

PALMAKO
ZÁRUČNÍ PODMÍNKY PRO VÝROBKÝ V SEKCI ZAHRADNÍ PROGRAM A
POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Obecná ustanovení

1.1 Tento dokument (dále nazývaný "podmínky") stanoví požadavky na uskladnění, instalaci a údržbu výrobků prodávaných od Palmako AS (dále označován jako "prodejce"), podmínky záruky poskytované na výrobky, a postup při podávání a vyřizování reklamací a jiných stížností spojených se zárukou.

1.2 Pokud není stanoveno jinak, podmínky platí pro prodej všech výrobků vyrobených prodejcem (dále jen výrobek nebo výrobky) nebo jinými autorizovanými prodejci, bez ohledu na to, zda je kupující osoba podnikající nebo uživatel (dále jen kupující).

2. Všeobecné požadavky na uskladnění, instalaci a údržbu výrobků

2.1 Uskladnění výrobků a balení před instalací. Kupující je povinen skladovat výrobek po převzetí tak, aby výrobek a jeho balení zůstalo neporušené. Výrobek a jeho balení by mělo být uskladněno na suchém místě, nemělo by dojít k přímému kontaktu se zemí, měl by být chráněn proti vlivům počasí (včetně vlhkosti a přímého slunečního svitu) a neměl by být skladován ve vytápěné místnosti. Balení by mělo být otevřeno krátce před sestavením, aby nedošlo k pošpinění a deformacím. Ze stejného důvodu je třeba se při montáži vyhnout vysoké vlhkosti vzduchu, dešti a teplotám převyšujícím 30 C°.

2.2. Ochrana před vlivy počasí. Aby byl výrobek chráněn před vlivy počasí, kupující musí výrobek opatřit vhodným nátěrem okamžitě po nainstalování (pokud nátěr nebo tlakové ošetření nebylo provedeno prodávajícím). Tento požadavek se vztahuje i na tzv. "dipped (ponoření a máčení v impregnačních vanách)" domky, kdy prodejce aplikoval primární ošetření impregnací. Vzhledem ke specifickým materiálům výrobků (dřevěné domky, lepené vrstvené hranoly nebo další hoblované dřevěné materiály), výrobky by měly být udržovány podle návodu a viz. dále, aby záruka výrobků zůstala v platnosti:

2.2.1. Dřevěné výrobky by měly být ošetřeny základním nátěrem, impregnací nebo konzervačními přípravky na dřevo a poté pravidelně natírány vrchní barvou (vodouředitelná, olejová atd.), což významně prodlužuje životnost výrobků. Dřevěné domky (včetně oken a dveří) by měly být opatřeny nátěrem určeným specificky pro dřevěné domky, a to nejpozději čtyři týdny od montáže obvodových stěn. Obojí, první i další nátěry by se měly řídit specifikacemi a radami, poskytnutými výrobcí konkrétních použitých nátěrových hmot;

2.2.2. Střecha musí být pokryta vhodnou střešní krytinou odpovídající podmínkám místního klimatu a počasí. Střešní lepenka, která je součástí balení některých výrobků není vrchní, krycí vrstvou, ale pouze podkladní;

2.2.3. Při výběru místa pro dřevěné domky je odpovědností kupujícího, aby zajistil, že výrobek nebude vystaven extrémnímu počasí (velké přívaly sněhu, silné větry), jinak

musí být výrobek ukotven k zemi (např. zemními kotvami) a sníh z něj musí být pravidelně odklizen;

2.2.4. Přinejmenším během prvních tří let, by nastavitelné matice a závitové tyče u dřevěných domků (jsou-li jejich součástí), měly být dotahovány nebo povolovány dle potřeby;

2.2.5. Odpovídající odvětrání by mělo být zajištěno v případě realizace na vyvýšených základových pásech nebo pilotech či zemních vrutech umístěných nad terén.

