**7. Obecné záruční podmínky**

7.1. Společnost Valsir S.p.A. ručí za své výrobky v souladu s články obsaženými v evropské směrnici ES 1999/44; tato pravidla stanoví odpovědnost prodávajícího vůči konečnému kupujícímu po dobu 2 (dvou) let od data nákupu výrobku *(jako doklad o datu nákupu slouží doklad nebo účtenka)* a možnost prodávajícího uplatnit své právo na náhradu škody u výrobce, pokud toto již bylo posouzeno a schváleno společností Valsir S.p.A. To znamená, že v případě reklamace závady, kterou lze přičíst pouze výrobní vadě\*, se společnost Valsir S.p.A. zavazuje do 2 (dvou) let od data nákupu bezplatně vyměnit vadný výrobek nebo součást. I když není k dispozici doklad o datu nákupu, společnost Valsir S.p.A. se zavazuje vyměnit vadný výrobek nebo součást, pokud lze závadu přičíst pouze výrobní vadě\* a pokud je sdělení učiněno do 3 (tří) let od data výroby *(vyznačeného na výrobku)*. Náhrada případných škod na osobách, zvířatech nebo věcech způsobených popsanými závadami se řídí pokyny uvedenými v sekci "Služby - Formuláře-škody" na našich oficiálních webových stránkách "www.valsir.it".

7.2. Společnost Valsir S.p.A. poskytuje záruku na nástroje pro profesionální použití pro zpracování svých výrobků po dobu 1 (jednoho) roku od data zakoupení nástroje nebo jeho součásti či náhradního dílu profesionálním instalatérem. Na baterie pro provoz nářadí pro profesionální použití je poskytována záruka 6 (šest) měsíců od data zakoupení nářadí nebo jeho součásti či náhradního dílu profesionálním instalátor (technik).

7.3. Kupující nemá v žádném případě nárok na uplatnění nároků ze záruky u společnosti Valsir S.p.A., pokud cena Výrobků nebyla zaplacena podle dohodnutých podmínek a termínů, a to ani v případě, že se nezaplacení ceny podle dohodnutých podmínek a termínů týká jiných Výrobků než těch, u kterých má kupující v úmyslu uplatnit nárok ze záruky.

7.4. V rámci povinnosti poskytnout záruku se prodávající dále nezavazuje k náhradě přímých a/nebo nepřímých a/nebo následných škod kupujícímu nebo třetím osobám, které vznikly v důsledku vad výrobku *(včetně výrobních ztrát, škod na věcech nebo osobách, ušlého zisku atd.).*

7.5. Výše popsané podmínky mohou být integrovány s dalšími podmínkami, které se vztahují na konkrétní produktové řady.

\* Záruka se například nevztahuje na výrobky s vadami způsobenými přepravou, změnami a/nebo odchylkami způsobenými přírodními událostmi. nesprávným skladováním, nesprávnou instalací, zásahy a/nebo opravami provedenými neoprávněnými osobami, nedostatečnou údržbou nebo nedodržováním předpisů. návodu k použití, použití nevhodných Výrobků a/nebo nástrojů, běžné opotřebení, zhoršení stavu způsobené používáním a jakákoli jiná příčina, kterou nelze přičíst výrobní vadě, instalace nevhodného výrobku, provozní podmínky *(teplota, voda, vápenec, tlak, ampéry, napětí atd.)* mimo technické parametry uvedené ve všech technických dokumentech společnosti Valsir, použití nevhodných instalačních nástrojů.

**8. Instalace a skladování**

8.1. Výrobky Valsir musí být používány/instalovány v souladu s pokyny dodanými výrobcem. Společnost Valsir S.p.A. odmítá veškerou odpovědnost za nesprávnou instalaci materiálu nebo za neprovedení zkoušky samotného systému, společnost Valsir S.p.A. rovněž odmítá odpovědnost za změny, poškození nebo používání, kterým může být instalovaný materiál vystaven v důsledku přírodního namáhání nebo nesprávné údržby.

