

ZÁRUČNÍ LIST

ZÁRUČNÍ A REKLAMAČNÍ PODMÍNKY VÝROBCE / PRODÁVAJÍCÍHO SPOLEČNOSTI

ROMOTOP spol. s r.o.

K PRODEJI VÝROBKŮ SPOTŘEBITELI

1. Tyto záruční a reklamační podmínky jsou zpracovány dle příslušných právních předpisů České republiky, zejména zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a stanovují vzájemná práva a povinnosti spotřebitele pouze k výrobku dodaného společností ROMOTOP spol. s r.o.

Následujícími podmínkami nejsou dotčena práva kupujícího (spotřebitele) vyplývající z kupní smlouvy s jeho smluvním partnerem (prodávajícím) z důvodu věcných vad. V případě, že do smluvního vztahu vstoupí třetí osoba, která výrobek využije pro montáž, instalaci, připojení a případně jeho zastavení, neodpovídá společnost ROMOTOP spol. s r.o. za úkony této třetí osoby.

2. Zakoupený výrobek společnosti ROMOTOP spol. s r.o. (v textu označení „výrobce“ nebo „prodávající“) je kvalitní výrobek navržený, vyvinutý a pečlivě vyrobený v souladu s platnou legislativou. Použité materiály jsou obvyklé v průmyslu a obchodě. Výrobní proces je pod neustálou kontrolou. K instalaci nebo montáži tohoto výrobku jsou nutné speciální technické znalosti. Proto **výrobek může instalovat a uvádět do provozu pouze autorizovaná osoba v souladu s platnými právními předpisy a návodem výrobce.**

3. Na žádost spotřebitele je prodávající povinen vydat doklad o zakoupení výrobku nebo o poskytnutí služby s uvedením data prodeje výrobku nebo poskytnutí služby, o jaký výrobek nebo o jakou službu se jedná a za jakou cenu byl výrobek nebo služba poskytnuta, spolu s identifikačními údaji prodávajícího, pokud zvláštní právní předpis nestanoví jinak.

4. Záruka za jakost

Na dodaný výrobek poskytuje prodávající záruku za jakost v trvání 24 měsíců.

S výjimkou níže uvedených omezení a vyloučení ze záruky je poskytnuta prodávajícím rozšířená záruka za jakost v trvání 36 měsíců na:

- základní korpus krbových kamen
- základní korpus designového krbu
- základní korpus krbové vložky

Záruční doba začíná běžet od převzetí výrobku prvním spotřebitelem. V případě nutnosti uvedení do provozu autorizovanou osobou, popř. odbornou firmou, začne záruční doba běžet až ode dne uvedení výrobku do provozu, pokud si kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí výrobku a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost. V případě nesplnění této podmínky, běží záruční doba od převzetí výrobku.

Záruka se vztahuje na veškeré výrobní vady a vady materiálu vzniklé prokazatelně v průběhu platné záruční doby.

5. Opotřebitelné díly

Vadou výrobku není opotřebení způsobené jeho obvyklým užíváním.

Ze záruky za jakost je vyloučeno opotřebení věci a dílů vyžadujících pravidelnou výměnu a vyplývající z životnosti dílu samotného.

Opotřebitelné díly a prvky podléhající opotřebení jsou zejména díly v přímém kontaktu s ohněm, jako např.:

- všechny části vyzdívkové spalovací komory – šamotové, vermikulitové, betonové cihly a jiné obložení
- veškerá těsnění jakéhokoliv druhu

- rošty, zarážky, stojaté rošty z ocelového plechu, šedé litiny nebo jiných materiálů
- ovládací prvky jako kliky dvířek, posuvné kliky, regulátory vzduchu, šoupátka, popř. šibry, ovladače roštů, natřásací tyče roštu nebo jiné pohyblivé prvky, mechanicky namáhané zkrutné, tažné pružiny (nebo jiné prvky)
- výsuvný, vysokozdvihový mechanismus – v případě nedodržení montážních pokynů anebo následkem přehřátí napínacích kladek, pojezdových kolejnic a ložisek.
- povrchová úprava výrobku a změna barvy v důsledku tepelného namáhání nebo přetížení výrobku
- sklo, sklokeramika, skleněné dekorativní prvky, dekorační potisk skla (nebo jiné prvky)
- povrchové optické změny a zabarvení skla, sklokeramiky způsobené různým tepelným zatížením, způsobené plameny nebo turbulencí proudění vzduchu nebo plynu. Jako např. chuchvalce sazí nebo spěkaný popel na povrchu skla, nejsou závadou.

