



# ZÁKLADNÍ ZÁRUKA

A  
ODPOVĚDNOST

**CONTEG**

Od 1. 1. 2019 společnost CONTEG poskytuje záruku na své produkty po čtyři různě dlouhá období, viz níže, počínaje datem vyskladnění Ex Works (ze závodu), pokud není v prospektech, katalozích, příručkách, cenících nebo v tomto záručním dokumentu uvedeno jinak. Záruka se vztahuje na vady materiálu a výrobní vady a může být uplatněna pouze v případech, kdy byl produkt používán podle doporučení. Záruka se vztahuje pouze na produkty a/nebo díly. Pokud už se výrobek nevyrábí, bude nahrazen nejpodobnějším modelem či nejbližší možnou alternativou. Veškeré detaily ohledně záruky viz „ZÁRUČNÍ PODMÍNKY“.

## Existují čtyři různé kategorie záruky podle typu produktu:

### Kategorie 1: **15letá záruka**

Od 1. 1. 2019 společnost CONTEG poskytuje záruku na produkty ze seznamu níže v kategorii 1 po dobu 15 let od data vyskladnění Ex Works.

Výrobky obsažené v této záruční kategorii jsou následující:

- Stojanové rozvaděče (RSF, RDF, RSB, ROP, Ri7, RM7, RB1, REH)
- Otevřené rámy (RSG4, RSG2, RS)
- Nástěnné rozvaděče (RUN, RUD, REN, ACP)
- Kabelový management
- Řízení toku vzduchu
- Příslušenství IT (kromě osvětlení).

15letá záruka se nevztahuje na elektronické součástky jako elektronické zámky, sledující zařízení atd., které by byly součástí dodávky upraveného rozvaděče, a tím by spadaly do kategorie 3. Pokud se produkt již nevyrábí, bude nahrazen nejpodobnějším modelem či nejbližší alternativou.

### Kategorie 2: **5letá záruka**

5letá záruční lhůta se vztahuje na chladicí jednotky společnosti CONTEG. Tuto 5letou záruku je možné získat výhradně po zaregistrování Vašeho produktu na webové stránce [www.warrantyregistration.conteg.cz](http://www.warrantyregistration.conteg.cz)

Výrobky obsažené v této záruční kategorii jsou následující:

- Chladicí jednotky CoolTeg Plus
- Chladicí jednotky CoolTop
- Chladicí jednotky CoolSeven
- Chladicí jednotky CoolOut

Chladicí jednotky musí projít start-up procedurou do šesti měsíců od data odeslání ze skladu CONTEG. Dokumentace o provedeném start-upu musí být zaslána na emailovou adresu [cooling@conteg.com](mailto:cooling@conteg.com). Pravidelný servis musí být prováděn certifikovaným partnerem CONTEG, nebo technikem CONTEG minimálně dvakrát ročně (během celé záruční doby). Pokud tohle neplatí, záruka začíná datem odeslání ze skladu CONTEG.

Registrace produktu (5letá záruka) je platná, pokud je produkt zaregistrován do 6 měsíců od data odeslání ze skladu společnosti CONTEG. Zároveň pokud chladicí jednotka prošla start-up procedurou do doby 6 měsíců od data odeslání ze skladu CONTEG.

Záruka na kompresor a frekvenční měnič kompresoru je standardně 24 měsíců. Pokud kompresor a frekvenční měnič docílí 100 000 cyklů/startů, záruka pak končí 100 000 cyklem/startem (nikoli docílením 24 měsíců).

