



Záruční podmínky

Značka EKOHEAT® je vlastnictvím společnosti EKOTERM s.r.o., IČ:61682446. Společnost EKOTERM s.r.o. vystupuje jako výrobce produktů značky EKOHEAT®.

Společnost EKOTERM s.r.o. kromě zákonem stanovené záruční lhůty 24 měsíců poskytuje na vybrané výrobky prodlouženou záruku v délce trvání 5 nebo 10 let. Tento dokument specifikuje rozsah záruk pro jednotlivé zboží, podmínky pro poskytnutí záruky a upravuje postup při vyřizování reklamací uplatněných spotřebiteli.

1. Vymezení pojmů

- EKOHEAT CAB – topné kabely pro podlahové vytápění
- EKOHEAT MAT – topné rohože pro podlahové vytápění
- EKOHEAT WAY – topné rohože pro protimrazovou ochranu venkovních ploch
- EKOHEAT ICE-Stop – topné kabely pro protimrazovou ochranu střešních žlabů a svodů
- EKOHEAT CAB SR – samoregulační topné kabely pro protimrazovou ochranu střešních žlabů a svodů, protimrazovou ochranu potrubí, apod.
- EKOHEAT REG - regulace

2. Doklady k předmětu koupě

Společnost EKOTERM je povinna spolu s předmětem koupě dodat kupujícímu tyto doklady:

- Doklad o zaplacení
- Návod na instalaci / použití / záruční list
- Servisní protokol – u záručních i pozáručních oprav výrobků

Spotřebitel je povinen uvedené doklady od prodávajícího vyžadovat.

3. Jakost předmětu koupě

Společnost EKOTERM s.r.o. je povinna dodat předmět koupě v předepsané nebo schválené jakosti, pokud je závazně stanovena nebo pokud to vyplývá ze zvláštních předpisů nebo v jakosti jím uváděné anebo v jakosti obvyklé.

4. Vady předmětu koupě

Společnost EKOTERM s.r.o. odpovídá za to, že předmět koupě má po dobu záruční doby dohodnuté vlastnosti. Prodávající odpovídá za vady, které má předmět koupě při jeho převzetí kupujícím.

Kupující je povinen předmět koupě prohlédnout nejpозději při jeho převzetí. Při doručení předmětu koupě přepravní službou, je kupující oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s přepravním listem (neúplnost zásilky) nebo je-li viditelně poškozená. Pokud neúplnou/poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je povinen udělat záznam do přepravního listu a provést zápis o škodě s dopravcem. Jde-li o zjevně neznatelné poškození nebo neúplnost zásilky, zjištěnou až po jejím vydání dopravcem a rozbalení, je kupující povinen neprodleně dopravce kontaktovat a provést dodatečný zápis o škodě. Kupující je povinen umožnit přepravní službě přesvědčit se u příjemce o rozsahu poškození, případně vyvinout součinnost k sepsání dodatečného zápisu o škodě. Při sepisování (dodatečného) zápisu o škodě se kupující dohodne s dopravcem zda a v jakém rozsahu lze se zásilkou manipulovat. Současně o této skutečnosti informuje prodávajícího – viz. následující odstavec.

Shledá-li kupující při převzetí předmětu koupě vady, je povinen na tyto vady neprodleně upozornit prokazatelným způsobem prodávajícího. Pokud jej neprohlédne, může nároky z vad předmětu koupě, které by zjistil, kdyby jej prohlédl, uplatnit, jen pokud prokáže, že tyto vady měl předmět koupě již při přechodu nebezpečí škody na předmětu koupě.

Za prokazatelný způsob upozornění na vadu předmětu koupě se považuje doporučený dopis na adresu prodávajícího, nebo sepsání zápisu o škodě v místě sídla prodávajícího nebo kterékoli jeho provozovně, vzhledem k čemuž je prodávající povinen zajistit v pracovní době přítomnost osoby pověřené k vyřizování reklamace vad.

V záznamu, dopise, či zápisu je kupující povinen přesně popsat, jak se vada na předmětu koupě projevuje. Za okamžik oznámení vady, pokud nedojde k oznámení vady přímo při osobním jednání mezi prodávajícím a kupujícím a není o tom učiněn záznam, se považuje okamžik doručení doporučeného dopisu s oznámením vady na adresu sídla prodávajícího.

5. Záruční lhůta

- **24 měsíců** na regulaci EKOHEAT REG.
- **6 měsíců** na servisní práce a opravy provedené na předmětu koupě po uplynutí jeho záruční lhůty.

