

I. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ A VYMEZENÍ POJMŮ

- 1) Tento reklamační řád je zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "Zákon") a vztahuje se na spotřební zboží (dále jen "Zboží"), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva Kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen "Reklamacce"). "Prodávajícím" je společnost Cautum s.r.o. se sídlem Kubelíkova 1224/42, 130 00 Praha 3 – Žižkov, IČO 29014646, DIČ CZ29014646 "Kupující" je subjekt, který s Prodávajícím uzavřel zákaznickou smlouvu.
- 2) Vzhledem k platné právní úpravě se rozlišuje kupující, který je spotřebitelem a kupující, který spotřebitelem není.
- 3) Kupující – spotřebitel je fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Je to fyzická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami.
- 4) Kupující – který není spotřebitel, je podnikatel, který nakupuje výrobky či užívá služby za účelem svého podnikání s těmito výrobky nebo službami, tj. který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Tento kupující se řídí obchodními podmínkami v rozsahu, které se ho týkají a obchodním zákoníkem.

II. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

- 1) V případě, že objednané Zboží vykazuje zjevné vady na přepravním obalu, je Kupující oprávněn Zboží nepřevzít. (Kontrola obalu je povinností Kupujícího) Kupující je povinen sepsat s přepravcem "Zápis o škodě" V takovém případě zůstává zachován nárok Kupujícího na poskytnutí řádného plnění Prodávajícím. Kupující je povinen o tomto neprodleně informovat prodávajícího. V případě, že se po převzetí Zboží Kupujícím vyskytnou v záruční době vady na Zboží, může Kupující uplatnit svou oprávněnou reklamaci. Reklamacce chybějících, vadných nebo nějak skrytě poškozených dílu dopravou, dosud nepoužitého zařízení, je nutné reklamovat do dvou dnů po převzetí. Jinak k nim nebude přihlédnuto.
- 2) V případě, že objednané Zboží vykazuje vady v průběhu trvání záruční doby, není ve shodě s kupní smlouvou, a nemá užitné vlastnosti smlouvou garantované (garantovaná výše úspory), prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, může Kupující uplatnit svou oprávněnou reklamaci.
- 3) Reklamaci z titulu garance úspory může zákazník uplatnit nejdříve po uplynutí 12 měsíčního nepřetržitého provozu.
- 4) Pro účely stanovení hodnoty dosažené úspory ve vazbě na vyšší garantované úspory je stanoven následující způsob jejího zjišťování.
- 5) Primárním způsobem, který se použije pro výpočet výše dosažené úspory je měření relevantních provozních parametrů a následující výpočet úspory (dosažené použitím úsporného zařízení) softwarem Společnosti, a to vždy vyčtením těchto naměřených a zaznamenaných dat z paměťové karty umístěné v zařízení a vygenerováním protokolu o úspoře „Výpis z úspory“ dle tzv. metodiky výpočtu úspor (Metodika).
- 6) Ověřit správnost výpočtu dle Metodiky je v zásadě možno dvěma doplňkovými způsoby:
 - a) doplňkovým kontrolním měřením spotřeb kWh, se zapojeným úsporným zařízením do příslušného elektrického okruhu a bez zapojeného úsporného zařízení do el. okruhu (tzv. BYPASS zařízení) a to porovnáním těchto rozdílných spotřeb za předem dohodnuté přesně stanovené časové intervaly (obvykle hodina „s“ a hodina „bez“, případně týden „s“ a týden „bez“), a to jen za předpokladu, že zákazník je schopen přímo zajistit konstantní zátěž nebo je z minulosti známo chování zátěže a tedy je při testu tato zátěž predikovatelná a nebyla od té doby tedy zátěž navyšována instalací jiných technologií a spotřebičů do zkušebního okruhu. Přechod (přepojení) mezi jednotlivými kontrolními stavy úsporného zařízení při zkušebním provozu ze stavu zařízení zapnuto („BYPASS OFF“) do stavu zařízení vypnuto („BYPASS ON“), bude vždy provádět pracovník pověřený společností.
 - b) doplňkovým porovnáním faktur dodavatele el.energie stran spotřeby el.energie ve vztahu k místu instalace zařízení instalací a zprovoznění zařízení předcházející časové období, a to za předpokladu splnění podmínek konstantní či predikovatelné zátěže.
- 7) V případě, že zákazník není schopen po dobu kontrolního měření zajistit konstantní zátěž na instalovaném elektrickém okruhu, bude vždy jednoznačným výsledkem o dosažené úspoře protokol „Výpis z úspory“, generovaný softwarem úsporného zařízení dle „Metodiky výpočtu úspor“.
- 8) Pro splnění podmínky dosažení minimální garantované úspory je určující postup podle odst. č. 3 písm. a) tohoto článku. To neplatí pro případ příkrého rozporu mezi hodnotou úspory el.energie podle metodiky výpočtu úspory (odst. č. 3 písm. a) a doplňkového měření nebo doplňkového porovnávání faktur dodavatele el.energie (odst. č. 3 písm. b), c).
- 9) Zákazník prohlašuje, že byl řádně seznámen s metodikou výpočtu úspor, která stanoví výpočtový algoritmus a způsob zjištění relevantních výpočtových parametrů úspory, a souhlasí s jejím použitím. Hodnotou úspory elektrické energie se rozumí podle metodiky vypočtená úspora v dotčených objektech, resp. u elektrických zařízení zákazníka, ke kterým je připojeno úsporné zařízení za určitý časový interval. Vypočtená úspora nemusí, pokud je vypočtena podle metodiky, plně odpovídat skutečně dosažené úspoře, když maximální její odchylka je stanovena v rozmezí +/- 10%.