**9. Insolvence - řešení úpadku**

Jakékoli zpoždění nebo nesrovnalost v platbě dává společnosti Valsir S.p.A. právo pozastavit všechny dodávky a/nebo vypovědět všechny smlouvy, také podle čl.1456 italského občanského zákoníku, po oznámení doporučeným dopisem nebo ověřeným e-mailem (PEC) zaslaným kupujícímu, a/nebo zrušit stávající objednávky, i když nejsou spojeny s dotyčnými platbami, a právo na náhradu vzniklých škod. Úroky z prodlení se počínaje dnem splatnosti platby počítají v rozsahu stanoveném legislativním nařízením 231/2002.

Společnost Valsir S.p.A. bude v každém případě oprávněna pozastavit plnění závazků vyplývajících z prodeje Produktů podle čl. 1461 italského občanského zákoníku, pokud by se finanční situace kupujícího stala takovou, že by vážně ohrozila zaplacení úplaty, pokud nebude poskytnuta odpovídající záruka. Kromě toho má společnost Valsir S.p.A. právo pozastavit platnost smlouvy podle čl. 1456 italského občanského zákoníku po oznámení doporučeným dopisem nebo ověřeným e-mailem (PEC) zaslaným kupujícímu, pokud nastane některá z následujících situací: a) převod/pronájem společnosti kupujícím nebo převod/pronájem pobočky společnosti kupujícím; vstup společnosti do likvidace kupujícím, a to i dobrovolné; podání návrhu nebo podrobení se insolvenčnímu řízení kupujícího, a to i mimosoudnímu, nebo jinému úpadkovému řízení.

Žádná ze stran neodpovídá za nesplnění závazků vyplývajících z objednávek, pokud a dokud toto nesplnění není důsledkem nepředvídatelných a/nebo nevyhnutelných okolností (jako jsou války, přírodní události, přírodní katastrofy, stávky atd.), které brání splnění smluvních závazků ("vyšší moc"), za předpokladu, že strana postižená vyšší mocí informuje druhou stranu do 48 hodin po události, přičemž upozorní i na možné důsledky a předpokládané zpoždění při zpracování a dodání objednávky.

**10.Vyhrazení vlastnického práva**

10.1. Zboží je prodáváno na základě smlouvy o výhradě vlastnictví podle čl. 1523 a násl. občanského zákoníku; v důsledku toho zůstává zboží až do uhrazení celé ceny ve vlastnictví společnosti Valsir S.p.A..

10.2. V případě jakéhokoli jednání třetí strany v souvislosti s dodanými výrobky prodávajícího, na které se vztahuje výhrada vlastnického práva, je kupující povinen informovat třetí stranu o skutečnosti, že tyto výrobky jsou majetkem prodávajícího, a neprodleně o tomto jednání informovat prodávajícího. Kupující ponese veškeré náklady spojené s touto žalobou.

**11. Spory - Rozhodné právo - Místní příslušnost**

11.1. Veškeré kupní smlouvy mezi stranami a tyto všeobecné podmínky prodeje se řídí italským právem.

11.2. Veškeré spory vzniklé mezi stranami v souvislosti s výkladem, platností nebo plněním těchto Všeobecných prodejních podmínek a souvisejících smluv podléhají výlučné pravomoci soudu v Brescii.

11.3. Mezi smluvními stranami se sjednává, že pouze prodávající může mít podle vlastního uvážení možnost vzdát se výlučné příslušnosti uvedené v předchozím odstavci a podat žalobu proti kupujícímu v místě svého bydliště a u příslušného soudu.

**12. Závěrečná ustanovení**

12.1. Úplná nebo částečná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto všeobecných prodejních podmínek nemá vliv na platnost ostatních ustanovení.

