

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Společnost ROSENBERG s.r.o., se sídlem v Klenčí pod Čerchovem č. 101, IČO: 00870226, DIČ: CZ00870226, zapsaná u OR KS Plzeň odd. C, vložka 4984, vydává v souladu s příslušnými právními předpisy tento reklamační řád, který je platný pro všechny obchodní případy, pokud nejsou smluvně ujednány jiné záruční podmínky. Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti související se zajištěním dodávek bezvadného zboží nebo bezplatných oprav v souladu s výrobcem stanovenými zárukami.

### **Všeobecná ustanovení:**

Společnost Rosenberg (dále prodávající) je při prodeji výrobků povinen předložit zákazníkovi (dále kupujícímu) všechny informace a dokumenty týkající se výrobku tak, aby se kupující mohl včas seznámit se všemi jeho funkcemi, údržbou, technickými a provozními podmínkami a zajistit tak jeho bezporuchový provoz. Společnost Rosenberg s.r.o. odpovídá kupujícímu za to, že každý prodáváný výrobek bude mít jakost a užité vlastnosti uvedené v technických podkladech a katalogích nebo bude odpovídat tomu účelu, pro který byl konstruován nebo se obvykle používá. Výběr vhodnosti výrobku pro jeho záměry je plně v kompetenci kupujícího nebo jeho projektanta.

### **Záruční doba:**

Záruční doba v délce obecně 24 měsíců počíná běžet od data vystavení dodacího listu, pokud nebyla smluvně dohodnuta s kupujícím záruční doba delší. Tato záruční doba je vyznačena na záručním listě, který je součástí každé dodávky výrobků. Kupující je povinen po obdržení výrobku provést jeho kontrolu úplnosti a reklamovat zjevné vady do 3 dnů od jeho obdržení. Reklamační zjevných vad nebo neúplnosti po této lhůtě nebude uznána. Reklamovat lze pouze dodaný výrobek kompletní, ne jeho demontované části. Reklamací lze vždy uplatňovat jen prokazatelným způsobem, tj. písemnou formou.

### **Odstranitelné a neodstranitelné vady:**

V případě, že se v průběhu záruční doby vyskytne odstranitelná vada, pro kterou nemůže být zakoupený výrobek řádně používán, má kupující právo na jeho bezplatnou opravu. V případě vady, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby výrobek mohl být řádně používán jako výrobek bezvadný, má kupující právo na výměnu výrobku anebo má právo výrobek vrátit a od kupní smlouvy odstoupit a požadovat finanční náhradu rovnající se kupní ceně vadného výrobku. Vrátit nelze výrobek, který je poškozen, opotřeben, rozmontován nebo je nekompletní. Nelze také požadovat náhradu dodatečných nákladů spojených s demontáží nebo manipulací reklamovaného výrobku.

### **Reklamací lze uznat za těchto podmínek:**

- předmětná vada se vyskytla v záruční době
- výrobek nelze řádně a bez problémů provozovat
- výrobek byl zakoupen přímo u firmy Rosenberg s.r.o.
- kupující předloží s výrobkem dodanou dokumentaci: záruční list s datem prodeje a vyznačením druhu výrobku, smluvní doklad o prodloužené záruční době, platný prodejní doklad prokazující nákup reklamovaného výrobku.

**Rosenberg s.r.o.**

345 34 Klenčí pod Čerchovem 101, CZ

IČ: 00870226, DIČ: CZ00870226

Zápis v OR KS Plzeň, odd. C, vl. 4984

Bankovní spojení: KB Domažlice, č. ú. 19408321/0100

Tel.: +420 379 775 811, Fax: +420 379 795 222

Homepage: [www.rosenberg.cz](http://www.rosenberg.cz), e-mail: [rosenberg@rosenberg.cz](mailto:rosenberg@rosenberg.cz)



### **Reklamaci nelze uznat v těchto případech:**

- vypršela-li u reklamovaného výrobku záruční doba přede dnem uplatnění reklamace
- vznikla-li závada mechanickým poškozením, obvyklým opotřebením, nesprávnou montáží nebo používáním v rozporu s návodem na montáž a použití (např. nesprávné napájecí napětí, nezapojení příslušné ochrany, nepovolené zdroje proudu, extrémní teplotní podmínky, doprava agresivního média, doprava extrémně vlhkých médií atd.)
- jiným nesprávným jednáním kupujícího (např. zanedbáním povinné údržby a péče)
- v důsledku nevhodného projektování
- byl-li výrobek dodatečně upravován bez svolení prodávajícího
- prokazatelný nedovolený zásah do přístroje nebo jeho částečnou demontáž
- nesouhlasí-li data uvedená v záručním listě s výrobními a štítkovými údaji výrobku
- poškození přepravcem během dopravy nebo zničení v důsledku živelných pohrom.

