

1. Úvodní ustanovení a kontaktní údaje

- 1.1 Tento reklamační řád upravuje postup při uplatňování a vyřizování práv z vadného plnění a práv ze záruky za jakost u dodávek a montáže tepelných zdrojů a jiných zařízení, tj. tepelných čerpadel, plynových kotlů, zásobníků teplé vody, regulací, rozvodů a souvisejícího zařízení. Tento reklamační řád je mimo jiné nedílnou součástí smluvní dokumentace, jestliže na něj smlouva uzavřená mezi společností DUKO Energie s.r.o. a třetím subjektem (zákazníkem) odkazuje.
- 2.1 Dodavatelem je společnost **DUKO Energie s.r.o.**, IČO 269 20 344, se sídlem Šafaříkova 1737, 539 01 Hlinsko, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 21308 (dále jen „Dodavatel“).
- 3.1 Pro uplatnění reklamace lze využít zejména:
 - 3.1. e-mail: **reklamace@duko.cz**,
 - 3.2. telefon: **+420 469 315 213**,
 - 3.3. písemné podání zasláné na adresu sídla Dodavatele,
 - 3.4. osobní podání v sídle Dodavatele, je-li přijetí reklamace s ohledem na povahu plnění možné.
- 4.1 Kontaktní údaje zákazníka uvedené v reklamaci slouží k potvrzení přijetí reklamace a ke sdělení výsledku jejího vyřízení.

2. Vymezení pojmů

1. **Zákazníkem** se rozumí objednatel plnění Dodavatele.
2. **Spotřebitelem** je fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti ani samostatného výkonu povolání.
3. **Dílem** se rozumí plnění sjednané ve smlouvě, její cenové nabídce a dalších přílohách, zejména však ale dodávka zařízení a jeho montáž.
4. **Vadou** je rozpor plnění se smlouvou nebo s požadavky dle platných právních předpisů. Zda je Zákazníkem uplatněná reklamace oprávněná, Dodavatel odborně posoudí (možno na doporučení výrobce) podle okolností konkrétního případu; tím nejsou dotčena zákonná práva Zákazníka ani jeho možnost domáhat se jejich ochrany.
5. **Reklamací** se rozumí uplatnění práva z vady Díla, dodaného zařízení, poskytnuté služby nebo ze záruky za jakost.
6. Tento reklamační řád neupravuje ani neomezuje zákonná práva spotřebitele. V případě rozporu se použije právní úprava příznivější pro spotřebitele.

3. Práva z vadného plnění a záruka za jakost

1. Dodavatel odpovídá za to, že Dílo při předání odpovídá smlouvě.
2. Zákazník má v případě vady práva v rozsahu stanoveném právními předpisy – primárně zákonem č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění.
3. Dodavatel může poskytnout záruku za jakost nad rámec zákonných práv. Její délka, rozsah a podmínky jsou uvedeny ve smlouvě, záručním listu, záručních podmínkách nebo v jiném potvrzení o záruce. Záruka za jakost se nedotýká zákonných práv Zákazníka z vadného plnění.
4. Záruční doba, byla-li sjednána, běží od předání příslušné části Díla, není-li v záručním potvrzení výslovně a v souladu s právními předpisy uvedeno jinak.

4. Uplatnění reklamace

1. Spotřebiteli se doporučuje vytknout vadu bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Tím nejsou dotčena jeho zákonná práva ani zákonné lhůty. Spotřebitel není povinen použít vzorově vytvořený reklamační formulář Dodavatele uvedený v příloze č. 1 tohoto reklamačního řádu ani předložit originál dokladu o úhradě ceny Díla; k doložení smluvního vztahu však Dodavatel může požádat Zákazníka o některé údaje, například číslo zakázky, místo realizace, podklady k předání Díla nebo kopii smlouvy či Dodavatelem vystavené faktury atp.
2. Aby mohla být reklamace vyřízena účelně, Dodavatel doporučuje uvést zejména:
 - jméno a příjmení Zákazníka,
 - adresu instalace a kontaktní údaje,
 - číslo smlouvy nebo zakázky, je-li k dispozici,
 - označení reklamovaného zařízení nebo části Díla,
 - popis projevu vady a datum, kdy byl tento projev vady zjištěn,
 - požadovaný způsob vyřízení reklamace,
 - případné fotografie, videozáznam nebo chybový kód zařízení.
3. Neúplnost podání sama o sobě není důvodem k odmítnutí reklamace. Vyžaduje-li posouzení reklamace

- doplnění údajů nebo prohlídku místa plnění, Dodavatel Zákazníka vyzve k poskytnutí součinnosti, případně k doložení požadovaných podkladů či sdělení doplňujících informací.
4. Zákazník je povinen umožnit Dodavateli v přiměřeně dohodnutém termínu přístup k reklamovanému zařízení a do místa plnění, je-li to nutné k posouzení nebo odstranění vady. Nedohodnou-li se strany jinak, Zákazník zároveň zajistí bezpečné pracovní podmínky a přístup plně odpovídající povaze zásahu.
 5. Je-li zařízení vybaveno vzdálenou diagnostikou, může Dodavatel nabídnout její využití. Vzdálená diagnostika je pomocným způsobem posouzení reklamace.