### Kategorie 3: **Dvouletá záruka**

Průmyslové produkty (FSE, FSM, WME, OMR), hasicí přístroj LES-RACK, RAMOS, PDU a ventilační jednotky a výrobnyky ledu mají dvouletou záruku od vyskladnění Ex Works. Chladicí jednotky CoolTeg Plus, CoolTop, CoolOut, CoolSeven mají dvouletou záruku od data start-up procedury provedenou technickým pracovníkem společnosti CONTEG nebo certifikovaným partnerem společnosti CONTEG (CCSP). Chladicí jednotky musí projít start-up procedurou do šesti měsíců od data odeslání ze skladu CONTEG. Dokumentace o provedeném start-upu musí být zaslána na emailovou adresu [cooling@conteg.com](mailto:cooling@conteg.com). Pravidelný servis musí být prováděn certifikovaným partnerem CONTEG, nebo technikem CONTEG minimálně dvakrát ročně. Pokud tohle neplatí, záruka začíná datem odeslání ze skladu CONTEG. Při koupi lze zažádat o prodlouženou záruku. Záruku nelze prodloužit dodatečně. Tato záruka standardně nezahrnuje kompresor a frekvenční měnič/driver. Pro tyto komponenty je standardní záruka 12 měsíců.

### Kategorie 4: **Roční záruka**

Chladicí jednotky CoolSpot a chladicí jednotky pro průmysl mají roční záruku od data vyskladnění Ex Works. Pokud výrobek nespadá ani do jedné ze čtyř uvedených kategorií, má se za to, že spadá do kategorie 3, což znamená, že má dvouletou záruku.

## GASTRO VÝROBKY CONTEG – DISTRIBUČNÍ SÍŤ

(Chlazené vitríny, vinotéky atp.)

### Platnost a délka záruky

Tyto výrobky mají roční záruku od data vyskladnění Ex Works. Gastro výrobky lze primárně zakoupit skrze distribuční síť společnosti CONTEG. Informaci o distribuční síti můžete získat na emailové adrese [insidesales@conteg.com](mailto:insidesales@conteg.com).

### Proces záruční reklamace

Pokud dojde k nefunkčnosti nebo je shledána závada na výrobku, servisní oddělení distributora detekuje závadu a popíše ji včetně fotodokumentace do reklamačního formuláře „RMA“ umístěného na stránkách společnosti CONTEG. Následně formulář RMA zašle na emailovou adresu [insidesales@conteg.com](mailto:insidesales@conteg.com). Po obdržení reklamace budete informováni o jejím přijetí. Po obdržení kompletní dokumentace provedeme důkladné zhodnocení situace a rozhodneme o dalším postupu.

### Možnosti řešení záruční reklamace

Jestliže je závada uznána za záruční a nepřekračuje oprávněný rámec oprav, společnost CONTEG zajistí dodání potřebných náhradních dílů distributorovi, který výrobek zakoupil. Tyto náhradní díly budou distributorovi poskytnuty bezplatně. Dále pak zaslání díly slouží pouze k opravě chyby/vady výrobku. Náklady na odeslání náhradních dílů hradí společnost CONTEG. Společnost CONTEG si může vyžádat zaslání vadných součástí/dílů zpět do sídla výrobního závodu společnosti CONTEG (dále jen „SÍDLO VÝROBNÍHO ZÁVODU“).

V případě, že závadu nelze vyřešit výměnou dílů nebo je-li zjištěn vážnější defekt, společnost CONTEG má právo rozhodnout o výměně celého výrobku. Pokud k této situaci dojde, společnost CONTEG má právo požadovat odeslání vadného výrobku zpět do výrobního závodu CONTEG. Veškeré náklady s dopravou zpět do výrobního závodu v

případě zjištění vážnějšího defektu nebo neopravitelné výrobní závady včetně nákladů na odeslání nového výrobku hradí společnost CONTEG.

#### Vyloučení záruční reklamace

Záruka na výrobek neplatí v následujících případech: mechanické poškození výrobku způsobené nesprávným používáním, neoprávněnými zásahy nebo neoprávněnou montáží. Poškození výrobku způsobené přírodními katastrofami, nehodami, nebo jinými vnějšími faktory mimo kontrolu společnosti CONTEG. Nepovolené úpravy nebo neautorizovaný zásah do vnitřních/vnějších komponent výrobku (bez předěšlé konzultace se společností CONTEG). Nepoužití doporučených originálních náhradních dílů a příslušenství. Dále pak nedodržení pokynů v uživatelském manuálu výrobku. Záruka se nevztahuje na produkt a jeho části, kde sériové číslo nebo čísla byla změněna, poškozena nebo odstraněna.

