	REKLAMAČNÍ ŘÁD			D - 5001
Zpracoval: Mgr. Ing. Jana Pekárková	Přezkoumal:	Schválil: Ing. Jan Topol, Ph.D.	Datum: 01. 05. 2023	Revize č.: 0

Reklamační řád společnosti TopolWater, s.r.o.

1 VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ A VYMEZENÍ POJMŮ


- a) Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a vztahuje se na zboží – čistírny odpadních vod (dále jen „**ČOV**“), u nichž jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího ze záruky za jakost (dále jen „**Reklamace**“).
- b) Prodávající je společnost TopolWater, s.r.o., se sídlem Nad Rezkovcem 1114, 286 01 Čáslav; IČ: 26212943, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 80202.
- c) Kupující je právnická nebo fyzická osoba, která s prodávajícím uzavřela kupní smlouvu.

2 ROZSAH ODPOVĚDNOSTI


- a) Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že ČOV má vlastnosti dohodnuté v kupní smlouvě.
- b) V případě, že se po převzetí ČOV kupujícím vyskytnou v záruční době vady ČOV může kupující uplatnit vady u prodávajícího.
- c) Záruční doba na opravu ČOV včetně všech náhradních dílů je poskytována v délce 6 měsíců.
- d) Záruka se nevztahuje na závady způsobené nesprávnou obsluhou ČOV. Jedná se zejména o špatné nastavení časového spínače a závady, které jsou odstranitelné úkony dle platného Návodu k obsluze nebo je-li ČOV zatěžována nad projektovanou kapacitu.
- e) Prodávající neodpovídá za případné vícenáklady vzniklé provozovateli ČOV likvidací odpadních vod v případě dočasné nefunkčnosti ČOV z důvodu záruční vady.

3 VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- a) Reklamace se uplatňují v sídle prodávajícího/ zhotovitele: Nad Rezkovcem 1114, 286 01 Čáslav, e-mail: servis@TopolWater.com, nebo telefon +420 602 253 540 a to telefonickou nebo elektronickou formou.
- b) Při reklamaci je třeba předložit doklad o koupi reklamované ČOV a záruční list.
- c) V případě jakékoli reklamace prodávající dohodne s kupujícím nejvhodnější formu uplatnění vady. Prodávající s přihlédnutím k povaze reklamace nabídne kupujícímu, aby jej navštívil servisní technik a opravu vad ČOV nebo její části provedl na místě případné instalace, nebo doporučí, je-li to technicky možné, ČOV nebo její část dopravit do servisního střediska.

	REKLAMAČNÍ ŘÁD			D - 5001
Zpracoval: Mgr. Ing. Jana Pekárková	Přezkoumal:	Schválil: Ing. Jan Topol, Ph.D.	Datum: 01. 05. 2023	Revize č.: 0

- d) V rámci záruky prodávající poskytne bezplatnou opravu, případně bezplatnou výměnu vadných částí, přičemž náklady na dopravu servisního technika vždy hradí majitel ČOV. V případě neuhrazení cestovného do 30 dní od provedené opravy, záruka končí. Je-li majitel ČOV ochoten a schopen vadnou součást v záruce vyměnit svépomocí, pak je mu tato součást zdarma zaslána poštou na náklady prodávajícího.
- e) Prodávající je povinen reagovat na záruční reklamaci do 10 - ti pracovních dnů od nahlášení závady, a prodávající neodpovídá za škody způsobené nefunkční ČOV v důsledku záruční vady (zejména zatopený sklep, poškození zasakovacího systému, pokuty, náklady na případné vyvážení odpadních vod do opravy ČOV apod.).
- f) Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou jinak.
- g) Do této lhůty provedou servisní pracovníci prodejce opravu vadné části ČOV. Průběh opravy a způsob jejího vyřízení zaznamenají do formuláře reklamace. Kupující poté převzetí ČOV potvrdí na formuláři svým podpisem. V případě, kdy ČOV byla zaslána k reklamaci do sídla prodejce, servisní středisko po řádném vyřízení reklamace vyzve kupujícího, písemně, či telefonicky k převzetí opravené ČOV.
- h) Pokud byla reklamace neoprávněná (zejména závada vznikla nesprávným použitím nebo chybnou manipulací apod.), servisní středisko vyúčtuje kupujícímu náklady na lokalizaci a opravu závady. Kupující je povinen tyto náklady uhradit ve stanoveném termínu, nejpozději však do 14 (čtrnácti) dnů od zaslání faktury kupujícímu na úhradu nákladů.
- i) Nárok na uplatnění záruky zaniká v případě neodborné montáže nebo neodborného uvedení ČOV do provozu. Stejně tak zaniká v případě neodborného zacházení s výrobkem, tj. zejména nebyla-li ČOV provozována v souladu s návodem k obsluze. Příkladem zániku nároku na uplatnění záruky je např.:
- porušení ochranných pečetí a nálepek, např. na dmychadlech
 - používání výrobku za podmínek, které neodpovídají parametrům uvedeným v dokumentaci k výrobku. Jde především o zatěžování ČOV přítokem odpadních vod nad dimenzovanou kapacitu, či nadměrné/nestandardní používání chemických prostředků.
 - Bylo s ČOV jako celkem manipulováno po její instalaci.
 - Byl-li na ČOV proveden neautorizovaný servisní zásah do konstrukce a funkčních částí ČOV
 - Záruka je poskytována pouze na první instalaci ČOV, jejím přemístěním zaniká jakákoli záruka ze strany prodávajícího.
- j) Vadou ČOV není nesprávná biologická funkce ČOV, ta může být způsobena zejména nevhodným chemickým složením odpadní vody, tj. neodpovídající ČSN 756402, odst. 4.1.
- k) Vadou ČOV není výskyt vláknitých bakterií.

	REKLAMAČNÍ ŘÁD			D - 5001
Zpracoval: Mgr. Ing. Jana Pekárková	Přezkoumal:	Schválil: Ing. Jan Topol, Ph.D.	Datum: 01. 05. 2023	Revize č.: 0

4 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- a) Reklamační řád je k nahlédnutí v kanceláři obchodního oddělení v sídle firmy.
- b) Tento reklamační řád nabývá účinnost dnem **1. května 2023**.
- c) Změny reklamačního řádu vyhrazeny.

V Čáslavi dne 01. 05. 2023



.....
Ing. Jan Topol, Ph.D.
jednatel TopolWater, s.r.o.