



## **Dodací, skladovací reklamační a záruční podmínky ACHENBACH-CZ, s.r.o.**

Dodavatel – společnost ACHENBACH-CZ, s.r.o. dodává zboží kupujícímu – odběrateli – na základě jeho objednávky, potvrzené dodavatelem. **Nejvýhodnější ceny jsou vždy poskytovány při platbě za zboží skutečně předem- formou zálohové platby .**

Při platbě předem zasílá dodavatel kupujícímu – odběrateli – potvrzení objednávky a zálohový list .

Po úhradě zálohy v dohodnutém rozsahu a termínu zajistí dodavatel výrobu a dodávku zboží .

Pokud je dodávka realizována na základě dohody mezi kupujícím a prodávajícím v režimu platby po dodání zboží, je standardním termínem úhrady 21 dnů po datu UZP ( dodávky – převzetí zboží kupujícím ). Faktury-dodací a záruční listy jsou standardně zasílány prodávajícím na dohodnutý e-mail kupujícího. Společně s fakturou zasílá dodavatel další dokumenty, které tvoří součást dodávky jako mohou být například : návody k montáži, návody k provozu a údržbě, bezpečnostní pokyny , prohlášení o shodě na výrobky, k jejichž dodávce toto prohlášení náleží , výkresy a další předem dohodnuté dokumenty, které k dodávce zboží přísluší na základě rozhodnutí výrobce a dodavatele, případně s ohledem na předchozí dohodu , uzavřenou mezi prodávajícím a kupujícím o rozsahu dokumentace, dodané k výrobku. Není-li předem dohodnuto jinak, jsou veškeré dokumenty dodávané v českém jazyce.

Na vyžádání pošle kupující prodávajícímu faktury a další dokumenty kromě elektronické formy e-maile po dohodě i ve formě tištěné a to doporučenou poštou.

Dodávku zboží prodávající kupujícímu avizuje – e-mailem, nebo telefonicky.

Pokud není dohodnuto jinak, zajistí prodávající - dodavatel -také dodávku zboží na místo, určené kupujícím.

**Kupující k tomu poskytne v procesu objednávky dodavatel i- prodávajícímu – tyto informace pro dodání zboží: přesnou adresu místa dodávky, jméno a telefonní kontakt na pracovníka, který zajistí kontrolu zboží po dovozu dopravcem a jeho převzetí, dále provozní dobu – interval, ve kterém bude zboží v místě dodávky složeno. Kupující je povinen pro složení zajistit potřebné technické prostředky – dle povahy zboží: vysokozdvizný vozík, případně jeřáb aj – dle zadání dodavatele.**

Veškeré zboží prodávané společností ACHENBACH-CZ ,s.r.o. ( pokud není dohodnuto předem jinak) je dodáváno veřejnými přepravci a kryto 100 % pojištěním pro přepravu, poškození a zcizení během přepravy. Dodávka je předem avizovaná e-mailem, SMS, nebo telefonicky pověřenému pracovníkovi-zástupci kupujícího.

Zákazník má v avízu dodávky uvedeny veškeré identifikační údaje k dodávce (popis zboží, množství, hmotnost, balení s rozměry a - pokud nejde o přepravu sběrnou službou – také SPZ vozidla přepravce.

**Pokud se prodávající a kupující dohodnou na převzetí zboží kupujícím přímo v centrále výrobce, pak je kupující povinen včas avizovat prodávajícímu SPZ vozidla a jméno řidiče + termín dojezdu na nakládku. Tyto údaje prodávající předá na nakládku formou avíza . Bez předání těchto informací - avíza od ACHENBACH-CZ,s.r.o. - nemůže být zboží zkupujícímu, nebo jeho zástupci ( přepravci ) ze skladu výrobce vydáno.**

**Kontrola zboží při dovozu či při převzetí zboží – před převzetím od přepravce (při dodávce zboží s dopravou ke kupujícímu ) či před odběrem, učiněným kupujícím přímo ze skladu výrobce.**

Kupující – odběratel – je povinen prostřednictvím pověřené osoby provést před převzetím zboží od veřejného dopravce či ze skladu výrobce provést kontrolu správnosti, kompletnosti a nepoškozeného stavu dodávky zboží a to dříve, než potvrdí zástupci dopravce – řidiči – přepravní doklad CMR. Jedná se o kontrolu vlastností zboží, které jsou zjistitelné vizuálně. U výrobků, které



**ACHENBACH - CZ, s.r.o.**

mají štítky s výrobním číslem, jde o kontrolu výrobního - sériového čísla, které se musí shodovat s informací, uvedenou v avízu dodávky.