Nebude-li kterákoliv z uvedených podmínek ze strany kupujícího splněna, nebude reklamace uznána jako oprávněná a následně vyřízena. Pro urychlené řešení reklamace bude prodávající vyžadovat vyplněný reklamační formulář s přesnou specifikací vady, popisem chování výrobku, záznamy, měřeními a případně i fotografiemi.

### **Lhůty pro vyřízení reklamace:**

Reklamace jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od data doručení reklamovaného zboží do výrobního závodu v Klenčí pod Čerchovem, pokud nebylo s kupujícím dohodnuto jinak. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o vadu neodstranitelnou. Okamžitá výměna zboží je podmíněna situací ve výrobě a jeho fyzickým stavem na skladě. Každý reklamovaný výrobek je podroben komplexní technické kontrole, o které vydá reklamační technik nález s návrhem na řešení reklamace, tj. buď provedením bezplatné opravy nebo podáním návrhu na dodání nového bezvadného výrobku nebo konstatováním, že reklamace je neoprávněná. Dojde-li k provedení opravy nebo dodání nového výrobku, začne běžet záruční doba opraveného nebo nově dodaného výrobku zpět od data jeho převzetí kupujícím. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek převzat do opravy nebo reklamace.

### **Místo uplatnění reklamace:**

Místem uplatnění reklamace je vždy sídlo prodávajícího, pokud nebylo dohodnuto jinak. Kupující zašle vadný výrobek prostřednictvím spediční firmy do sídla prodávajícího a o přijetí reklamace a zahájení reklamačního řízení je kupující vždy písemně informován. Reklamaci lze uplatnit také v místě montáže výrobku, pokud není možno odeslat reklamovaný výrobek k prodávajícímu a toto opatření bylo dohodnuto s příslušným vedoucím pracovníkem prodávajícího.

### **Vyúčtování nákladů spojených s reklamačním řízením:**

Náklady spojené s rychlým vyřízením reklamačního řízení, tzn. s dopravou nebo opravou výrobku jdou v případě uznaných reklamací plně k tíži prodávajícího.

V případě, že bude kupující v souvislosti s urychleným řešením reklamačního případu vyžadovat urgentní návštěvu techniků nebo pracovníků obchodního oddělení prodávajícího a reklamace bude nakonec uznána za neoprávněnou, je kupující povinen uhradit ve stanoveném termínu všechny náklady spojené s dopravou, prověřením funkčnosti a ztrátou času, nejpozději však do 14 dnů od dne ukončení reklamačního řízení. O urgentní výjezd techniků je kupující povinen požádat písemnou formou Obchodní oddělení prodávajícího.



**REGISTR  
SOLVENTNÍCH  
FIREM**



Management kvality

Jsme certifikováni

Pravidelné dobrovolné prověřování  
podle ISO 9001:2008



ENVIRONMENTÁLNÍ  
MANAGEMENT

Jsme certifikováni

Pravidelné dobrovolné prověřování  
podle ISO 14001:2004

**Rosenberg s.r.o.**

345 34 Klenčí pod Čerchovem 101, CZ

IČ: 00870226, DIČ: CZ00870226

Zápis v OR KS Plzeň, odd. C, vl. 4984

Bankovní spojení: KB Domažlice, č. ú. 19408321/0100

Tel.: +420 379 775 811, Fax: +420 379 795 222

Homepage: [www.rosenberg.cz](http://www.rosenberg.cz), e-mail: [rosenberg@rosenberg.cz](mailto:rosenberg@rosenberg.cz)



Tento reklamační řád nabývá platnosti dne 1. Ledna 2012.

Změny reklamačního řádu jsou vyhrazeny.

Schválil:

Karel Šnour  
ředitel společnosti

A handwritten signature in blue ink, consisting of several horizontal strokes and a vertical stroke that crosses them, ending in a small flourish.



**REGISTR  
SOLVENTNÍCH  
FIREM**



**Management kvality**

**Jsme certifikováni**

Pravidelné dobrovolné prověřování  
podle ISO 9001:2008



**ENVIRONMENTÁLNÍ  
MANAGEMENT**

**Jsme certifikováni**

Pravidelné dobrovolné prověřování  
podle ISO 14001:2004