**ZTRÁTY**

**Definice:**

**ZTRÁTA:** škody na věcech, osobách a zvířatech způsobené výrobními vadami výrobků dodávaných společností Valsir.

**POJISTNÉ KRYTÍ:** pojištění se vztahuje výhradně na ŠKODY způsobené vadnými námi vyrobenými výrobky, nikoliv nesprávnou instalací. Pojištění se nevztahuje na náklady spojené s vyšetřováním škod a výměnou vadného výrobku.

Náhrada škody

Společnost Valsir S.p.A. má uzavřenou pojistnou smlouvu s přední pojišťovnou, která zaručuje náhradu škod způsobených osobám, zvířatům a věcem vlastními vadnými výrobky. Náhrada škody bude poskytnuta pouze v případě, že výrobky byly instalovány v souladu s normami, platnými předpisy a doporučeními výrobce, jak je uvedeno v technické dokumentaci společnosti Valsir S.p.A., a pokud se zjistí, že výrobky jsou vadné. Reklamace škod musí být nahlášeny, jinak hrozí jejich propadnutí, do 3 pracovních dnů ode dne, kdy byly zjištěny.

Po přesném prozkoumání obdržené dokumentace nechá společnost Valsir S.p.A., pokud to uzná za vhodné, provést kontrolu na místě, a to vlastními technickými pracovníky nebo externím inspektorem, aby posoudila oprávněnost nároku na náhradu škody. Pokud kontrola odhalí, že výrobek nemá výrobní vady, vystaví společnost Valsir S.p.A. žadateli fakturu za náklady vynaložené na kontrolu a za náklady spojené s otevřením zprávy.

Čl. 1 – Platnost

* 1. **Strany oprávněné uplatňovat nároky:**

Všichni zákazníci jsou oprávněni uplatnit reklamaci služby vyplývající z této smlouvy, pokud jim vznikla škoda na předmětech poskytnutých společností Valsir. Na základě stanovené smlouvy mohou požadovat náhradu škody způsobené ztrátou. Na základě analýzy obdržené žádosti může společnost Valsir:

- zaslat pojišťovně dokumentaci potvrzující vznik škody.

- vyhodnotit poškozenému zákazníkovi odhadované náklady na uvedení prostor do původního stavu.

Po zjištění své odpovědnosti může společnost Valsir přímo prověřit škody prostřednictvím svých zaměstnanců nebo prohlídkou odhadce škod.

* 1. **Záruční podmínky**

Společnost Valsir zaručuje náhradu škod způsobených třetím osobám vadnými výrobky po dobu 10 let od zakoupení.

Čl. 2 – Odpovědnost

2.1 Osoba odpovědná za stížnosti musí faxem, e-mailem nebo dopisem informovat kancelář služeb zákazníkům společnosti Valsir S.p.A. a přiložit následující údaje:

- doklad o koupi,

- jméno územního zástupce, pokud existuje,

- název zastoupení, pokud existuje,

- informace o poškozeném zákazníkovi,

- kód a popis výrobku, který má být vrácen,

- množství výrobku, který má být vrácen,

- fotografie, které potvrzují poškození osob, věcí nebo zvířat,

- předání zkušebního protokolu prokazujícího provedení zkoušek systému před uvedením do provozu v souladu s platnými předpisy (pokud předpisy neexistují, pak s odkazem na postupy popsané v technických příručkách společnosti Valsir; zkušební metoda musí být slučitelná s tlakovými a teplotními charakteristikami požadovanými systémem,

- odhad nákladů na opravu,

- podpis osoby vyplňující formulář.

2.2 Údajně vadné výrobky zašlete společnosti Valsir přímo nebo prostřednictvím jejích zástupců. Pokud není možné vadný kus fyzicky vrátit, je poškozený povinen poskytnout podrobné informace o druhu a výši škody *(například fotografie, filmy, svědectví atd.).*

Náš zákaznický servis společnosti Valsir S.p.A. poskytne zákazníkovi a jeho zástupci informace o postupech při vyplňování dokumentů co nejrychleji. Rychlé vyplnění dokladů je přísně závislé na úplnosti informacíposkytnutých informací.

