

Reklamační řád společnosti ALBIXON a.s.

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

IČ: 26117274, **DIČ:** CZ26117274

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



www.ALBIXON.cz

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. Tento Reklamační řád tvoří nedílnou součást Smlouvy.

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:

- a) na odstranění vady 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, ani není Kupující oprávněn požadovat dodání nového zboží, nemůže-li zboží vrátit v tom stavu, v jakém je obdržel.) nebo
- b) na odstranění vady dodáním chybějící věci nebo na odstranění vady opravou věci, nebo
- c) na přiměřenou slevu z kupní ceny/ceny díla, nebo
- d) 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; volba nesmí Kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady. 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. Neoznámí-li Kupující své právo dle odst. 2.2 včas, pozbývá právo odstoupit od smlouvy.

3.2. Kupující může uplatnit práva z vady u Prodávajícího osobně nebo písemnou formou prostřednictvím formuláře dostupném na www.albixon.cz/zakaznicka_podpora – <https://www.albixon.cz/servis-a-sluzby/?category=reklamace>.

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

3.4. Kupující je povinen zboží převzít do jednoho měsíce od oznámení Prodávajícího o vyřízení reklamáce provedením opravy nebo odmítnutím reklamáce. V případě nevyzvednutí věci v této lhůtě, je Kupující povinen zaplatit Prodávajícímu poplatek za uskladnění ve výši 0,1 % z ceny nevyzvednuté věci za každý den prodlení s vyzvednutím. Prodávající oznámí písemně Kupujícímu vyřízení reklamáce.

4. Zvláštní ustanovení pro spotřebitele

4.1. Je-li Kupujícím spotřebitel, dále jako Spotřebitel, Prodávající odpovídá Spotřebiteli, že věc při převzetí nemá vady.

I. Zejména Prodávající odpovídá, že v době, kdy Spotřebitel věc převzal:

- a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
- b) je vhodná k účelu, pro který ji kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil, a
- c) je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.

II. Prodávající odpovídá Spotřebiteli, že vedle ujednaných vlastností

- a) je věc vhodná k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
- b) věc množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může Spotřebitel rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná Prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením, přičemž Prodávající není vázán veřejným prohlášením, prokáže-li, že si ho nebyl vědom nebo že bylo v době uzavření smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi nemohlo mít vliv,
- c) je věc dodána s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může Spotřebitel rozumně očekávat, a
- d) věc odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které Prodávající Spotřebiteli poskytl před uzavřením smlouvy.

Bod II. Se nepoužije v případě, že Prodávající Spotřebitele před uzavřením smlouvy zvlášť upozornil, že se některá vlastnost věci liší a Spotřebitel s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.

III. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou Spotřebitel nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

Vadou věci není opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním nebo u použité věci opotřebení odpovídající míře jejího předchozího používání.

4.2. Má-li věc vadu, může Spotřebitel požadovat její odstranění dodáním nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné. Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud

a) Prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil,

b) se vada projeví opakovaně,

c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo

d) je z prohlášení Prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Spotřebitele. Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná. Právo z vadného plnění Spotřebiteli nenáleží, pokud vadu sám způsobil.

4.3. Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady (vytknout vadu), která se na věci projeví v době dvou let od převzetí věci, nestanoví-li zákon jinak; to neplatí u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním, u použité věci na opotřebení odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí Spotřebitelem, nebo vyplývá-li to z povahy věci.

4.4. Prodávající vyřídí reklamaci včetně odstranění vad bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající se Spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Prodávající v této lhůtě rovněž informuje Spotřebitele o vyřízení reklamace. Za tím účelem uvede Spotřebitel při reklamaci kontaktní údaj, prostřednictvím kterého ho bude Prodávající o vyřízení reklamace informovat. V případě že, reklamace nebude v této lhůtě vyřízena, pak může Spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu. V případě oprávněné reklamace má Spotřebitel právo na náhradu nákladů spojených s uplatněním reklamace (zejména poštovního, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží).

4.5. 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.

4.6. Pokud Prodávající u jednotlivého výrobku nebo služby výlučně formou záručního listu poskytl spotřebiteli záruku za jakost, platí pro tuto záruku za jakost podmínky uvedené v záručním listu.

5. Výluky z odpovědnosti za vady

5.1. Prodávající neodpovídá:

a) 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 nadměrném zatěžování, 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 a podmínkách pro provoz předmětu plnění, Instalačních a uživatelských příručkách, Návodech na provoz a údržbu, v dokumentu Stavební příprava apod.

b) za vady na opotřebitelných částech věci či věcech (jejich částech) s omezenou životností (žárovky bazénových světel, zářivky, UV lampy, baterie, měřicí sondy, pH sondy, REDOX sondy, sondy na volný chlor a další sondy, teplotního čidla pro zařízení Hayward, elektrody úprav bazénových vod, rozběhové kondenzátory motorů čerpadel, kondenzátory kompre-

sorů tepelných čerpadel, pojistky apod., na vyměnitelném těsnění všech částí technologických komponentů, nebo na opotřebitelných částech bazénových vysavačů a bazénového příslušenství), u terasových prken EXTERPARK montážní klipy, distanční vložky, Blokr L – Bočnice a Blokr.

