



## Reklamační řád společnosti ALBIXON a.s.

se sídlem: Zbraslavská 55/5a, Malá Chuchle, 159 00 Praha 5, Česká republika,

IČ: 26117274, DIČ: CZ26117274

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 13162.

### 1. Úvodní ustanovení

Reklamační řád společnosti ALBIXON a.s. upravuje práva a povinnosti smluvních stran při uplatnění práv z vadného plnění poskytnutého společností ALBIXON a.s., dále jako Prodávající, jiné osobě, dále jako Kupující, podle kupní smlouvy, smlouvy o dílo nebo jiné smlouvy, dále jako Smlouva.

### 2. Všeobecná ustanovení

2.1. Právo Kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má věc (zboží, předmět díla) při přechodu nebezpečí škody na Kupujícího (při převzetí věci či předmětu díla, není-li sjednáno jinak), byť se projeví až později. Právo Kupujícího založí i později vzniklá vada, kterou Prodávající způsobil porušením své povinnosti.

2.2. Je-li vadné plnění podstatným porušením Smlouvy, má Kupující právo na odstranění vady:

- a) dodáním nové věci bez vady (Kupující však není oprávněn požadovat provedení náhradního díla, jestliže předmět díla vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat Prodávajícímu) nebo
- b) dodáním chybějící věci, na odstranění vady opravou věci, na přiměřenou slevu z kupní ceny/ceny díla, nebo
- c) odstoupit od Smlouvy.

2.3. Kupující sdělí Prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího; to neplatí, žádal-li opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li Prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li Kupujícímu, že vady neodstraní, může Kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny/ceny díla, nebo může od Smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li Kupující své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení Smlouvy.

2.4. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením Smlouvy, má Kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny/ceny díla. Dokud Kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny/ceny díla nebo neodstoupí od Smlouvy, může Prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může Prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci. Neodstraní-li Prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může Kupující požadovat slevu z kupní ceny/ceny díla, anebo může od Smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího.

2.5. Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud vadu sám způsobil.

### 3. Uplatnění práv z vadného plnění

3.1. Kupující je povinen oznámit vadu Prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost věc prohlédnout a vadu zjistit.

3.2. Kupující může uplatnit práva z vady u Prodávajícího osobně nebo jakoukoli písemnou formou (e-mail: [reklamace@albixon.cz](mailto:reklamace@albixon.cz), dopis, formulář na [www.albixon.cz](http://www.albixon.cz)). Reklamační středisko Prodávajícího ALBIXON a.s., Osov 75, 267 25 Hostomice, které provede vlastní posouzení vady, zajistí její odstranění výměnou věci (součásti věci) nebo opravu věci nebo uplatněný nárok z vady odmítne.

3.3. Řádně uplatněnou reklamaci Prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě 30 dnů, ve výjimečných případech ve lhůtě 60 dnů. Je-li nezbytné vyhotovit pro posouzení oprávněnosti reklamace znalecký posudek, může být tato doba Prodávajícím dále prodloužena.

3.4. Je-li Kupujícím podnikatel a bude-li reklamační posouzení jako neoprávněná, má Prodávající právo na úhradu nákladů spojených s řešením reklamace včetně přepravních nákladů, které Kupující uhradí do patnácti dnů od jejich oznámení.

#### 4. Zvláštní ustanovení pro spotřebitele

4.1. Je-li Kupujícím spotřebitel, dále jako Spotřebitel, Prodávající odpovídá Spotřebiteli, že věc při převzetí nemá vady, zejména že věc má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které Spotřebitel očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné, věc se hodí k účelu, který pro její použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá, věc je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti, a věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

4.2. Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí věci; to neplatí u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebenou věc způsobenou jejím obvyklým užíváním, u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí Spotřebitelem, nebo vyplývá-li to z povahy věci.

4.3. Požádá-li o to Spotřebitel, potvrdí mu Prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. Je-li to potřebné, vysvětlí Prodávající v potvrzení srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti i způsob, jakým lze uplatnit práva z ní plynoucí. V potvrzení Prodávající zároveň uvede, že další práva Spotřebitele, která se ke koupi věci vážou, nejsou dotčena. Nebrání-li tomu povaha věci, lze toto potvrzení nahradit dokladem o zakoupení věci obsahujícím uvedené údaje.

4.4. Nemá-li věc stanovené vlastnosti, může Spotřebitel požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může Spotřebitel požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od Smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má Spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady. Právo na dodání nové věci nebo výměnu její součásti má Spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Spotřebitel i právo od Smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li od Smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na její opravu, může požadovat přiměřenou slevu. Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy Spotřebiteli působilo značné obtíže. Má-li věc vadu, z níž je Prodávající zavázán, a jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má Spotřebitel místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.