U dodávek bez výrobního čísla je identifikačním znakem číslo zakázky, které je předem odběrateli oznámeno dodavatelem.

**Pokud zákazník do 24 hodin po dodávce dodavateli e-mailem , SMS, či telefonicky nepotvrdí převzetí dodávky bez výhrad a nereklamuje případně zjištěné nedostatky, nebo nepotvrdí-li dodavateli převzetí zboží mailem či SMS na předem vystavené dodací listy (pokud jsou samostatné dodací listy výslovně předem dohodnuty), má se za to, že dodávka proběhla v pořádku a bez závad.**

#### **Řešení reklamace dodaného zboží:**

Při zjištění nedostatků – vad dodaného zboží v procesu kontroly dodávky před jejím převzetím od dopravce je kupující ( - odběratel - ) povinen okamžitě kontaktovat dodavatele na NON STOP telefonu + 420 777 336 945 nebo + 420 567 234 240, případně e-mailem na oba veřejné e-mailové kontakty. Kupující je povinen ihned podrobně a přehledně sepsat a fotograficky zdokumentovat zjištěný stav nedostatků, závad, poškození. Reklamaci, čitelně podepsanou zástupcem kupujícího – - na straně jedné, zástupcem dopravce ( řidičem) na straně druhé, doplněnou dalšími podpůrnými důkazy ( fotografie zjištěných nedostatků ) je nezbytné bezodkladně odeslat dodavateli na e-mail [info@achenbach.cz](mailto:info@achenbach.cz) a [m.salamanek@gmail.com](mailto:m.salamanek@gmail.com) a současně telefonicky prověřit převzetí reklamace dodavatelem k řešení. Odběratel je v závažných případech – po předchozí dohodě s dodavatelem - oprávněn zboží, které je reklamováno a neodpovídá objedávce ( například silně poškozené, či jiné, nebo jinak nepoužitelné zboží ) odmítnout od dopravce převzít.

Dodavatel nepřijme později zadanou reklamaci výše uvedených typů vad na dodávce zboží, pokud nebude dodržen postup výše uvedený a pokud nebude tato reklamační doložena reklamačním protokolem, podepsaným zástupcem kupujícího, čitelně jménem řidiče, SPZ vozidla a přívěsného zařízení, datem, místem a hodinou sepsání reklamačního protokolu.

**Standardní záruka na nové výrobky, dodané společností ACHENBACH-CZ, s.r.o. je 24 měsíců ode dne UZP, není-li předem písemně dohodnuto jinak. Náhradní díly jsou dodávány se standardní zárukou 6 měsíců ode dne UZP.**

#### **Skladovací podmínky :**

Veškeré dodané zboží je třeba skladovat v čistých, suchých, větratelných místnostech se stabilním teplotním režimem tak, aby nepřišly do styku s agresivními látkami či výpary. Zboží neskladujte na přímém slunci, blízko tepelných zdrojů a v místech, kde může dojít k jejich poškození vnějšími vlivy či záření.

Pokud je ke skladování některých druhů zboží předepsán speciální skladovací režim, bude s ním kupující předem seznámen před dodávkou.

Poznámka: při skladování kovových plechů, vlnitých a dalších profilovaných plechů a výrobků z nich může při skladování v prostředí s vysokou vlhkostí či v mokru dojít ke vzniku map na kovovém povrchu výrobků – plechů, krytů. Tento jev není vadou výrobku a není předmětem reklamace, neboť nemá žádný vliv na vlastnosti výrobků, které byly deklarovány dodavatelem.

#### **Reklamační období záruky .**

Výrobky musí být využívány výhradně k účelu, pro který byly dodány, musí být odborně instalovány a používány pouze v souladu s vlastnostmi výrobků a v podmínkách provozu, pro které byly pořízeny.

Pro instalaci a zapojení výrobků poskytne kupujícímu dodavatel příslušné návody. Stejně tak i pro údržbu a běžné servisní úkony (výměna olejové náplně v bubnových elektropohoncích apod.)



Veškeré informace, které obdrží kupující – objednatel – s dodanými výrobky a které se týkají montáže, pravidelné údržby, čištění, kontroly stavu, seřizování, servisu, výměny dílů zvýšeného opotřebení, výměny olejů a dalších zásad pravidelné péče o dobrý a provozuschopný stav výrobků je kupující povinen předat spolu s proškolením konečnému uživateli. Dodavatel doporučuje kupujícímu uchovat si doklady o tom, že konečný uživatel ( provozovatel ) byl s těmito dokumenty seznámen, porozuměl jim a byly mu předány.