Obvyklá životnost opotřebitelných částí jako jsou pH sondy, REDOX sondy a sondy na volný chlór bývá při běžném užívání 6 měsíců.

Právo z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud vada či poškození na elektropohonu k zastřešení MOOVER vzniklo mechanickým poškozením produktu, nesprávným skladováním, nesprávnou údržbou, nesprávným užíváním nebo neodbornou instalací v rozporu s instrukcemi Prodávajícího uvedenými v Předávacích protokolech, Instalačních a uživatelských příručkách, Návodech k obsluze, v dokumentu Stavební příprava apod. nebo užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání, dále potom zásahem Kupujícího, běžným opotřebením nebo přirozeným procesem stárnutí materiálu, v důsledku vnější události mimo vliv Prodávajícího. Prodávající dále neodpovídá za vady na opotřebitelných částech věci či věcech (jejich částech) s omezenou životností (např. baterie v dálkovém ovládání).

U vířivých van HANSCRAFT prodávající neodpovídá za vady zejména v těchto případech:

- a) Je-li vada na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny
- b) Jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebením, které mělo zboží při převzetí Kupujícím
- c) Vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním (např. přirozený úbytek kapacity baterie) nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti či datem spotřeby), výluka z odpovědnosti se vztahuje i na filtr, filtrační kartuš, která je brána jako spotřební materiál
- d) Vadu způsobil Kupující (vznikla např. nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem Kupujícího či mechanickým poškozením),
- e) Vada vznikla v důsledku vis maior (např. živelní pohroma, přírodní vlivy atd.),
- f) Jedná-li se o vadu na věci, která tu byla v době uzavření Smlouvy a Kupující ji musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavřené Smlouvě .
- g) Při nahlášení reklamace by vždy mělo být součástí číslo pořizovací Smlouvy o dílo, Kupní smlouvy anebo daňový doklad (ideálně i výrobní číslo vířivky), popis závady a fotodokumentace.
- h) U všech našich vířivých van HANSCRAFT máme standardní záruku 2 roky a na akrylát na prasknutí 10 let.
- i) Vířivé vany a sauny Hanscraft nejsou určeny pro komerční provoz.

U sauny HANSCRAFT prodávající neodpovídá za vady zejména v těchto případech :

Doba odpovědnosti za vady se nevztahuje na vady nezpůsobené prodejcem, včetně:

- a) Instalace, která není v souladu s pokyny prodávajícího. Zneužití, nesprávné skladování nebo poškození během instalace či používání. Použití neoriginálních dílů s Produktem. Vady způsobené vyšší mocí, mimořádnými povětrnostními podmínkami nebo nepředvídanými událostmi. Přirozené variace dřeva, jako je struktura dřeva, suky a změny barvy. Vlivy prostředí, včetně zvětvávání, blednutí a stárnutí v důsledku vystavení přírodním podmínkám. Instalaci na nevhodných podmínkách místa. Přirozené opotřebením během používání produktu.

Právo z vadného plnění nelze uplatnit pokud:

Doba odpovědnosti za vady není přenosná, pokud není schválena písemně prodejcem .

- Zákazník úmyslně poskytl nesprávné informace.
- Zákazník pokračuje v používání Produktu po zjištění vady bez souhlasu prodejce
- Produkt byl používán ve veřejných nebo intenzivně využívaných prostorech bez předchozího písemného souhlasu prodávajícího (výrobce)
- Elektrické instalace nebyly provedeny k tomu určeným technikem elektrikářem

c) Barevné a jiné změny na materiálu zejména u technologických prostupů (trysky, skimmery, hlavy protiproudů) nebo uvnitř nich 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 (6,5–7,6) a volného chloru dle teploty vody (do 28 °C 0,3–0,6 mg/l, do 32 °C 0,5–0,8 mg/l a u přesahující 32 °C 0,7–1, 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. Případné barevné změny na plastech použitých pro výrobu, zejména pak pro výrobu plastových skeletů bazénů, vířivých van a technologických šachet nejsou z výše uvedených důvodů důvodem k reklamaci.

