Reklamační řád společnosti TRiGY s.r.o.

Účinnost od 1. 10. 2026 · verze 1.1

1 Úvodní ustanovení

1.1 Tento reklamační řád (dále jen „řád“) vydává společnost **TRiGY s.r.o.**, IČO 06049923, DIČ CZ06049923, se sídlem Čs. armády 1181, 562 01 Ústí nad Orlicí, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 39466 (dále jen „TRiGY“), v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“), a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

1.2 Řád upravuje postup při uplatňování a vyřizování práv z vadného plnění a ze záruky za jakost (dále společně jen „reklamace“) u:

- zboží dodaného TRiGY, zejména domovních čistíren odpadních vod (dále jen „ČOV“), septiků, jímek, nádrží na dešťovou vodu, vsakovacích systémů, čerpadel, dmychadel, řídicích jednotek a dalšího příslušenství,
- díla provedeného TRiGY na základě smlouvy o dílo, zejména usazení, montáže, napojení a uvedení zařízení do provozu,
- servisních prací provedených TRiGY.

1.3 Zákazníkem se rozumí kupující nebo objednatel. Spotřebitelem je zákazník, který je fyzickou osobou a jedná mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání (§ 419 OZ). Ustanovení řádu, která přiznávají zvláštní práva spotřebiteli, se na zákazníka-podnikatele nepoužijí, není-li uvedeno jinak.

1.4 Řád doplňuje kupní smlouvu, smlouvu o dílo, objednávku a obchodní podmínky TRiGY. Odchylné ujednání ve smlouvě má před řádem přednost. Ustanovení zákona, od nichž se nelze v neprospěch spotřebitele odchýlit, mají přednost vždy.

2 Odpovědnost za vady a záruka za jakost

2.1 TRiGY odpovídá zákazníkovi za to, že zboží a dílo při převzetí nemá vady, tj. že odpovídá sjednanému popisu, druhu, množství, jakosti a funkčnosti a hodí se k účelu, pro který se obvykle používá.

2.2 Spotřebitel může vytknout vadu, která se na zboží projeví v době dvou let od převzetí (§ 2165 OZ). U díla platí totéž přiměřeně. Je-li dílo stavbou (zejména usazení a napojení zařízení), lze skrytou vadu stavby vytknout ve lhůtách podle § 2629 OZ.

2.3 Zákazníkovi-podnikateli náleží práva z vadného plnění v rozsahu podle OZ a smlouvy. Vadu je povinen vytknout bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do 24 měsíců od převzetí.

2.4 **Záruka za jakost.** TRiGY poskytuje na dodané zařízení a na provedené dílo záruku za jakost v délce **24 měsíců** ode dne předání a převzetí potvrzeného předávacím protokolem, není-li ve smlouvě, v záručním listu nebo v dokumentaci výrobce uvedena doba delší. Záruka nezkracuje zákonná práva spotřebitele z vadného plnění.

2.5 **Záruka na servisní opravu.** Na opravu provedenou mimo záruku a na díly při ní vyměněné poskytuje TRiGY záruku za jakost v délce **6 měsíců** od provedení opravy.

2.6 Díly podléhající běžnému opotřebení (zejména membrány a lamely dmychadel, filtrační vložky, těsnění, pojistky a zářivky UV lamp) mají životnost danou provozem. Běžné opotřebení není vadou. Na tyto díly se vztahují záruční podmínky výrobce uvedené v dokumentaci k zařízení.

2.7 Práva z vadného plnění ani ze záruky se nevztahují na vady, které vznikly:

- nedodržením návodu k obsluze, provozního řádu nebo pokynů výrobce, zejména nesprávným nastavením řídicí jednotky nebo časového spínače a zanedbáním předepsané údržby a odkalení,
- zatěžováním zařízení nad projektovanou kapacitu (počet připojených osob, hydraulické nebo látkové zatížení) nebo přítokem balastních, dešťových, drenážních či bazénových vod,
- vypouštěním látek, které do zařízení nepatří (chlorová dezinfekce a agresivní chemie, tuky a oleje, léčiva, barvy a ředidla, vlhčené ubrousky a hygienické potřeby), tj. odpadní vodou o složení neodpovídajícím ČSN 75 6402,
- neodbornou montáží, uvedením do provozu, zásahem do konstrukce, technologie nebo elektroinstalace či opravou provedenou jinou osobou než TRiGY nebo servisem autorizovaným výrobcem,
- porušením ochranných plomb a nálepek, zejména na dmychadlech a řídicích jednotkách,
- přemístěním, demontáží nebo manipulací se zařízením jako celkem po jeho instalaci bez souhlasu TRiGY,
- mechanickým poškozením, živelní událostí, přepětím nebo výpadkem v elektrické síti, zamrznutím při nedodržení pokynů k zimnímu provozu,
- běžným opotřebením.