6. Prodloužená záruční lhůta

EKOTERM s.r.o. poskytuje prodlouženou záruku v délce trvání:

- **10 let** na topné kabely a rohože EKOHEAT CAB a EKOHEAT MAT
- **10 let** na systémové desky EKOHEAT CELL.
- **10 let** na venkovní topné rohože EKOHEAT WAY.
- **5 let** na samoregulační topné kabely EKOHEAT CAB SR a výrobky z nich provedené (např. EKOHEAT ICE-Stop).
- **5 let** na spojky a koncovky EKOHEAT KIT 1 a 2.

Záruka se vztahuje na výrobky, které byly řádně instalovány v souladu s instalačními pokyny dle návodu. Současně je pro poskytnutí záruky nezbytné, aby měření předepsané v záručním listě, vyplnění a potvrzení záručního listu provedla osoba s potřebnou kvalifikací. Kopie dokladu (osvědčení) prokazující odbornou způsobilost kvalifikované osoby k datu instalace, musí být uschována a předložena při uplatnění záruky společně s doklady předkládanými při uplatnění reklamace. Nákres uložení topných kabelů/rohoží, který je vyžadován v záručním listě, může být nahrazen fotodokumentací, pořízenou v průběhu instalace a po instalaci, ale vždy před zakrytím dalšími stavebními konstrukcemi nebo krytinami.

Záruka se nevztahuje na barevnou stálost výrobků a elasticitu pláště kabelů.

7. Začátek záruční lhůty

Záruční lhůta (standardní i prodloužená) začíná u výrobků:

- Dnem instalace, potvrzeném na záručním listě výrobku, nejpozději však 6 měsíců ode dne prodeje.
- Ostatní výrobky – dnem převzetí zboží spotřebitelem

8. Doklady předkládané při uplatnění reklamace

- Doklad o zaplacení, vyplněný a potvrzený záruční list
- Servisní služby, opravy - doklad o zaplacení, servisní protokol

9. Uplatnění reklamace v záruční lhůtě

Spotřebitel je povinen oznámit reklamace z vady zboží neprodleně po jejich zjištění. Oznámení může spotřebitel učinit písemnou formou doporučeným dopisem, nebo osobně v sídle společnosti EKOTERM s.r.o., nebo na kterékoliv prodejně společnosti EKOTERM. O reklamaci se sepíše písemný záznam. V záznamu či dopise je spotřebitel povinen podrobně popsat, o jaký výrobek se jedná a jak se reklamovaná vada projevuje. Společnost EKOTERM s.r.o. je povinna vyřídit reklamce bez zbytečného odkladu. Pokud nebude vada oznámena v souladu s výše uvedenými podmínkami, nemá spotřebitel právo na přiznání nároku z titulu odpovědnosti za vady.

10. Reklamační řízení

S výjimkou výrobků pevně zabudovaných ve stavební konstrukci, zajistí spotřebitel odbornou demontáž a doručení vadného předmětu koupě do sídla společnosti EKOTERM s.r.o. nebo kterékoliv její provozovny.

EKOTERM s.r.o. prověří splnění všech záručních podmínek, zkontroluje a potvrdí, že se uváděné vady výrobku, na něž se vztahuje záruka, skutečně projevují, že se vyskytly v průběhu běžného užívání, a že nebyly způsobeny nesprávným používáním, provozem, údržbou, nehodou, zanedbáním, změnou nebo nesprávnou instalací, opravou nebo anebo v důsledku jiné příčiny, která se nachází mimo odpovědnost výrobce. Spotřebitel je povinen umožnit osobě pověřené společností EKOTERM s.r.o. přístup na místo instalace a provést úkony nezbytné k nalezení závady a analýze příčiny závady.

Jde-li o reklamaci, uplatněnou v záruční lhůtě, je společnost EKOTERM s.r.o. povinna reklamaci vyřídit do 30 dnů od přijetí reklamace, případně ode dne, kdy prostřednictvím pověřené osoby ověří na místě montáže, zda byly splněny montážní a provozní podmínky.