Na gastro výrobky společnosti CONTEG se dále vztahují níže uvedené záruční podmínky v tomto dokumentu označené jako ZÁRUČNÍ PODMÍNKY s uvedenými body 1. až 20...

## GASTRO VÝROBKY CONTEG – KONCOVÝ ZÁKAZNÍK

(Chlazené vitríny, vinotéky atp.)

V případě zakoupení gastro výrobků společnosti CONTEG koncovým uživatelem (mimo distribuční síť) se na veškeré gastro výrobky vztahují záruční podmínky bez jakékoli výjimky uvedené níže. Tzn. záruční podmínky uvedeny v tomto dokumentu označené jako ZÁRUČNÍ PODMÍNKY s uvedenými body 1. až 20...

## ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

1. Záruka nezahrnuje žádnou část produktu, která byla namontována, upravena, opravena nebo použita způsobem, o kterém se CONTEG domnívá, že by mohl ovlivnit spolehlivost výrobku či jeho části, a/nebo negativně ovlivnit jeho výkonnost, nebo je poškozená v důsledku použití neschváleným společností CONTEG či náhradím předem neschváleným. Záruka se nevztahuje na produkt a jeho části, kde sériové číslo nebo čísla byla změněna, poškozena nebo odstraněna.

2. Záruka se nevztahuje na náhradu nebo opravu způsobenou ztrátou či poškozením v důsledku, který je mimo kontrolu společnosti CONTEG, jako například zasažení bleskem nebo jiné přírodní, povětrnostní či válečné katastrofy. Záruka se nevztahuje na žádné práce nutné pro zajištění demontáže nebo opětovné instalace zařízení či součástí v záruce na místě ani žádné práce potřebné k diagnostice nutnosti opravy nebo výměny. Záruka společnosti CONTEG nezahrnuje žádné náklady na související služby nebo práce.

3. CONTEG neposkytuje žádnou záruku, vyslovenou ani naznačenou, s ohledem na vhodnost použití svých produktů za určitým účelem nebo možnosti jejich prodeje, krom toho, že produkty prodávané budou splňovat podmínky stanovené v příslušném popisku.

4. Žádný vzniklý nárok, ať už týkající se doručení produktu či nedoručení produktu, nebo jiného, nebude přesahovat kupní cenu produktu, kterého se nárok týká. Společnost CONTEG ani zákazník v žádném případě nenesou odpovědnost za ušlý zisk nebo náhodnou či

následnou škodu jakéhokoli druhu způsobenou vadami nebo nedostatky nebo nedoručením produktů.

5. Záruky a nápravy zde stanovené jsou podmíněny řádným přijetím, manipulací, uložením, instalací a užíváním produktů. Jedná se o produkty na vnitřní nebo vnější užití (dle typu produktu) podle standardních podmínek.

6. Bez ohledu na to, co je v této záruce sjednáno jinak, společnost CONTEG nenesou odpovědnost za žádnou speciální, nepřímou, náhodnou či následnou škodu jakéhokoli typu, včetně ale ne výhradně spojenou s nepoužitelností, ušlým ziskem či výdělkem, nároky třetích stran, a zákazník bude považovat, že je společnost CONTEG bezúhonná a odškodní jí od všech takovýchto nároků.

7. Záruku nelze uplatnit v následujících případech:

- záruku nelze uplatnit v případě přijetí poškozené zásilky – kupec má povinnost obdrženu zásilku pečlivě zkontrolovat a v případě poškození zásilky musí podat reklamaci nebo ji vyplnit s dopravcem, podle pravidel stanovených v záručních podmínkách;
- záruku nelze uplatnit v případě prošlé záruční lhůty na reklamované produkty;
- záruku nelze uplatnit v případě poškození způsobeným běžným opotřebením, nehodou, nedbalostí, zneužitím, špatného užití, špatnou instalací, nevhodným skladováním, poškozením v důsledku vystavení nepřiměřeným teplotám a/nebo vlhkosti či nepřímým vystavováním agresivním chemikáliím nebo extrémním vibracím;
- záruku nelze uplatnit v případě nevhodného používání produktů nebo jejich používání na nevhodných místech;
- záruku nelze uplatnit v případě, že nebyly dodrženy instrukce sjednané výrobcem nebo společností CONTEG;
- záruku nelze uplatnit na produkty v případě závady způsobené nekvalifikovanou instalací, špatným používáním, manipulací či nedbalostí;
- záruku nelze uplatnit v případě, že je produkt poškozen extrémními přírodními podmínkami.