4.5. Uplatní-li Spotřebitel právo z vadného plnění, potvrdí mu Prodávající v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání.

4.6. Pokud Prodávající k provedení opravy neurčil jinou osobu, přijme reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaných výrobků nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle. Prodávající vydá Spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy Spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a

způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

4.7. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající se Spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení Smlouvy.

## 5. Výluky z odpovědnosti za vady

5.1. Kupující je srozuměn s tím, že při případných opravách může dojít k estetickým změnám, které nebudou považovány za důvod k dalším reklamacím. Prodávající neodpovídá za ztráty a změny na věci způsobené jejím neužíváním nebo neprovozováním. Za vady se nepovažuje běžné opotřebení, poškození a přirozený proces stárnutí materiálu a věci.

5.2. Prodávající neodpovídá za vady, které mají původ v nevhodném užívání věci v rozporu s jejím účelovým určením, v nedostatečné údržbě, v neexistenci jakýchkoliv ujednání ve Smlouvě, v nevyužití nabídky úprav a služeb Prodávajícího a ani za jiné škody způsobené závadou na věci v souvislosti s nedodržením pokynů nebo doporučení Prodávajícího uvedených v Předávacích protokolech, Instalačních a uživatelských příručkách, Návoděch na provoz a údržbu, v dokumentu Stavební příprava apod. U zastřešení Prodávající výslovně doporučil Kupujícímu provedení povrchové úpravy konstrukce barvou nebo stříbrným eloxem a upozornil na možnost barevných změn a odstínů hliníkové konstrukce při nevyužití této nabídky. Tyto změny jsou však přirozenou vlastností hliníku, ze kterého je konstrukce zastřešení vyhotovena a nebrání v řádném užívání věci. Není-li konstrukce zastřešení povrchově upravena, Prodávající zakazuje používání kyslíkové chemie (ozonová chemie) na bázi aktivního kyslíku. O konstrukčním řešení zastřešení a uspořádání konstrukčních prvků rozhoduje výhradně Prodávající.

5.3. Prodávající neodpovídá za vady na opotřebitelných částech věci či věcech (jejich částech) se životností (žárovky bazénových světel, pH sondy, elektrody úprav bazénových vod, rozběhové kondenzátory motorů čerpadel, kondenzátory kompresorů tepelných čerpadel, pojistky apod.), na vyměnitelné těsnění všech částí technologických komponentů, opotřebitelné části bazénových vysavačů a bazénového příslušenství, barevné změny zejména u technologických prostupů (trysky, skimmery, hlavy protiproudů), na mechanická poškození, opotřebování, odření, ošoupání, poškrábání zejména pohyblivých mechanických částí, dílů a prvků (např. i kolejničky, vodící lišty, panty, dveře, čelní stěny, jisticí prvky, kluzné části aj. u zastřešení), na nefunkčnost hybnosti jednotlivých modulů zastřešení v případě nedodržení předepsaných podmínek stavební přípravy především při instalaci kolejiště, na poškození těsnících prvků mezi moduly, uvolnění plastových krytů a zásepky a na proces přirozeného stárnutí materiálu, změny barev a vlastností materiálů způsobené chemickými a mechanickými vlivy na věc nebo její část, na které byly Kupujícím provedeny změny nebo úpravy, a na škody způsobené živelnými pohromami, zejména na škody způsobené větrem, vodou, sněhem, krupobitím atd. Pro tyto případy má Kupující možnost si sjednat pojištění. Případné opravy spojené s působením vlivů uvedených v tomto odstavci hradí Kupující a Prodávající tyto opravy provede na základě samostatné smlouvy s Kupujícím. Je-li Kupující v prodlení s převzetím věci, jde zcela k jeho tíži i snížení hodnoty věci přirozeným stárnutím v důsledku běhu času nebo vlivem počasí při jeho uskladnění.

5.4. Prodávající dále neodpovídá za vady vzniklé činností, v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v návodu k použití, mechanickým poškozením věci, elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek, používáním věci v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo určeno v dokumentech Prodávajícího, neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o věc, poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami, provedením

nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů, věc, která byla upravována zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy, poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí, použitím nesprávného nebo neoriginálního spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé, a přitom nebylo vyloučeno v příloženém návodu k použití. Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti věci, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, Kupujícím a Prodávajícím výslovně dohodnuty, vymíněny nebo Prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití věci.