6. Vyloučení ze záruky

Na výrobek se záruka nevztahuje, pokud montáž, instalace a první uvedení do provozu výrobku nebylo provedeno autorizovanou osobou prodávajícího společnosti ROMOTOP spol. s r.o. Kupující je povinen při reklamaci výrobku předložit doklad (osvědčení) o uvedení do provozu. Pokud tento doklad nebude předložen, může prodávající vyloučit koncového zákazníka (spotřebitele) ze záručního servisu a vadu neodstranit.

Prodávající neodpovídá za poškození a funkční vady na výrobku nebo jeho příslušenství, které vzniknou neodbornou obsluhou, zejména v důsledku nepřiměřeného zacházení a nadměrného tepelného přetěžování výrobku, nebo následkem neodborné manipulace a údržby, anebo nedodržením pravidelné údržby. Dlouhodobé tepelné namáhání výrobku přetápěním může vést k trvalému poškození konstrukce křbových kamen a křbových vložek.

V důsledku nadměrného tepelného a mechanického přetěžování a namáhání výrobku mohou být způsobena zejména tato poškození:

- praskliny, trhliny a změny zabarvení šamotových cihel
- praskliny skla, sklokeramiky, změna barvy „zmléčnění“ skla
- praskliny, trhliny korpusu
- deformace konstrukce korpusu, dveří topeniště a jednotlivých součástí, např. zavíracího mechanismu, výsuvného pojezdového ústrojí, vibračního roštu, zarážek, držáků, podpěry deflektoru, stropních desek topeniště, ... atd.
- praskliny, trhliny a změny zabarvení příslušenství keramického, kamenného obkladu výrobku
- poškození vodního výměníku, otopného systému, bezpečnostního pojistného ventilu a jiných součástí topného systému, únik vody a následné škody
- celková netěsnost výrobku

Prodávající neodpovídá za poškození a vady na výrobku vzniklé jeho nesprávnou instalací, nesprávným připojením na komín, na poddimenzované, nedostatečné zásobení přívodním vzduchem, napojením na nedostatečně dimenzovaný komín nebo komín s nízkým tahem, za nesprávné zapojení na otopný systém u výrobků s teplovodním výměníkem, anebo na plynovou soustavu, jakož i chyb při nastavení a nesprávné připojení elektronické regulační jednotky, popř. jiných přípojek, uzemnění, ...apod.

Prodávající nepřijímá záruku při nedodržení podmínek pro používání a údržbu podle návodu k instalaci a obsluze nebo po instalaci „neoriginálních“ náhradních dílů a příslušenství od jiného výrobce (třetí strany), nežli od společnosti ROMOTOP spol. s r.o. Do výrobku mohou být použity / instalovány pouze originální náhradní díly schválené výrobcem.

Záruka zaniká, pokud technické úpravy na výrobku, anebo v něm nebyly předem schváleny výrobcem nebo pokud je provedly osoby, které k tomu nebyly oprávněny.

Záruka na výrobek zaniká, pokud nebyl instalován na podlahách s přiměřenou nosností.

Záruka na výrobek zaniká, pokud došlo k překročení max. povoleného zatížení samotného výrobku, stejně tak i jeho nosných součástí a příslušenství (viz Technický list).

Výrobky instalované na místních výstavkách se nepovažují za nové výrobky, jde o věci použité. Záruční doba začíná běžet okamžikem uvedení výstavního výrobku do provozu (zatopení) již u samotného prodejce.

Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

Výrobce neodpovídá a nepřijímá žádnou záruku za škody způsobené přepravou (např. rozbití skla a křehkých součástí, poškození obkladu či jiné škody, poškození výrobku jakéhokoli druhu způsobené přepravou). **Poškození způsobené přepravou je nutné neprodleně nahlásit doručujícímu dopravci a smluvnímu partnerovi (autorizovaný prodejce) anebo je kupující oprávněn odepřít převzetí výrobku.**

Záruka / odpovědnost za vady se dále nevztahuje:

- na vady způsobené mechanickým poškozením, zejména na poškození lakovaných povrchů nebo zušlechtěných povrchových úprav výrobku v důsledku mechanického působení, jako např. oděrky, škrábance, otlaky, otisky, ... apod., pokud nebyly bezprostředně po přijetí výrobku kupujícím průkazně reklamovány.
- na akustické projevy při zatopení a chladnutí výrobku (krbových kamen, krbové vložky), způsobené přirozenou roztažností použitých materiálů tzv. dilatace plechu.
- na chemický zápach při procesu vypalování povrchové úpravy výrobku (viz Všeobecný návod oddíl první uvedení výrobku do provozu), současně na zápach následkem nedostatečného vytvrzení, vypálení lakovaných povrchů a v pozdějším období při provozování výrobku následkem znečištění výrobku a jeho součástí z důvodu usazování částic nečistot, nánosů prachu, mastnoty, zadehtování, zahoření sazí, kondenzace vlhkosti, ... apod.
- na přípustné odchylky: v délkových rozměrech, zakřivení, prohnutí, pravoúhlosti a rozměrové tolerance mezer ve vzhledovém slícování výrobku a jednotlivých dílců obkladu (plechové, keramické, kamenné).
Tolerance rozměrů mezer mezi jednotlivými dílci viditelných částí v sériové výrobě jsou technologií a konstrukcí stanoveny tak, aby byla zaručena spolehlivost bezchybného provozu a současně estetická, vizuální stejnorodost tzv. homogenita výrobku.
Požadované rozměry mezer mezi dvířky, bočními stěnami, zadním krytem stěny, pláštěm rouby, horním víkem nebo korpusem / tělesem jsou považovány za kvalitní prvek v konstrukci kamen, a také za faktor bezporuchového provozu vzhledem k vlivům extrémních teplotních výkyvů a cyklické tepelné roztažnosti materiálů (dilatace).
- na vlasové trhliny a rozdíly v jasu a barevném odstínu glazury na keramických obkladech. Rozdíly v odstínech se mohou zřetelně projevit při dodání jednotlivých náhradních keramických dílů a nejsou důvodem k reklamaci.
- na různorodou zrnitost a texturu, křemenné linky, žilkování, variabilitu kamenných vměstků a příměsí, jemné vlasové trhliny, nesourodé a odlišné barevné odstíny a odchylky na kamenném pískovcovém obložení. Výše uvedené odchylky u keramických obkladů a obkladů z přírodního kamene nevedou k reklamaci.

- pokud je výrobek skladován v nevhodných, ve vlhkých anebo nekrytých prostorách, anebo je výrobek provozován, používán ve vlhkých a jiných nevhodných prostorách, které neodpovídají bytovému prostředí,
- na vznik koroze z důvodu přímého kontaktu s vodou, čisticími prostředky, abrazivními látkami nebo rozpouštědly či následkem používání neschváleného, nevhodného paliva, vniku vlhkosti do výrobku (skrze komín, centrální přívod vzduchu či jiným způsobem). Žáruvzdorná povrchová úprava výrobku není antikorozi.
- na škody způsobené vyšší mocí nebo přírodními katastrofami, zejména, nikoli však výlučně, v případě povodní, požárů nebo škod způsobených mrazem, povětrnostními vlivy či v důsledku násilného poškození,
- při porušení, odstranění garančních nálepek a štítků s výrobními čísly,
- pokud se údaje na záručním listu nebo kupním dokladu liší od údajů na výrobním štítku.

7. Vadu lze vytknout prodávajícímu, u kterého byla věc zakoupena. Je-li v záručním listě určena k opravě jiná osoba, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, kupující vytkne vadu tomu, kdo je určen k provedení opravy.

8. Prodávající je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo z vadného plnění uplatnil (reklamoval), co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje. Dále je mu ve 30denní lhůtě povinen písemně oznámit způsob a datum vyřízení reklamace, případně písemně odůvodnit zamítnutí reklamace. Lhůta může být prodloužena, pokud se na tom prodávající se spotřebitelem dohodne, s ohledem na povahu vady, vždy však v zájmu spotřebitele. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který kupující výrobek koupil. Vady budou odstraněny podle uvážení výrobce opravou, výměnou dílce anebo dodáním nového výrobku bez vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího. V případě rozhodnutí o výměně, bude vadný výrobek bezplatně nahrazen novým výrobkem stejného druhu, kvality a typu. Pokud se příslušný výrobek v době vytknutí vady již nevyrábí, je výrobce oprávněn dodat obdobný výrobek technického provedení v obdobné cenové relaci. Po dohodě s kupujícím je oprávněn od smlouvy odstoupit.

Prodávající převezme k odstranění vady výrobek na vlastní náklady, zajistí demontáž a montáž. Jiná osoba smí dopravu, demontáž a montáž provést pouze s předchozím písemným souhlasem výrobce.