Čl. 3 - Podmínky přijetí pohledávky

3.1 Při montáži se musí montážní firma řídit a dodržovat platné technické předpisy, jakož i pokyny pro oblast použití a vlastnosti výrobku, který je předmětem smlouvy, v souladu s tehdy platnými dokumenty *(montážní návod, technický katalog, tabulky)* a případnými zvláštními písemnými pokyny.

3.2 Při montáži výrobků je třeba provést všechna nezbytná opatření k zabránění a snížení škod. Materiál použitý při stavbě zařízení musí být výhradně originální materiál společnosti Valsir a musí být instalován v souladu s pravidly instalace definovanými společností Valsir a uvedenými v jejích dokumentech nebo na jejích internetových stránkách www.valsir.it. Zařízení použité k instalaci musí být originální zařízení Valsir. Instalaci zařízení musí provádět osoby vyškolené a kvalifikované společností Valsir. Instalace musí být provedena v přísném souladu s prováděcím projektem.

3.3 Systém musí být před uvedením do provozu vhodně otestován v souladu s platnými předpisy *(pokud předpisy neexistují, pak s odkazem na postupy popsané v technických příručkách společnosti Valsir; zkušební metoda musí být kompatibilní s tlakovými a teplotními charakteristikami požadovanými systémem).*

3.4 Oznámení o ztrátě musí být učiněno do 3 pracovních dnů ode dne, kdy ke ztrátě došlo.

3.5 Až do kontroly *(ať už provedené posuzovateli ztrát nebo pracovníky společnosti Valsir)* nesmí zákazník/instalátor(technik) provádět žádné změny. Pokud jsou nutné naléhavé opravy, musí zákazník/instalátor nejprve pořídit fotografie, aby zdokumentoval údajnou příčinu problému a rozsah poškození *(viz odstavec 2.2).* Fotografie musí být co nejrychleji zaslány *(poštou nebo e-mailem)* přímo zákaznickému servisu společnosti Valsir S.p.A..

3.6 Předměty týkající se reklamace musí být vráceny společnosti Valsir ve stavu, v jakém byly nalezeny při demontáži, aby mohly být provedeny příslušné analýzy. Předměty, které byly úmyslně rozřezány nebo rozdrceny ve stejné oblasti, kde došlo k úniku, nebudou přijaty. Po obdržení zboží společnost Valsir S.p.A. provede veškeré analýzy a testy nezbytné k identifikaci problému, které mohou být i neopakovatelné a destruktivní. Zaslání zboží společnosti Valsir S.p.A. proto představuje tichý souhlas s provedením těchto analýz a testů.

3.7 Společnost Valsir uchovává předměty, které jsou předmětem reklamace, po dobu maximálně 90 dnů, během nichž je na písemnou žádost zpřístupní zákazníkovi. Po uplynutí 90 dnů se na vzorky nebude brát zřetel, aniž by společnost Valsir podala další oznámení.

**NÁROKY/REKLAMACE**

**Definice:**

**Reklamace:** jakýkoli typ žádosti zákazníka o náhradu škody. Některé příklady zahrnují: vadné zboží k vrácení, chyby ve vyúčtování, chyby v objednávce, chyby v odeslání atd.

Čl. 1 – Platnost

1.1 Strany oprávněné uplatňovat nároky všichni zákazníci/agenti jsou oprávněni uplatňovat nároky na služby vyplývající z této smlouvy, pokud potvrdí nároky, jako jsou:

- dodání zboží, které nebylo objednáno *(důvod hlášení A)*,

- dodání zboží, které bylo agentem chybně objednáno *(důvod hlášení B)*,

- vady provozních vlastností *(důvod hlášení C),*

- výrobek nelze prodat *(důvod hlášení D)*,

- předměty poškozené při manipulaci při nakládání/vykládání/přepravě *(důvod hlášení C)*,

- předměty dodané s výrobními chybami *(důvod hlášení C),*

- chybějící návod k montáži nebo instalaci, který je vadný/nepřesný.

