzetí zboží, včetně prohlídky k vyloučení vad se řídí smlouvou uzavřenou mezi Kupujícím a Prodávajícím. Není-li však jiného ujednání, je Kupující povinen zajistit prohlídku zboží bez zbytečného odkladu po jeho dodání a pro zachování nároků ze zjevných vad je povinen všechny zjevné vady oznámit prodávajícímu do 10 dnů od převzetí zboží, vady skryté je Kupující povinen oznámit do 10 dnů od okamžiku, kdy se staly zjevnými. Jestliže tak neučiní, pozbývá nároky z vad zboží.

DALŠÍ PODMÍNKY

Prodávající neodpovídá za vady, na které byl Kupující v době nákupu upozorněn.

Jde-li o použité zboží, neodpovídá Prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží již při převzetí Kupujícím.

Pokud bylo v minulosti zboží již reklamováno, je Kupující povinen doložit doklad o Reklamací.

ZÁRUKA SE NEVZTAHUJE NA:

- a) závady vzniklé neodborným, nepřiměřeným zacházením či neodbornou obsluhou (instalací);
- b) opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním. U zboží prodáváného za sníženou cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána;
- c) zboží s porušenými ochrannými pečeti, informativními nálepkami, výrobními čísly atd. (pokud je jimi zboží opatřeno);
- d) mechanické poškození zboží;
- e) závady vzniklé při zapojení do el. sítě neodpovídající příslušné ČSN;
- f) používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, pro něž je zboží určeno;
- g) zboží bylo poškozeno zatěžováním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo nad míru obvyklou;
- h) zboží bylo poškozeno používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo jiným než obvyklým způsobem;
- i) zboží, které bylo upravováno zákazníkem;
- j) zboží, které bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí;
- k) zboží prodávané jako vadné nebo použité;
- l) zboží poškozené při přepravě při dodání předáním prvnímu dopravci (nutno řešit s dopravcem).

Zboží předané k Reklamací bude testováno pouze na závadu písemně uvedenou Kupujícím v popisu závady při podání Reklamací.

ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, bude zboží opraveno nebo vyměněno za nové. Jestli bude zboží opraveno či vyměněno závisí na technické povaze a aktuálním stavu reklamovaného zařízení, přičemž rozhodnutí o způsobu vyřízení reklamace spadá výlučně do kompetence Prodávajícího.

Pokud není výměna ani oprava možná a povaha vady nebrání v obvyklém užívání, může se Prodávající s Kupujícím dohodnout na přiměřené slevě z ceny zboží. (V případě slevy nelze později tuto vadu, pro niž byla sleva poskytnuta, reklamovat.)

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, Prodávající vadné zboží vymění za zboží se stejnými nebo podobnými uživatelskými vlastnostmi od stejného výrobce.

Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy Kupující po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá. Neoprávněná Reklamáce nemá na běh záruční doby vliv. (Doba trvání Reklamáce se počítá od druhého dne po přijetí do dne vyřízení Reklamáce. Nikoliv do vyzvednutí zákazníkem!)

Pro vyměněné nebo opravené části zboží, stejně tak jako i pro výměnu zboží za nové, platí 6měsíční záruční doba, maximálně však do doby platnosti původní záruky a podmínky záruky jako pro původně dodané zboží.

Po vyřízení Reklamáce Prodávající upozorní na ukončení Reklamáce Kupujícího buď e-mailem nebo telefonicky. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu Kupujícího.

Práva z odpovědnosti za vady Prodávajícího není Kupující oprávněn postupovat na třetí osoby bez souhlasu Prodávajícího.