9. Na spotřební materiál použitý při opravě nebo výměně části výrobku se prodloužení záruční doby nevztahuje.

10. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že výrobek byl vadný již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje; viz odst. 5.

11. Reklamáce se přijímají a vyřizují výhradně jen s kupujícím, nebo tím, koho kupující písemně zmocnil. Kupující může vytknout vadu, která se na výrobku projeví v době dvou let od převzetí. Pokud jde o vadu zjevnou, kterou lze při dostatečné péči zjistit, je kupující povinen vadu vytknout neprodleně po jejím zjištění.

12. Při reklamaci je kupující povinen sdělit, příp. doložit, typové označení výrobku a podrobný popis reklamované vady (např. v jakém režimu a jak se vada projevuje, jak dlouho po zatopení, popis manipulace s věcí před vznikem vady, ...apod.). Za nejvhodnější pro prokázání těchto skutečností se doporučuje pořízení fotodokumentace a příp. videozáznamu reklamované vady.

13. Při uplatnění reklamace je kupující povinen prokázat, že je výrobek reklamován u prodávajícího, který výrobek prodal a že je v záruční době. Za nejvhodnější pro prokázání těchto skutečností je předložení:

- prodejního dokladu nebo
- potvrzeného záručního listu včetně předávacího protokolu, tj. doklad (osvědčení) o uvedení výrobku do provozu, pokud je jeho součástí.

14. V případě škodní události je bezpodmínečnou nutností pořízená fotodokumentace a příp. videozáznam stavu věci, situačního řešení a připojení výrobku:

- v okamžiku (první) instalace výrobku
- průběh demontáže vadného výrobku, jeho nedílných součástí a v případech zastavení krbové vložky je žádoucí také zdokumentovat schránku projektu / zástavby výrobku
- v případě výměny výrobku či jeho součástí za náhradní výrobek, průběh montáže a finální stav věci (vč. schránky zástavby výrobku)

15. Odpovědnost za škodu

Prodávající neodpovídá za škody způsobené běžným užíváním výrobku, nebo jeho procesy rozkladu organických složek prachu, které se mohou usazovat jako tmavý povlak na vybavení místností, stěnách, tapetách, nábytku, textiliích a součástech výrobku.

Rovněž je vyloučena odpovědnost za účinky efektu víření prachu, spalin, kouře a zamlžování, ke kterému dochází v závislosti podle míry opotřebení těsnících prvků výrobku, pravidelnosti servisu a zejména pak v okamžiku otvírání / zavírání dveří (příkladka, čištění, údržba, servis), změnami podtlaku místnosti, pokud je výrobek instalován v prostorech, kde je odsáván vzduch ventilátory, digestořemi, větracím, vytápěcím nebo odvětrávacím zařízeními. Nedoporučuje se výrobek používat současně s uvedenými zařízeními.

16. V případě neoprávněného zneužití zákaznického servisu nebo neoprávněné reklamaci budou veškeré vzniklé náklady (např. cestovní náklady, náklady na dopravu a balení, náklady za materiál a instalaci včetně DPH apod.) plně hrazeny spotřebitelem.

17. Řešení spotřebitelských sporů

Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení sporu ze spotřebitelské smlouvy, dochází-li k plnění na území České republiky. Subjektem pro řešení těchto sporů je Česká obchodní inspekce nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu; je-li pověřeným subjektem profesní komora s povinným členstvím, vykonává působnost v oblasti stanovené jiným zákonem. Internetová adresa České obchodní inspekce je www.coi.cz.

Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online (ODR) „online dispute resolution“, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

18. Ostatní práva a povinnosti neupravené těmito podmínkami, jsou upraveny v příslušných právních předpisech České republiky.

PŘEDÁVACÍ PROTOKOL

Objednavatel:

Adresa realizace:

Zhotovitel (osoba odpovědná za stavbu):

Soupis listových dokladů:

Soupis vad a nedodělků:

Soupis odchylek od projektu (schválené dokumentace):

Stavební povolení č. j.:

Ze dne:

Vydal:

Technický dozor investora:

Datum zahájení přebíracího řízení:

Datum ukončení přebíracího řízení:

Datum úplného vyklizení pracoviště:

Záruční lhůta začíná od:

První zatopení je povoleno dne:

Odběratel svým podpisem přebírá na sebe zajištění ochrany převzaté stavby před poškozením třetími osobami!

Zhotovitel (podpis):

Dne:

v

Objednavatel (podpis):

Dne:

v