d) za vady, pokud vada či poškození vzniklo mechanickým poškozením, opotřebováním, odřením, ošoupáním, poškrábáním zejména pohyblivých mechanických částí, dílů a prvků (např. i kolejničky, vodící lišty, panty, dveře, čelní stěny, jisticí prvky, kluzné části aj. u zastřešení),

e) za vady spočívající v nefunkčnosti hybnosti jednotlivých modulů zastřešení v případě nedodržení předepsaných podmínek stavební přípravy, především při instalaci kolejiště, nebo spočívající v poškození těsnících prvků mezi moduly, uvolnění plastových krytů a zásepek, v procesu přirozeného stárnutí materiálu, ve změně barev a vlastností materiálů způsobené chemickými a mechanickými vlivy na věc nebo její část,

f) za vady na věci nebo její části, na které byly Kupujícím provedeny změny nebo úpravy,

g) za škody způsobené živelnými pohromami, zejména na škody způsobené větrem, vodou, sněhem, krupobitím atd. Pro tyto případy má Kupující možnost si sjednat pojištění.

h) za vady vzniklé činností, v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v návodu k použití, 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,

ch) za vady vzniklé 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, dále za vady na věci, 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,

i) Barevné a jiné změny na materiálu použitého k vypláštění tělesa bazénu – bazénové folie - vzniklé biologickými, chemickými, tepelnými nebo jinými fyzikálními jevy a vlivy, jako zejména působením vysokých teplot nad přípustnou mez teplot bazénové vody nad 32 stupňů, neudržováním kvality bazénové vody v hodnotách 6,5–7,6 pH, volného chloru dle teploty vody (do 28 °C 0,3 – 0,6 mg/l, do 32°C 0,5–0,8 mg/l a u přesahující 32 °C 0,7–1,0 mg/l), mg/l, celkovou tvrdostí 7–12 stupňů dH – německých stupňů tj. 1,25–2,5 mmol/l a celkovou alkalitou 80–120 ppm a dále potom změny na vypláštěném skeletu jako například zvrásnění, zvlnění bazénové folie způsobené chybným zazimováním a zprovozněním a taktéž i v souvislosti s nedodržením pokynů nebo doporučení Prodávajícího uvedených v Předávacích protokolech a podmínkách pro provoz předmětu plnění, Instalačních a uživatelských příručkách, Návodech na provoz a údržbu, v dokumentu Stavební příprava apod. nejsou důvodem k reklamaci.

Případné opravy spojené s působením vlivů uvedených pod písm. a), b), c), d), e), f), g), h), ch), i), j), výše 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.

Prodávající neodpovídá ani za případné škody vzniklé v důsledku činností, podmínek či událostí uvedených pod písm. h), ch), i) a j) výše, pokud takové použití není obvyklé, a přitom nebylo vyloučeno v přiloženém návodu k použití. Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti věci, jež jsou s podmínkami uvedenými pod písm. h), ch) i) a j) výše, Kupujícím a Prodávajícím výslovně dohodnuty, vymíněny nebo Prodávajícím deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití věci.

5.2. Kupující je srozuměn s tím, že při případných opravách může dojít k estetickým změnám, které nebudou považovány za důvod k dalším reklamám. 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.

5.3. 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.

5.4. Drobné odchylky a nevýznamné vady jsou přípustné a nemohou být důvodem k pozdější reklamaci.

5.5. 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. Působením vysokých teplot může dojít u zastřešení k prohnutí plošných výplní konstrukce zastřešení, někdy doprovázených zvukovým efektem. Tyto deformace jsou přirozenými vlastnostmi materiálů použitých pro výrobu, nebrání v užívání věci a nejsou důvodem k reklamaci. U zastřešení, jakož i u všech produktů opatřených ochrannou fólií (např. bazén), je též nutné ihned po jejich instalaci odstranit ochranné a krycí fólie. V závislosti na podmínkách, kterým je zastřešení či jiný výše uvedený produkt místně vystaven, může dojít již za několik týdnů k jeho nevratnému poškození. Za tato poškození Prodávající neodpovídá. Kupující bere na vědomí, že při ponechání zastřešení či jiného produktu v originálním balení činí lhůta pro odstranění ochranné a krycí fólie maximálně šest měsíců.

5.6. Na dárky, které Prodávající poskytuje Kupujícímu bezplatně v rámci plnění dle Smlouvy, nelze uplatnit práva z odpovědnosti Prodávajícího za vady.

5.7. Prodávající neodpovídá za vady ani za škody, které vzniknou třetím osobám v případě nevhodného příkazu ze strany Kupujícího nebo v důsledku vadné montáže zboží ze strany Kupujícího nebo jím pověřené osoby.

6. Závěrečná ustanovení

6.1. Tento reklamační řád je k dispozici pro Kupujícího v provozovnách Prodávajícího a na www.ALBIXON.cz.

6.2. Tento reklamační řád se řídí právním řádem České republiky.

6.3. Tento Reklamační řád je účinný od 04. 06. 2025.