Na základě uzavřené smlouvy mohou požadovat:

- vrácení peněz, protože zboží nelze prodat,

- dodatečnou slevu,

- výměnu vadného zboží,

- technickou pomoc.

Analýzou přijatého požadavku může společnost Valsir:

- zasílat bezplatné články/náhradní díly jako kompenzaci za špatný servis,

- akceptovat náklady na demontáž a montáž,

- vystavit dobropis.

* 1. Návštěvy technické asistenční služby společnosti Valsir u zákazníků z důvodu závad na dodaných výrobcích budou provedeny bezplatně, pokud budou znovu vyžádány do 2 let od data nákupu *(nebo 3 let od data výroby vyznačeného na výrobku)* v souladu se záručními podmínkami. Jakmile uplynutí této lhůty, nebo v případě reklamací, které nelze přičíst výrobní vadě nebo výrobkům Valsir, budou náklady na kontrolu na místě provedenou naší technickou asistenční službou zcela účtovány reklamujícímu.

Čl. 2 – Odpovědnost

2.1 Autorizace pro reklamace nekvalitních služeb Před vrácením jakéhokoli zboží musí zákazník/agent požádat o autorizaci přímo kanceláře Customers Services Valsir S.p.A. (v Itálii nebo jinde) prostřednictvím faxu, e-mailu nebo dopisu obsahujícího následující informace:

- název územního zástupce, pokud existuje,

- jméno zákazníka,

- kód a popis výrobku, který má být vrácen,

- množství výrobku, který má být vrácen,

- důvod vrácení (viz čl. 1),

- fotografická dokumentace,

- podpis osoby vyplňující formulář.

Náš zákaznický servis společnosti Valsir S.p.A. poradí zákazníkovi a agentovi, jak co nejrychleji vyplnit dokumenty. Rychlé vyplnění dokladů je přísně závislé na úplnosti poskytnutých informací.

Čl. 3 - Povinnosti montážní firmy pověřené vrácením zboží

3.1 Při montáži se musí montážní firma řídit a dodržovat platná technická pravidla, jakož i pokyny pro oblast použití a vlastnosti výrobku, který je předmětem smlouvy, v souladu s dokumenty platnými v dané době (montážní návod, technický katalog, tabulky) a případnými zvláštními písemnými pokyny.

3.2 Při instalaci výrobků je třeba provést veškerá potřebná opatření k zabránění a omezení poškození.

3.3 Instalace musí být testována v souladu s platnými normami *(pokud neexistují předpisy, pak s ohledem na postupy popsané v technických příručkách společnosti Valsir; zkušební metoda musí být kompatibilní s tlakovými a teplotními charakteristikami požadovanými systémem).*

3.4 Předměty týkající se reklamace musí být vráceny společnosti Valsir ve stavu, v jakém byly nalezeny při demontáži, aby mohly být provedeny příslušné analýzy. Předměty, které byly úmyslně rozřezány nebo rozdrceny ve stejné oblasti, kde došlo k úniku, nebudou přijaty. Po obdržení zboží společnost Valsir S.p.A. provede veškeré analýzy a testy nezbytné k identifikaci problému, které mohou být i neopakovatelné a destruktivní. Zaslání zboží společnosti Valsir S.p.A. proto představuje tichý souhlas s provedením těchto analýz a testů.

3.5 Společnost Valsir uchovává reklamované předměty po dobu maximálně 90 dnů, během níž je na písemnou žádost zpřístupní zákazníkovi. Po uplynutí 90 dnů se na vzorky nebude brát zřetel, aniž by společnost Valsir podala další oznámení.