10) Pro kontrolu výpočtu výše dosažené úspory oproti hodnotě zjištěné z Výpisu úspory provedením doplňkového kontrolního měření se použijí přiměřeně pravidla pro oznamování a odstraňování vad. Zákazník je povinen doložit vhodným způsobem podklady odůvodňující jeho pochybnosti o dosahování garantované výše úspory.

11) V případě prokázaného zjištění, že není dosahováno min. garantované úspory, má Zákazník nárok na přiměřenou slevu z kupní ceny výrobku v závislosti na zjištěném rozdílu mezi výší garantované úspory a skutečně dosažené úspory. V případě zjištění skutečné úspory nižší než 8% má Zákazník právo odstoupit od této Smlouvy a Společnost je povinna mu vrátit zaplacenou kupní cenu.

12) Je-li však nedosažení garantované úspory prokazatelně způsobeno vadou zařízení, resp. jeho součástky, má Zákazník právo na výměnu zařízení, resp. součástky.

13) Délka záruční doby se řídí platnými ustanoveními Zákona, činí 24 měsíců. Prodávající poskytuje smluvní prodlouženou záruku 60 měsíců v případě, že montáž zařízení provádí autorizovaný servisní technik, nebo servisní tým prodávajícího.

14) Záruku kupující úplně ztrácí v případě, že je zjištěno porušení plomb, kryjících technologickou část zařízení. O takovém kroku informuje prodávající kupujícího písemně dopisem na adresu sídla firmy, nebo adresu trvalého bydliště kupujícího. Servis a opravy takového zařízení následně provádí servis prodávajícího pouze za úplat. Nárok na uplatnění záruky také zaniká v případě neodborné montáže, neodborného uvedení zboží do provozu, stejně jako při neodborném zacházení s ním.

III. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

1) Reklamační listy se uplatňují v sídle a všech provozovnách Prodávajícího.

2) Pro vyřízení reklamačního listu je nutné doložit řádně vyplněný reklamační protokol (volně ke stažení na webových stránkách) a také záruční list k reklamovanému zařízení.

3) Je-li při záruční opravě v záručním listu určený servis odlišný od Prodávajícího, jehož sídlo či místo podnikání je ve stejném místě jako v případě Prodávajícího nebo v místě pro Kupujícího bližším, uplatní Kupující právo na záruční opravu u servisu uvedeného v záručním listu.

4) Reklamační list včetně odstranění vady musí být vyřízen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamačního listu, pokud se prodávající s Kupujícím nedohodnou jinak. Čas se počítá ode dne převzetí vadného zboží, resp. od doručení reklamačního listu Kupujícímu.

5) Pokud byla reklamační oprava neopravená, např. z důvodu špatně provedené montáže, Prodávající bude nucen naúčtovat Kupujícímu náklady na zjištění a opravu závady. Kupující je povinen tyto náklady uhradit ve stanoveném termínu, nejpozději však do 14 (čtrnácti) dnů od ukončení reklamačního řízení.

IV. SPECIÁLNÍ UPOZORNĚNÍ NA ŠPATNÉ PŘEBÍRÁNÍ ZÁSILEK

Je nutné brát na zřetel, že mezi náš obchodní vztah vstupuje třetí osoba, to je přepravce!!! Česká pošta, PPL, DHL, Schenker atd... Proto je nutné, před přepravcem pečlivě zkontrolovat kartonu, (obalu). **POVINNOST KUPUJÍCÍHO!!!**

V. NÁKUP A REKLAMACE DLE OBCHODNÍHO ZÁKONÍKU

V případě, že na straně kupujícího bude právnická osoba nebo fyzická osoba – podnikatel, kteří zboží kupují k provozování své podnikatelské činnosti nebo na IČO, je kupní smlouva uzavřena dle obchodního zákoníku. Odpovědnost prodávajícího za vady zboží nebo za poskytnuté záruky, nároky kupujícího a jejich uplatnění se řídí ustanoveními § 422–441 obchodního zákoníku.

VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

V případě jakékoli Reklamační Kupující Prodávajícího informuje o uplatnění Reklamační a dohodne se s ním o nevhodnější formě vyřízení reklamační.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti 1.1.2014 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.

Reklamační vyřizuje: Ing. Jana Kudrová – tel.: 777 457 005, e-mail: reklama@cautum.cz