Není povinností dodavatele výrobků splnění těchto povinností a přenesení veškerých výše uvedených informací od kupujícího (odběratele) až na konečného uživatele - provozovatele - výrobků prověřovat, ani kontrolovat.

Záruční i pozáruční reklamace vyřizuje ACHENBACH-Cz, s.r.o. jako autorizovaný obchodně- servisní partner výrobce, jehož značku dodané výrobky nesou, přičemž rozhodnutí o uznání či neuznání reklamace je výhradním rozhodnutím výrobce. Výrobce posuzuje každou reklamaci na základě podrobných informací (vyplněného reklamačního protokolu a dalších souvisejících dokumentů), které předá reklamující (výhradně prostřednictvím pověřeného pracovníka kupujícího-odběratele) bez prodlení prostřednictvím e-mailové pošty (formát PDF, fotodokumentaci JPEG nebo PDF formát), doporučené pošty, nebo osobně zástupci dodavatele.

#### **Reklamační protokol musí obsahovat tyto údaje :**

1. Identifikační údaje kupujícího ( odběratele, který zboží zakoupil )
2. Identifikaci výrobku (pokud je výrobek s výrobním číslem pak toto výrobní číslo, číslo faktury- dodacího listu a kopii faktury- dodacího listu od dodavatele, které jsou zároveň záručním listem (nebylo-li předem písemně dohodnuto jinak )
3. Popis zjištěné reklamované závady
4. Termín, čas, místo, kde a jak byla reklamovaná závada zjištěna
5. Kompletní spojení na osobu, která závadu, která je reklamována, zjistila
6. Fotodokumentaci zjištěné závady – poškození výrobku. Upozornění – stěžejním dokumentem je fotografie či videozáznam stroje- zařízení – stavby, kde je vidět poškozený výrobek nainstalovaný na .- či v zařízení ( elektrobuben, stěrače, regulační válce či regulační stolice aj.), nebo na objektu ( stěnové, střešní, podhledové plechy aj...)
7. Podrobný popis okolností, předcházejících či přímo souvisejících se zjištěním závady se svědectvím všech osob, které mohou svědectví poskytnout s cílem zjistit příčinu závady, která se reklamuje.

**Upozornění: teprve po pořízení a dodání všech potřebných dokumentačních podkladů fotografií, které ukáží instalované poškozené výrobky ( výrobek ) na místě provozu a po zjištění a definici vzniklé závady je následně možné poškozený výrobek ( komponent stroje ) – případně obloukový kryt úchyt, plech střešní či stěnový nebo podhledový demontovat. Nedodržení tohoto postupu má za následek riziko, že výrobce reklamaci odmítne pro nedodržení postupu pro řádnou reklamaci, případně pro nedostatek fotografií, videa, dokumentujících stav zařízení při zjištění závady- před demontáží reklamovaného výrobku.**

8. **Dodavatel předá bezodkladně veškeré podklady pro reklamaci - přijaté od dodavatele - k posouzení výrobcí do jeho reklamačního oddělení a dohlédne na to, aby reklamaci zákazníka ( kupujícího-odběratele) výrobce vyřídil v co nejkratším termínu.**
9. **Dodavatel o výsledku reklamace – který mu poskyt výrobce reklamovaného výrobku – seznámí bezodkladně kupujícího ( odběratele ). Rozhodnutí o reklamaci je výhradně v kompetenci výrobce. Dodavatel v tomto procesu hraje roli zprostředkovatele, který má ve vztahu k výrobcí, jež posuzuje reklamaci, poradní hlas.**

10. **Dodavatel zboží – výrobku - nemá oprávnění rozhodnout bez vědomí a souhlasu výrobce výrobku o reklamaci jinak, než výrobce. Je však povinen předat výrobci veškeré dostupné podklady a informace, které jsou pro rozhodnutí ve věci reklamace potřebné a to včetně vlastního komentáře.**

**Důležité :** je třeba, aby v rámci reklamace reklamující strana pro úspěch reklamace byla schopna prokázat a doložit, že reklamovaný výrobek byl pravidelně kontrolován, udržován a seřizován, pokud jsou tyto úkony požadovány a určeny dodavatelem na pokyn výrobce (viz montážní a provozní návod. Toto se týká všech aktivně pracujících výrobků: elektrobunů, stěračů, regulačních a vyrovnávacích válců, stolic, atd.. ) .