5. Potvrzení o reklamaci a její vyřízení

1. Při uplatnění reklamace spotřebitelem Dodavatel vydá písemné potvrzení obsahující alespoň datum uplatnění reklamace, její obsah, požadovaný způsob vyřízení a kontaktní údaje spotřebitele pro informování o vyřízení reklamace.
2. Reklamace spotřebitele včetně odstranění vady a informování spotřebitele o vyřízení bude vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se Dodavatel se spotřebitelem výslovně nedohodne na delší lhůtě. Dohoda o delší lhůtě musí být učiněna se spotřebitelem; jednostranné oznámení Dodavatele nestačí.
3. Po marném uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace může spotřebitel požadovat přiměřenou slevu nebo od smlouvy odstoupit.
4. Po vyřízení reklamace Dodavatel spotřebiteli vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně potvrzení o provedené opravě a době jejího trvání; je-li reklamace zamítnuta, poskytne písemné odůvodnění zamítnutí.
5. U Zákazníka, který není spotřebitelem, se postup a lhůty řídí smlouvou a právními předpisy. Dodavatel i v takovém případě usiluje o vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu.

6. Posouzení reklamace a odstranění vady

1. Dodavatel provede přiměřené technické posouzení uplatněné vady. Je-li to vzhledem k povaze vady vhodné, provede prohlídku zařízení v místě instalace, diagnostiku nebo jiný odborný úkon.
2. Oprávněná reklamace bude vyřízena způsobem odpovídajícím povaze vady a právu Zákazníka. Odstranění vady může spočívat zejména v opravě, výměně vadné součásti, dodání chybějící části plnění, opětovném provedení vadně poskytnuté práce nebo jiném zákonném způsobu nápravy.
3. Je-li vada oprávněná, nese Dodavatel náklady potřebné k jejímu posouzení a odstranění. Vyžaduje-li odstranění vady demontáž a následnou montáž věci namontované v souladu s její povahou a účelem, postupuje Dodavatel v souladu s právními předpisy.
4. Nejde-li o oprávněnou reklamaci, Dodavatel Zákazníka seznámí s důvody závěru. Placený servisní zásah, diagnostiku, dopravu nebo opravu mimo odpovědnost Dodavatele lze provést jen po předchozí informaci o předpokládané ceně a po odsouhlasení Zákazníkem, nestanoví-li právní předpis jinak.

7. Okolnosti významné pro posouzení vady

1. Za vadu, za kterou Dodavatel odpovídá, se nepovažuje porucha nebo poškození, pokud Dodavatel prokáže, že vznikly po předání Díla v důsledku okolností, za niž neodpovídá, zejména:
 - neodborným zásahem do zařízení, jeho úpravou nebo opravou provedenou bez potřebné odbornosti,
 - provozem v rozporu s návodem výrobce nebo s předanými provozními pokyny,
 - mechanickým poškozením, živelnou událostí, přepětím, výpadkem nebo vadou elektrické sítě, není-li tato část plnění součástí Díla,
 - vadou, nevhodností nebo nedostatečnou kapacitou stávajících rozvodů, otopné soustavy, radiátorů, podlahového vytápění, elektroinstalace, vodovodních rozvodů, komína, spalínové cesty, vrtu, studny či jiné části objektu, která nebyla předmětem Díla,
 - vlastnostmi topné nebo užitkové vody, včetně usazenin, koroze, kalů, magnetitu nebo agresivity vody, pokud tyto okolnosti nebyly způsobeny porušením povinnosti Dodavatele,
 - nedostatečnou údržbou, byla-li údržba nezbytná a Zákazník byl o jejím rozsahu a důsledcích jejího neprovádění řádně informován,
 - poruchou internetového připojení, domácí sítě, cloudové služby třetí osoby nebo zařízení třetí osoby, které nebyly součástí dodávky Dodavatele.
2. Uvedení těchto okolností v tomto reklamačním řádu neznamena automatické zamítnutí reklamace. Dodavatel vždy posoudí příčinu konkrétního projevu a jeho souvislost s dodaným plněním.
3. Za vadu se zpravidla nepovažují běžné provozní jevy odpovídající vlastnostem zařízení a návodu výrobce, zejména odmrazovací cyklus tepelného čerpadla, tvorba a odvod kondenzátu, úkap pojistného ventilu při ohřevu teplé vody, regulační odchylky v rámci nastavených parametrů nebo provozní hlučnost v mezích deklarovaných výrobcem. Má-li Zákazník pochybnost, je oprávněn tento projev reklamovat; Dodavatel jej posoudí.

4. Vyžaduje-li to odborné posouzení příčiny vady, může Dodavatel navrhnout odběr vzorku topné nebo užitkové vody či laboratorní rozbor. Náklady takového úkonu nese Dodavatel, jde-li o oprávněnou reklamaci; v opačném případě je lze po Zákazníkovi požadovat pouze za podmínek uvedených v článku 6 odst. 4.