2.2.6. Zastřešení by mělo být pravidelně kontrolováno proti zatékání a u “studené” střešní konstrukce by se měla pravidelně kontrolovat funkčnost hřebenového větrání;

2.2.7. Výrobky by se měly chránit před poškozením lidmi, zvířaty a rostlinami (nárazy, poškrábání, poškození tlakem vody nebo kořeny rostlin, apod.);

2.2.8. Jakékoliv otvory ve dřevě a výrobcích způsobené vypadavými a jinými suky, by měly být vyspraveny vhodným materiálem na dřevo (vysprávací zátky, tmel apod.);

2.3. Uchovávání dokumentů a dat. Kupující je povinen uchovat všechny dokumenty, které dostane s výrobkem (zahrnující fakturu, dodací list, CMR, návod k sestavení s inspekčním listem), a je také povinen uchovat jedinečné identifikační číslo výrobku (identifikační číslo je uvedeno na štítku balení výrobku a na inspekčním listě, který je připnutý k návodu na sestavení). Prodejce má právo požadovat tyto dokumenty v případě reklamací či stížností, které obdrží. Nedodání těchto listin ze strany kupujícího bude považováno za nedodržení povinnosti tyto dokumenty uchovat, stejně jako povinnosti řídit se pokyny v nich uvedených.

2.4. Cílené užívání výrobku a požadavky na údržbu. Kromě toho, co je uvedeno v této sekci výše, je kupující v případě skladování, používání a údržby, povinen řídit se požadavky z dokumentací a návodů, které jsou součástí při dodání výrobku.

3. Záruční podmínky

3.1. Poskytovatel záruky. Poskytovatelem záruky na výrobky je Palmako AS, adresa Näituse 25, Tartu 50409, telefon 7 355 530, e-mail contact@palmako.ee

3.2. Trvání záruky. Prodejce poskytuje na výrobky záruku 5 let, pokud to není v dodatečných podmínkách záruky, které jsou součástí nebo jsou k dispozici u zvláštního výrobku nebo v těchto podmínkách, stanoveno jinak. Záruka začíná dodáním výrobku kupujícímu. Předpokládá se, že datum dodání je shodné s datem na faktuře, kterou prodávající vystaví na výrobek. Oprava nebo nahrazení výrobku během záruční doby neopravňuje k prodloužení záruční doby nebo k nové záruce s novými podmínkami. Záruka na vyměněné nebo opravené díly během záruční doby výrobku zaniká se zánikem záruky na celý výrobek.

3.3. Rozsah záruky. Záruka poskytovaná na výrobek se nevztahuje na žádné další výrobky, které jsou prodávány spolu s výrobkem (např. střešní krytina, akrylové nebo skleněné povrchy, kliky a panty dveří a oken, zámkové systémy nebo další příslušenství), ale nebyly vyrobeny prodávajícím, stejně tak se nevztahuje na montáž výrobku nebo na související náklady.

3.4. Podmínky platnosti záruky. Záruka je platná pouze v případě, že:

3.4.1. výrobek byl zakoupen od prodejce nebo autorizovaného prodejce nebo přes oficiální prodejní cesty, a záruka je poskytována pouze osobě, která koupila výrobek od takovýchto osob (fyzických, právnických);

3.4.2. v době reklamace kupující plně uhradil všechny faktury vydané k výrobku;

3.4.3. výrobek byl řádně uložen, nainstalován, používán a udržován;

3.4.4. nebyly na výrobku provedeny žádné vylepšení nebo změny, které nejsou v souladu s návodem výrobku nebo s požadavky na používání a údržbu;

3.5. Reklamáce záruky. Reklamáce záruky může být uplatněna na základě konstrukčních chyb výrobku, chybějících částí, neshody materiálu s kvalitativními požadavky nebo jiných vad výrobku, z nichž vyplýne nezpůsobilost výrobku podmínkám smlouvy, jejíž zahrnutí do rozsahu záruky není vyloučeno těmito podmínkami.

3.6. Co není zahrnuto v záruce:

3.6.1. roztaživost, sesychání a šednutí dřeva vyplývající z přirozeného chování a zvláštností dřeva jako přírodního materiálu;

3.6.2. zdravé/srostlé suky v částech výrobku, které neovlivňují stabilitu výrobku;

3.6.3. zdravé suky s dřeňovou prasklinou do průměru 10 mm v částech (včetně těch, které jsou přítomny v hranách a na krajích kusů, pokud nejsou pohledové po instalaci);

3.6.4. malé trhliny nebo praskliny v částech výrobku způsobené vlivem sesychání, pakliže nejsou po celé délce kusu a neohrožují stabilitu výrobku a jeho strukturu;