5.5. Změny tvaru, rozměrů nebo vlastností zapříčiněné chybnou stavební přípravou nebo dokončením, působením spodní nebo srážkové vody, tlakem zeminy nebo působením jiného vnějšího vlivu nejsou důvodem k reklamaci. Barevné a jiné změny na materiálu nebo uvnitř něho vzniklé biologickými, chemickými, tepelnými nebo jinými fyzikálními jevy a vlivy, jako zejména působením vysokých teplot nad přípustnou mez, teplot bazénové vody nad 29 °C, neudržováním kvality bazénové vody v hodnotách pH (7,2 – 7,6) a Cl (0,3 – 0,6 mg/l), působením chemických látek i působením chemických látek v ovzduší, hromaděním srážkové nebo bazénové vody v kolejišti zastřešení, přítomností a existencí řas, kondenzací vodních par v komůrkách materiálu použitého pro výplně zastřešení, vniknutím hmyzu apod. nejsou důvodem k reklamaci. Případné barevné změny na plastech použitých pro výrobu, zejména pak pro výrobu plastových skeletů bazénů a technologických šachet nejsou z výše uvedených důvodů důvodem k reklamaci. Kupující bere na vědomí, že pro výrobu konstrukce zastřešení a výplně konstrukce zastřešení jsou použity materiály, které jsou přímo určeny pro daný způsob užití, tj. výrobu zastřešení. Vlivem výše uvedených jevů a vlivů může dojít k deformacím (prohnutí) plošných výplní konstrukce zastřešení. Tyto deformace jsou přirozenými vlastnostmi materiálů použitých pro výrobu, nebrání v užívání věci a nejsou důvodem k reklamaci. Povrchové úpravy konstrukčních prvků zastřešení jsou zhotoveny dle norem určených pro tento způsob užití, jsou pravidelně kontrolovány a certifikovány. Pro výrobu zastřešení jsou použity spojovací a kotvicí materiály ze speciálních nerezových slitin oceli (nůty, šrouby, závitové tyče, aretační prvky, hmoždinky apod.), které jsou určeny pro tento způsob užití, tedy pro výrobu zastřešení. Speciální nerezové slitiny oceli jsou použity i pro výrobu některých součástí příslušenství bazénové technologie, například bazénové schůdky, nerezové krytky příslušenství apod. Kupující seznámen se způsobem údržby nerezových součástí bazénového příslušenství a na způsob údržby nerezových součástí zastřešení. Pokud dojde k barevným nebo jiným změnám (rez, oxidace apod.) na konstrukčních, spojovacích a kotvicích prvcích zastřešení nebo bazénového příslušenství, nejsou tyto důvodem k reklamaci a reklamace se na tyto změny nevztahuje. Tyto případné změny mohou být způsobeny pouze výše neuvedenými negativními vnějšími vlivy nebo jinými negativními vlivy, k nimž došlo vlivem nesprávné obsluhy, neodborné manipulace, působením vyšších a nesprávných koncentrátů chemických sloučenin apod. V případě dodávky a montáže vířivé vany se na skeletu a na bočních výplních (panelech) vířivé vany mohou projevit mírné nerovnosti a deformace (nerovnosti na akrylátovém povrchu skeletu vany, nerovnosti a prohnutí na bočních panelech). Tyto nerovnosti a deformace vznikají při náročné a složité výrobě vířivé vany, nemají žádný vliv na funkčnost či životnost výrobku a nejsou tak považovány za vady a důvod k reklamaci. Vířivé vany obložené přírodním dřevem (teak) mohou v průběhu času doznávat barevných změn vlivem expozice na slunci nebo vlivem povětrnostních podmínek. Během prvních měsíců po instalaci dochází ke změně barvy přírodního materiálu způsobené působením UV záření. Tato barevná změna nemá žádný vliv na kvalitu materiálu. Pokud chcete udržet původní barvu obložení, je zapotřebí kabinet neustále udržovat speciálními přípravky na bázi olejů. Četnost oživování povrchu přírodního materiálu je vždy závislá na poloze vířivé vany. V případě, že součástí vybavení vířivé vany je i zabudované rádio (TV) může být funkčnost radia (TV) omezena špatným nebo žádným přijímacím signálem, což není důvodem k reklamaci. Další závazné specifikace a podmínky viz Technické listy – příslušné kapitoly výrobků.

## 6. Závěrečné ustanovení

6.1. Tento reklamační řád je k dispozici pro Kupujícího v provozovnách Prodávajícího a na [www.albixon.cz](http://www.albixon.cz).

6.2. Tento Reklamační řád je účinný od 26.7.2018.