U oprávněné reklamace musí být ve lhůtě 30 dnů vyřízeno:

Jde-li o vadu odstranitelnou, má spotřebitel právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Nebyla-li věc ještě použita, může spotřebitel namísto odstranění vady požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součástí věci, výměnu součástí. Společnost EKOTERM s.r.o. může vždy namísto odstranění vady vyměnit vadnou věc za bezvadnou

U výrobků, na které je poskytována, prodloužená záruční lhůta, společnost EKOTERM s.r.o. dle vlastního uvážení provede bezplatnou opravu nebo výměnu výrobku. Podmínkou pro realizaci opravy nebo výměny vadného výrobku, je možnost společnosti EKOTERM s.r.o. disponovat min. 1m² krytiny, která musí být poskytnuta spotřebitelem. Společnost EKOTERM s.r.o. si vyhrazuje právo určit vhodný postup a technické řešení směřující k odstranění technické závady topného systému. Po odstranění závady bude podlahová konstrukce uvedena na náklady společnosti EKOTERM s.r.o. do původního stavu. Nebude-li to možné, bude uvedena do ekvivalentního stavu odpovídajícího původnímu standardu provedení.

Jde-li o vadu neodstranitelnou, která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má spotřebitel právo na výměnu věci anebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší spotřebiteli, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Odstoupení od smlouvy uplatňuje kupující u prodávajícího.

Jde-li o jinou vadu neodstranitelnou, která ale nebrání užívání věci, má spotřebitel právo na přiměřenou slevu z ceny věci. Slevu z ceny uplatňuje kupující u prodávajícího.

EKOTERM s.r.o. vydá spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně odůvodnění zamítnutí reklamace, a to v „Oznámení o vyřízení reklamace“. Toto oznámení prodávající zašle na některý kontaktní údaj z těch, které mu předal spotřebitel při uplatnění reklamace.

Oznámení o vyřízení reklamace může být společností EKOTERM odesláno spotřebiteli v emailu, doporučeným dopisem nebo předáno osobně. Den, kdy spotřebitel získal objektivně možnost seznámit se způsobem vyřízení reklamace, se považuje za den vyřízení reklamace. Spotřebitel je povinen oznámení o vyřízení reklamace podepsat, pokud toto je obsaženo v zápise mezi společností EKOTERM s.r.o. a spotřebitelem. Pokud má spotřebitel jakékoli výhrady proti vyřízení reklamace, je povinen do „Oznámení o vyřízení reklamace“ uvést veškeré své výhrady a pod tyto se podepsat a toto oznámení doručit společnosti EKOTERM. Spotřebitel je povinen sám se aktivně zajímat o výsledek vyřízení reklamace s tím, že v případě, že tak neučiní, musí snášet důsledky, které pro něj z jeho nečinnosti v tomto směru vyplynou.

Dojde-li k výměně výrobku, začne běžet záruční doba na výrobek znovu od převzetí nové věci spotřebitelem. Dojde-li k výměně součástky, na kterou byla poskytnuta záruka, začne běžet záruční doba na součástku znovu od převzetí součástky nebo zboží, v němž je nová součástka, spotřebitelem. V případě uplatňované reklamace nesmí být bez souhlasu společnosti EKOTERM s.r.o. dobu reklamačního řízení s předmětem koupě nikterak manipulováno.

11. Ztráta záruky

V případě, že EKOTERM s.r.o. zamítne reklamaci nebo ji označí jako neoprávněnou v průběhu reklamačního řízení, je povinna uvést důvody, které vedly k zamítnutí/neuznání reklamace.

Důvodem pro zamítnutí/neuznání reklamace je zejména:

- Nepředložení dokladů nutných k vyřízení reklamace
- Nesplnění záručních podmínek
- Instalace nebo užívání předmětu koupě v rozporu s dodaným Návodem k instalaci a obsluze
- Následek živelné pohromy nebo jiné škodní události (blesk, požár, poškození vodou, změnou napětí v síti, apod.)
- Použití nesprávných nebo nevhodných materiálů, které jsou v přímé souvislosti s předmětem koupě
- Zjevně úmyslné poškození
- Neodborná montáž, nedovolená úprava nebo změna parametrů výrobku, oprava provedená osobou, která nemá oprávnění k provedení těchto zásahů na předmětu koupě

EKOTERM s.r.o. nenes odpovědnost ve vztahu k žádné třetí straně ohledně ušlého zisku, ztráty obchodní příležitosti, poškození dobrého jména nebo zvýšení nákladů, ani ohledně jakýchkoliv nepřímých zvláštních, trestních nebo následných škod bez ohledu na to, jak vznikly.

Poskytovatelem záruky je:

EKOTERM s.r.o.

Bělohorská 167/164

Praha 6, 169 00

IČO: 61682446

DIČ: CZ61682446

Tel.: 235 300 840

e-mail obchod@topenipraha.cz

13.7.2017