8. Zákazník má právo uplatnit záruku na sídle výrobního závodu společnosti CONTEG na adrese K Sílu 2179, 393 01 Pelhřimov-Lhotka, Česká republika (dále jen „SÍDLO VÝROBNÍHO ZÁVODU“), pokud se vady kryté zárukou vyskytly v době trvání záruky po přijetí produktů a pokud byly vady řádně nahlášený společnosti CONTEG bez zbytečného odkladu v záruční lhůtě. SÍDLO VÝROBNÍHO ZÁVODU je jediné místo, kde lze záruku uplatnit. Tato záruka nepokrývá náklady spojené s odstraněním či instalací a/nebo převozem produktu.

9. Při uplatnění záruky má zákazník povinnost doručit na vlastní náklady a riziko reklamované výrobky na SÍDLO VÝROBNÍHO ZÁVODU spolu s průvodním dopisem, který obsahuje popis vad a kontaktní údaje zákazníka. Pokud průvodní dopis s popisem vad není společností CONTEG spolu s produkty doručen, CONTEG má právo považovat reklamaci za neúplnou, může ji odmítnout a vrátit produkty zákazníkovi na náklady a riziko zákazníka. Veškeré vrácené produkty musí mít platné číslo RMA nebo nálepkou obdrženu od zástupce centra péče o zákazníky společnosti CONTEG při zadání nároku.

Zákazník je odpovědný za převoz do společnosti CONTEG a veškeré související celní poplatky, daně, pojištění apod. CONTEG je odpovědný za náklady spojené s převozem vybavení zpět z továrny

zákazníkovi v případech, že záruka byla uznána. Veškerá zařízení, která jsou zasílána zpět z důvodu záruční opravy, musí mít platné číslo RMA vydané před odesláním zpět, které musí být čitelně vyznačeno na zpětné zásilce. Společnost CONTEG důrazně doporučuje, aby veškerá zařízení byla zasílána zpět v původním obalu.

**10.** CONTEG učiní rozhodnutí ohledně uplatnění záruky bez zbytečného prodlení a ne později než 60 dnů ode dne, kdy byla reklamáce podána, pokud se CONTEG a zákazník nedohodnou jinak. Po přijetí a schválení reklamáce má CONTEG právo učinit rozhodnutí, jak vyřešit nárok na záruku, tj. rozhodnout o rozsahu slevy z kupní ceny, opravy, náhrady nebo vrácení produktů. V případě, že je CONTEG v prodlení s opravou či náhradou produktů v důsledku zavinění pouze na straně CONTEG, má zákazník povinnost poskytnout společnosti CONTEG náhradní úměrnou lhůtu o délce minimálně dalších 15 dnů za účelem plnění závazku. V případě, že oprava či náhrada není sjednaná v této náhradní lhůtě, má zákazník právo odstoupit od smlouvy či nárokovat úměrnou slevu z kupní ceny. CONTEG si vyhrazuje právo vyměnit vadný produkt stejné kvality, pokud identická náhrada není možná.

**11.** Pokud reklamáce není uznána a CONTEG tuto reklamaci odmítne, zákazník je povinen uhradit společnosti CONTEG veškeré náklady spojené s touto reklamací, musí je uhradit společnosti CONTEG do 5 dnů od data doručení rozhodnutí ohledně reklamáce.

**12.** CONTEG vydá zákazníkovi písemné potvrzení včetně data podání reklamáce a jejího obsahu. Dále společnost CONTEG vydá zákazníkovi potvrzení včetně data a způsobu vyřešení reklamáce, včetně potvrzení o provedení případné opravy a jejího trvání. V případě odmítnuté reklamáce vydá CONTEG písemnou zprávu obsahující důvody odmítnuté reklamáce. CONTEG tímto doporučuje zákazníkovi, aby si tyto potvrzení ponechal po celou dobu trvání záruky.