2.8 Za vadu zařízení se nepovažuje zejména nesprávná biologická funkce ČOV způsobená složením odpadní vody nebo provozními vlivy, výskyt vláknitých bakterií, pěny nebo zápachu při nesprávném provozu, kolísání kvality vyčištěné vody v době náběhu biologie po spuštění nebo po delší odstávce, ani závada odstranitelná běžnými úkony obsluhy popsanými v návodu.

3 Uplatnění reklamace

3.1 Reklamaci lze uplatnit **jakýmkoli způsobem**, přednostně e-mailem na **info@trigy.cz**. Zákazník si může vybrat zejména:

- e-mail na **info@trigy.cz** (přednostní způsob, lze rovnou přiložit fotografie a videa),
- formulář na **www.trigy.cz/servis** nebo tištěný reklamační formulář,
- telefon +420 608 987 733 nebo +420 776 671 837 v pracovní dny 8:00–17:00,
- osobně nebo poštou v sídle TRiGY nebo v provozovně Purkyňova 125, 612 00 Brno-Medlánky.

3.2 Pro rychlé vyřízení doporučujeme uvést jméno nebo název firmy a kontaktní údaje, adresu místa instalace, typ a model zařízení, datum převzetí a číslo smlouvy, objednávky, faktury nebo předávacího protokolu, popis vady a okolnosti, za kterých se projevila, u zařízení s řídicí jednotkou hlášená chybová hlášení, a požadovaný způsob vyřízení. Pomohou také fotografie nebo video závady. Chybějící údaje si TRiGY se zákazníkem doplní, reklamace je přijata i bez nich.

3.3 Doložení dodávky usnadní faktura, smlouva, předávací protokol nebo záruční list. Nemá-li je zákazník k dispozici, ověří TRiGY dodávku ve své evidenci realizací.

3.4 Dnem uplatnění reklamace je den, kdy TRiGY reklamaci obdržela. TRiGY vydá zákazníkovi písemné potvrzení o uplatnění reklamace (zpravidla e-mailem), ve kterém uvede datum uplatnění, obsah

reklamace, požadovaný způsob vyřízení a kontaktní údaje zákazníka. Reklamace odeslaná webovým formulářem je potvrzena automaticky.

3.5 Zákazník poskytne TRiGY součinnost potřebnou k posouzení a odstranění vady, zejména umožní přístup k zařízení a šachtám, zajistí funkční elektrické napájení, do posouzení vady do zařízení nezasahuje a omezí jeho zatěžování podle pokynů TRiGY.

4 Posouzení a vyřízení reklamace

4.1 TRiGY zákazníka kontaktuje a navrhne postup posouzení nejpozději do 7 dnů od uplatnění reklamace.

4.2 Vadu TRiGY posoudí podle její povahy dálkově (telefonicky, z fotografií a videa, z dat řídicí jednotky nebo monitoringu), výjezdem servisního technika na místo instalace, nebo, je-li to technicky možné, po dopravě vadného dílu nebo zařízení do servisního střediska TRiGY. Menší díly může TRiGY po dohodě se zákazníkem zaslat k výměně spolu s návodem na postup.

4.3 **Lhůta pro vyřízení.** Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena a zákazník o tom informován bez zbytečného odkladu, u spotřebitele nejpozději do **30 dnů** ode dne uplatnění reklamace, nedohodne-li se TRiGY se spotřebitelem na lhůtě delší (§ 2173 OZ). Po marném uplynutí lhůty může spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu. U zákazníka-podnikatele bude reklamace vyřízena do 30 dnů, nebo v přiměřené lhůtě odpovídající povaze vady a dostupnosti dílů výrobce, o které TRiGY zákazníka informuje.