3.6.5. pokroucené a pokřivené částí výrobku, které nezabraňují instalaci;

3.6.6. smolníky nebo stopy po tmelu v částech výrobku;

3.6.7. nedohoblované povrchy, různost odstínů, oblíny a suky na stropních a podlahových palubkách, když tyto budou moci být nainstalovány tak, aby následně nebyly vidět (např. tím, že se desky otočí);

3.6.8. Přítomnost cinkového spoje na stěnách, dveřích a oknech výrobku;

3.6.9. vady, které jsou způsobeny:

- nekompetentní nebo nekompletní montáží nebo nevhodně zhotovenými nebo použitými základy;

- nevhodným zacházením nebo užíváním výrobku, jeho částí nebo materiálů ze strany kupujícího nebo porušením požadavků na skladování a na údržbu výrobku;

- změnami na výrobku nebo jeho částech bez předchozího souhlasu prodejce;
- příliš silným dotažením zavětrávacích lišt, šroubováním dveřních rámu nebo lemůvek přímo do stěnových panelů, atd., které zabraňují dřevěným částem v běžné roztažnosti a smršťování;
- zanedbáním při ochraně výrobku proti vlivům počasí (např. nepoužití zemních kotev nebo utahovacích pásek apod.);
- lidmi, zvířaty, přírodními silami, jako např.: větrem o síle 7 a vyšším na Beaufortově stupnici, přírodními katastrofami nebo jinými událostmi s vnějšími ničivými následky (jako blesky, bouře nebo tornáda);
- nevhodnou volbou nebo nevhodnou instalací střešní krytiny (včetně selhání při výpočtu zátěžové kapacity střechy výrobku), stejně jako nedostatečným zaizolováním podkladních vrstev pod šindelem nebo pod lepenkou během konstrukce střechy;
- skladováním nesmontovaného výrobku kupujícím v délce více než rok;
- použitím náhradních dílů nebo jejich částí, příslušenství nebo dalšího vybavení, které nejsou originálními částmi a jejichž použití nebylo předem schváleno prodejcem;

3.6.10. zatékání do stěn zahradních domků zapříčiněné deštěm a bočním větrem;

3.6.11. jakékoliv další vlastnosti výrobku, pokud výrobek odpovídá standardům kvality prodávajícího, s ohledem na jeho vlastnosti.

3.7. Kupujícímu propadají záruční práva v následujících případech:

3.7.1. Kupující řádně nezkontroloval množství, celistvost a kvalitu výrobku při převzetí, když vady na výrobku mohly být odhaleny během rozumně provedené pečlivé inspekce. Kupující je povinen zkontrolovat množství, celistvost a kvalitu výrobku co nejdříve po převzetí výrobku, ale v každém případě dříve, než jej začne sestavovat.

3.7.2. kupující neinformoval prodejce v přiměřeném čase o vadě na výrobku. Veškeré problémy týkající se množství, celistvosti nebo kvality výrobku by měl kupující ohlásit prodávajícímu neprodleně, nejpozději však do sedmi kalendářních dnů poté, co kupující odhalil nebo měl závadu odhalit.

3.7.3. Kupující poskytl prodejci v souvislosti s výrobkem nebo záruční reklamací nepravdivé informace.

3.8. Práva pocházející ze záruky a jejich uplatňování. Záruka opravňuje kupujícího, aby vyžadoval nápravu vady na výrobku během záruční doby, jak je to popsáno v sekci 4.3 záručních podmínek. Záruka neopravňuje kupujícího k dalším právům, včetně práva na náhradu škod nebo výloh, které kupující měl. Pro uplatnění práv ze záruky, je kupující povinen podat prodejci stížnost dle požadavku v sekci 4.1 záručních podmínek. Jakékoliv neshody týkající se uplatňování práv ze záruky budou nejprve urovnány podle sekce 4.2

4. Proces podání a urovnání stížnosti

4.1. Podání stížnosti. Všechny stížnosti týkající se výrobků musí být podány u prodejce písemně nebo e-mailem a musí být doprovázeny následujícími povinnými údaji a dokumenty:
1) Jménem nebo kódem a identifikačním číslem výrobku (uvedené na štítku balení výrobku a na kontrolním listu přiřazenému k návodu na sestavení, ve formátu PE-...)