**13.** Pokud je reklamáce vyřízena, CONTEG vrátí produkty zákazníkovi nebo mu poskytne náhradu v rámci záruční lhůty a CONTEG dále zákazníka žádá, aby vrácené zboží přijal. Zákazník je povinen přijmout reklamované produkty na své vlastní náklady a riziko do 5 obchodních dnů od okamžiku doručení oznámení s rozhodnutím o reklamovaných produktech.

**14.** CONTEG dodá zákazníkovi tyto produkty bez porušení jakékoliv obchodní značky či autorského práva.

**15.** Zákazník má povinnost reklamovat jakékoli vady na produktech v okamžiku přijetí zásilky a v případě, že jde o skryté vady, tak bez prodlení jakmile jsou tyto vady odhaleny. Při obdržení zásilky má zákazník povinnost zkontrolovat její stav. V případě, že je zásilka poničena nebo obsahuje jiné viditelné vady, má zákazník povinnost v momentě doručení tyto námitky zaznamenat či upřesnit na dodacím listu zásilky v případě osobního doručení zboží u společnosti CONTEG a v jiných případech u dopravce, jinak má zákazník právo tuto zásilku odmítnout. V případě přijetí dodávky dopravcem má zákazník povinnost zkontrolovat údaje uvedené na dodacím listu. Pokud údaje neodpovídají stávajícímu stavu dodávky, pokud je originální obal poškozený nebo je originální pečeť či páska poškozena, má zákazník právo tuto skutečnost poznamenat na dodacím listu dopravce a buď vadné produkty odmítnout, nebo odmítnout celou dodávku. Pokud tak

neučiní, vystavuje se zákazník nebezpečí, že mu pozdější případná reklamáce nebude uznána.

**16.** Zákazník má povinnost obsah zásilky zkontrolovat podle přiloženého dodacího či záručního listu. V případě, že obsah zásilky není v souladu s dodacím listem, má zákazník povinnost tuto skutečnost zaznamenat na dodacím listu nebo jeho přílohách a nechat si tuto skutečnost potvrdit dopravcem. Pokud dopravce odmítne, má zákazník právo odmítnout celou dodávku.

**17.** Zákazník má povinnost produkty zkontrolovat při přijetí zásilky od dopravce, a pokud produkty obsahují vady, které lze odhalit pouze po přijetí zásilky, má zákazník povinnost ohlásit je společnosti CONTEG bez zbytečného prodlení a nejpozději do 14 dnů. Zákazník má povinnost nahlásit skryté vady společnosti CONTEG okamžitě po zjištění této skutečnosti, a ne později než 6 měsíců po obdržení produktů.

**18.** CONTEG neposkytuje žádnou jinou záruku vyslovenou či naznačenou.

**19.** Pro zajištění správné a kvalitní instalace produktů společnosti CONTEG mají zákazníci možnost koupě montážní asistenční služby CONTEG provedenou pracovníky společnosti CONTEG. Pro správné fungování chladicích jednotek CoolTeg Plus, CoolTop, CoolOut, CoolSeven společnost CONTEG požaduje, aby si zákazníci zakoupili Start-up služební balíček společnosti CONTEG. CONTEG také může zařídit pozáruční službu poskytnutou buď pracovníky CONTEG, nebo místními smluvními partnery CONTEG.

**20.** Tyto záruční podmínky se řídí zákony České republiky mimo případy mezinárodního práva soukromého a kromě podmínek stanovených v Úmluvě Organizace spojených národů o smlouvách o mezinárodní koupi zboží. Jakékoli spory v rámci záruky budou posuzovány výhradně příslušným soudem v České republice.



**CONTEG, spol. s r.o.**

Štětкова 1638/18

140 00 Praha 4

Tel.: +420 565 300 362

[conteg@conteg.cz](mailto:conteg@conteg.cz)

[www.conteg.cz](http://www.conteg.cz)

**CONTEG**