4.4 Uznanou reklamaci TRiGY vyřídí opravou nebo výměnou vadného dílu či zařízení. Nelze-li vadu takto odstranit, má zákazník právo na přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy v rozsahu podle OZ. Mezi opravou a výměnou volí TRiGY způsob, který je hospodárný a nezpůsobí zákazníkovi značné obtíže.

4.5 **Náklady uznané reklamace.** U spotřebitele nese TRiGY veškeré náklady odstranění vady včetně dopravy technika, dopravy dílů a případné demontáže a montáže (§ 2170 OZ). U zákazníka-podnikatele hradí TRiGY opravu a vyměněné díly; cestovné a čas technika na cestě hradí zákazník podle aktuálního ceníku TRiGY, není-li ve smlouvě sjednáno jinak.

4.6 **Neuznaná reklamace.** Zjistí-li TRiGY, že vada nespadá pod její odpovědnost (čl. 2.6 až 2.8), reklamaci písemně zamítne s odůvodněním. Odstranění závady může TRiGY nabídnout jako placený servisní zásah podle ceníku; u spotřebitele vždy jen po jeho předchozím souhlasu s cenou. Zákazníkovi-podnikateli může TRiGY vyúčtovat náklady posouzení neoprávněné reklamace (cestovné a čas technika podle ceníku) se splatností 14 dnů od vystavení faktury.

4.7 O provedené opravě sepíše technik servisní protokol s datem, popisem vady, provedenými pracemi, vyměněnými díly a dobou trvání opravy; zákazník převzetí potvrdí podpisem. Zákazník obdrží potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění jejího zamítnutí. Bylo-li zařízení nebo díl dopraven do servisu TRiGY, vyzve TRiGY zákazníka po vyřízení k převzetí nebo se s ním dohodne na vrácení.

4.8 Po dobu do odstranění vady zákazník omezí zatěžování zařízení a řídí se doporučeními TRiGY (zejména omezení přítoku nebo zajištění vývozu). Za újmu odpovídá TRiGY v rozsahu podle OZ. Vůči zákazníkovi-podnikateli je vyloučena odpovědnost za nepřímé a následné škody, zejména ušlý zisk, náklady na vývoz odpadních vod a sankce uložené orgány veřejné správy; vůči spotřebiteli platí toto omezení jen v rozsahu, který připouští § 2898 OZ.

5 Servisní zásahy mimo záruku

5.1 Odstranění závad, na které se nevztahuje odpovědnost za vady ani záruka, pravidelnou údržbu, odkalení, kontroly a revize provádí TRiGY jako placenou službu podle aktuálního ceníku, který je k dispozici na www.trigy.cz/servis nebo na vyžádání. Cenu zásahu sdělí TRiGY zákazníkovi předem na základě popisu závady; u zásahů, jejichž rozsah nelze předem určit, sdělí způsob účtování.

5.2 Na placený servisní zásah se vztahuje záruka podle čl. 2.5. Reklamace servisních prací se uplatňuje a vyřizuje podle čl. 3 a 4.

6 Mimosoudní řešení sporů a dozor

6.1 Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o dílo. Příslušným subjektem je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, www.coi.gov.cz. Návrh lze podat nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo u TRiGY poprvé.

6.2 Dozor nad dodržováním povinností podle zákona o ochraně spotřebitele vykonává Česká obchodní inspekce. Tím není dotčeno právo zákazníka obrátit se na soud.

7 Ochrana osobních údajů

7.1 Osobní údaje uvedené v reklamaci zpracovává TRiGY jako správce za účelem vyřízení reklamace, plnění právních povinností a ochrany svých právních nároků, a to po dobu nezbytnou k těmto účelům. Podrobnosti uvádějí Zásady zpracování osobních údajů na www.trigy.cz.

8 Závěrečná ustanovení

8.1 Řád je zveřejněn na www.trigy.cz/servis a je k nahlédnutí v sídle a v provozovně TRiGY.

8.2 Řád nabývá účinnosti dnem 1. 10. 2026 a nahrazuje všechna dřívější znění. Reklamace uplatněné před tímto dnem se vyřídí podle znění účinného v den jejich uplatnění.

8.3 TRiGY je oprávněna řád změnit. Pro smlouvy uzavřené před účinností změny platí znění účinné v den uzavření smlouvy, ledaže je nové znění pro zákazníka příznivější.

V Ústí nad Orlicí dne 1. 10. 2026

……

Ing. Marek Roubíček
jednatel, TRiGY s.r.o.