- 2) kopií inspekčního listu přiřazeného k návodu na sestavení výrobku, spolu s popisem kupujícího ohledně problému a návrhu, jak situaci vyřešit, jménem a kontaktními informacemi na kupujícího
- 3) kopií specifického listu pro části výrobku, na němž kupující označí poziční čísla a množství závadných částí
- 4) prodejní fakturou

Velmi doporučujeme, doplnit vše fotodokumentací.

4.2. Nesouhlas s vyřízením stížnosti. V případě, že se zúčastnění nedohodnou na oprávněnosti stížnosti nebo způsobu, jakým by mohla být vyřízena, bude snahou, zajistit nejprve názor nezávislého odborníka, kterého si zúčastnění společně vyberou. Pokud se zúčastnění nedohodnou jinak, náklady spojené se zajištěním odborného názoru (znaleckého posudku) budou rovnoměrně rozděleny mezi zúčastněné.

4.3. Způsoby urovnání stížnosti. V případě, že v průběhu záruční doby dojde k reklamaci nebo k jiné odůvodněné stížnosti týkající se nesouladu produktu s podmínkami kupní smlouvy, za které je prodejce zodpovědný:

4.3.1. Prodejce, podle svého rozhodnutí, spraví vadu na výrobku na své náklady, nahradí vadnou část/i výrobku nebo dodá chybějící část/i. Jestliže prodejce zváží, že oprava výrobku je nevhodná, prodejce má právo výrobek nahradit/vyměnit, místo jeho opravy. Jestliže prodejce nahradí/vymění výrobek nebo jeho části, kupující musí vrátit vadný výrobek nebo jeho části prodejci na vyžádání nebo později.

4.3.2. Ve zvláštních případech, zúčastnění se mohou dohodnout na tom, že kupující opraví vadu. V tomto případě kupující musí předem podat odhad náklady na opravu vady prodejci. Jestliže prodejce souhlasí s odhadem, kupující dodá prodejci účty spojené s náklady a další dokumentaci týkající se odsouhlasených nákladů poté, co tyto náklady byly uskutečněny. Pouze náklady, které vznikly přímo za účelem opravy vady a které zajišťují, že vada byla opravena nejúčinnějším a nejvhodnějším způsobem s tím, že to prodejce předem odsouhlasil, tak budou brány jako oprávněné náklady.

4.3.3. Zúčastnění se mohou dohodnout na jiném způsobu opravy vady.

4.4. Náklady na dopravu. Prodejce proplatí náklady spojené s dopravou výrobku nebo jeho částí v souvislosti s uplatňováním práv kupujícího na záruku nebo při uplatňování jiné oprávněné stížnosti, pokud se neukáže (i později), že reklamáce záruky byla bezpředmětná, stížnost byla nepodložená, nebo že přeprava výrobku nebo jeho částí se ukáže jako vyhnutelná kvůli okolnostem souvisejícím s kupujícím. Prodejce proplatí pouze více náklady (včetně nákladů na přepravu), které měl kupující, pokud se zúčastněné strany takto dohodly předem.

5. Další podmínky

5.1. Záruka poskytovaná prodejcem nevylučuje nebo neomezuje právo kupujícího využít další práva včetně právních řešení poskytnutých zákonem nebo smlouvou.

5.2. Nic z těchto podmínek neomezuje zákonná práva spotřebitele vyplývající z kupní smlouvy, od které se nelze dohodou stran odchýlit.

5.3. Tyto podmínky a záruka, která je poskytována prodejcem výrobku, se řídí estonským právem. Všechny spory týkající se záruky jsou podřízeny jurisdikci estonského soudu, soudnímu dvoru v Tatra, který má jurisdikci prvoinstančního soudu.

5.4. Podmínky jsou napsány v estonštině a angličtině a mohou být přeloženy a dány k dispozici v jiných jazycích. Pouze estonská a anglická verze těchto dokumentů má právní váhu a v případě rozporu mezi překladem a anglickou verzí, tato má větší váhu. V případě rozporu mezi anglickou a estonskou verzí, estonská verze má větší váhu.

5.5. Toto znění podmínek je platné od 1. ledna 2020.