V případě, že při pravidelných kontrolách stavu výrobků, jejich funkce a činnosti zjistí provozovatel nebo odběratel jakékoliv nedostatky, špatnou funkci ,nestandardní chování výrobku, vysokou provozní teplotu, hlučnost, mechanické či další závady či odchylky od standardu , je povinen ihned a prokazatelně informovat dodavatele výrobku, aby se zabránilo dalším větším škodám.

**Dodávky náhradních – nových - výrobků v nouzovém režimu , tj. při reklamaci s ohledem na co nejrychlejší nahrazení nefunkčních výrobků a omezení nutných odstávek technologických zařízení při poruše výrobku, který je součástí dalšího stroje – technologické linky řeší pověřený zástupce kupujícího bezodkladně se zástupcem dodavatele.**

Dodavatel je připraven se vždy zasadit o co nejrychlejší dodávku zboží, které nahradí zboží, jež je vinou poruchy nefunkční a to dodávkou nového výrobku, který nahradí výrobek nefunkční. Následně může být – po dohodě s kupujícím – podle charakteru a rozsahu poškození či závady rozhodnuto o zajištění opravy vadného výrobku. V době záruky či reklamace je vždy vadný výrobek demontován a odeslán do záruční opravy do sídla výrobce. U pozáručních oprav je možné se dohodnout o dodávce potřebných náhradních dílů a následnou opravu je možné provést v autorizovaném servisu.

**Dodavatel – až do vyřešení případné reklamace – vždy fakturuje dodané zboží odběrateli – kupujícímu. Faktura – dodací list je součástí dodávky výrobku-zboží, které je požadováno. Kupujícímu i prodávajícímu postačí uzavření objednávky dodávky zboží telefonický kontakt, mailová zpráva či písemná objednávka doručená dodavateli. Plnění ze strany dodavatele vůči objednateli je realizováno v momentu převzetí zboží od dopravce a to takovým způsobem, a na takové místo, na kterém se dohodnou obě strany: prodávající a kupující.**

**Bude-li výrobcem reklamace uznána ( termín rozhodnutí – vyřízení reklamace je standardně 14 dnů. pokud se nedohodnou při reklamaci strany jinak ). Kupující neplatí za nově dodané zboží, které je úspěšně reklamováno v záruce a je dodáno jako náhrada za zboží, jež je předmětem úspěšné reklamace kupujícího . V takovém případě je faktura je anulována dobropisem, vystaveným prodávajícím a kupující nehradí žádné další položky, spojené s dodávkou zboží ( balné, dopravné ).**

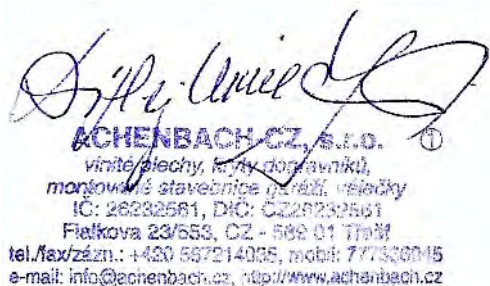
**Pokud je provedena záruční oprava zboží v rámci výrobcem uznané reklamace, nehradí kupující žádné položky, spojené s opravou ( díly, práci, obaly, balné, přepravu ).**

**V případě, že záruční reklamace není výrobcem uznána za oprávněnou, je povinen kupující – odběratel, který zboží reklamoval, uhradit v termínu splatnosti dodavateli fakturu za dodané zboží v termínu do 14 dnů od oficiálního rozhodnutí výrobce o neuznání reklamace, které kupujícímu doručil osobně, e-mailem, nebo poštou dodavatel-prodávající.**



ACHENBACH - CZ, s.r.o.

Na nový dodaný výrobek se vztahuje záruka v rozsahu, odpovídajícím platným záručním podmínkám v době dodávky-prodeje tohoto výrobku, pokud jsou dodrženy všechny zásady korektní montáže, údržby a provozování ve standardních provozních podmínkách , nebo předem dohodnutých a definovaných provozních podmínkách, pro které byl výrobek určen, objednáán a dodán .



**ACHENBACH-CZ, S.R.O.**

**Ing. Michal Salamánek - jednatel**

Tel. NON STOP + 420 567 234 240 Mobil NON STOP + 420 777 336 945

E-mail NON STOP : [m.salamanek@gmail.com](mailto:m.salamanek@gmail.com) e-mail : kancelář : [info@achenbach.cz](mailto:info@achenbach.cz)

web : [www.achenbach.cz](http://www.achenbach.cz)

IČ : 26232561 DIČ : CZ26232561

Aktuální znění tohoto dokumentu je k dispozici na webových stránkách [www.achenbach.cz](http://www.achenbach.cz)  
ve složce DOKUMENTY.