8. Havarijní a bezpečnostní situace

1. Za stav vyžadující bezodkladné bezpečnostní řešení lze považovat zejména podezření na únik plynu, kouř nebo zápach spáleniny, zjevné přehřívání zařízení, masivní únik vody ohrožující majetek nebo elektroinstalaci, případně jinou situaci bezprostředně ohrožující život, zdraví nebo majetek.
2. V případě podezření na únik plynu, požár nebo bezprostřední ohrožení života či zdraví Zákazník nejprve postupuje podle bezpečnostních pokynů výrobce, provozovatele distribuční sítě nebo příslušných složek integrovaného záchranného systému. Je-li to bezpečné, zařízení odstaví z provozu.
3. Dodavatel vyřizuje havarijní požadavky přednostně podle svých provozních možností. Uvedení orientační reakční doby je pouze servisní informací a nemění zákonné lhůty pro vyřízení reklamace spotřebitele.

9. Zvláštní ustanovení pro spotřebitele

1. Spotřebitel není povinen hradit náklady spojené s oprávněnou reklamací ani s odstraněním vady, za kterou Dodavatel odpovídá.
2. Žádné ustanovení tohoto reklamačního řádu nevylučuje ani neomezuje práva spotřebitele, která mu přiznávají právní předpisy; k ujednání, které by tato práva předem omezovalo nebo vylučovalo, se nepřihlíží.
3. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z uzavřené smlouvy zajišťuje Česká obchodní inspekce (www.coi.cz). Spotřebitel může podat návrh na mimosoudní řešení sporu po neúspěšném pokusu vyřešit věc přímo s Dodavatelem.

10. Ochrana osobních údajů a závěrečná ustanovení

1. Dodavatel zpracovává osobní údaje získané v reklamačním řízení v rozsahu nezbytném pro přijetí, posouzení, vyřízení a evidenci reklamace a pro plnění svých zákonných povinností.
2. Tento reklamační řád se použije ode dne jeho účinnosti na reklamace uplatněné po tomto dni. Práva vzniklá před jeho účinností se řídí právními předpisy a smluvními ujednáními účinnými v době jejich vzniku.

Tento formulář je dobrovolný. Reklamací lze uplatnit i bez jeho použití a bez předložení originálu dokladu o úhradě.

Příloha č. 1 – Vzorový formulář pro uplatnění reklamace

Dodavatel:

DUKO Energie s.r.o., IČO 269 20 344
se sídlem Šafaříkova 1737, 539 01 Hlinsko
zapsaná v OR vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 21308
e-mail: reklamace@duko.cz, telefon: +420 469 315 213

Údaje zákazníka:

jméno a příjmení / obchodní firma včetně IČO:
adresa pro doručování/ID datové schránky:
e-mail:, telefon:

Údaje o zakázce a místě instalace:

číslo smlouvy nebo zakázky, je-li k dispozici:
adresa místa instalace:
typ zařízení / reklamovaná část díla:
datum předání díla nebo uvedení zařízení do provozu, je-li známo:

Popis reklamace:

popis vady nebo projevu vady:
.....
.....
.....
datum zjištění vady:
projev vady je: trvalý/občasný (označte)
bezpečnostně závažný: ano/ne (označte)
jiný:
chybový kód zařízení, je-li k dispozici:
příložené podklady (např. fotografie, video, chybová hlášení):
.....

Požadovaný způsob vyřízení:

požaduji vyřízení reklamace tímto způsobem (označte):

- odstranění vady opravou
- dodání nové části plnění / výměna vadné součásti
- doplnění chybějící části plnění
- přiměřená sleva
- jiný zákonný způsob vyřízení:

Uplatněný požadavek bude Dodavatelem (za případné součinnosti výrobce) posouzen podle povahy vady, smlouvy a právních předpisů.

Součinnost pro posouzení reklamace:

preferovaný termín pro technickou prohlídku:
kontaktní osoba na místě instalace, je-li odlišná od zákazníka: telefon:
Je-li to potřebné k posouzení reklamace, umožním dodavateli přístup k zařízení a do místa instalace v přiměřeně dohodnutém termínu.

Prohlášení zákazníka

Potvrzuji, že údaje uvedené ve formuláři jsou podle mých vědomostí pravdivé. Beru na vědomí, že případný placený servisní zásah, diagnostiku, dopravu nebo opravu mimo odpovědnost Dodavatele lze provést pouze po předchozím sdělení předpokládané ceny a mém odsouhlasení.

V, dne

podpis zákazníka
(není nutný při elektronickém podání):

.....

Potvrzení o přijetí reklamace – vyplní Dodavatel

datum uplatnění reklamace:

obsah reklamace:

zákazníkem požadovaný způsob vyřízení:

kontaktní údaje zákazníka pro informování o vyřízení:

reklamaci převzal(a):

datum a podpis / elektronické potvrzení Dodavatele:

.....