

REKLAMAČNÍ ŘÁD, ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

Společnost Teka-CZ spol. s r. o., IČ 255 51 736, se sídlem V Holešovičkách 593, 182 00 Praha 8 jako výhradní distributor výrobků zn. TEKA a KÜPPERBUSCH v ČR a SR vydává v souladu s příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník (dále jen „NOZ“), tento reklamační řád upravující mj. záruční podmínky:

Záruka vyplývající z těchto záručních podmínek je poskytována pouze kupujícímu spotřebiteli (dále také jen „kupující“) a jen na výrobek sloužící k běžnému používání v domácnosti. Je-li konečným zákazníkem podnikatel a při uzavření kupní smlouvy je z okolností zřejmé, že koupě se týká také jeho podnikatelské činnosti, má takový kupující pouze zákonná práva z odpovědnosti za vady, která pro něho vyplývají z Občanského zákoníku, a tedy žádná práva ze záruky.

Prodávající je v rámci prodeje kupujícímu povinen výrobek vybalit, prokázat odpovídající zjevnou povrchovou i vzhledovou kvalitu a kompletnost výrobku a zároveň informativně seznámit kupujícího se základní obsluhou a použitím. Dále je povinen vyplnit na přední straně záručního listu veškeré požadované údaje a správnost údajů potvrdit podpisem a razítkem prodejny. Všechny údaje musí být vyplněny ihned při prodeji a nesmazatelným způsobem, přičemž neúplně vyplněný nebo přepisovaný záruční list je považován za neplatný.

Prodávající poskytuje kupujícímu smluvní záruku za jakost (dále také jen „záruka“) v trvání dvaceti čtyř měsíců, a to zpravidla od převzetí prodaného výrobku kupujícím, pokud:

- a) není životnost výrobku (resp. jeho součásti) kratší,
- b) není při prodeji smluvně ujednána lhůta jiná.

Kupující má v rámci takto poskytnuté záruky právo na bezplatné, včasné a řádné odstranění reklamované vady výrobku, popřípadě právo na výměnu vadné součásti výrobku, není-li to vzhledem k povaze vady (tzn. příčině i projevu) neúměrné.

Podmínkou pro uplatnění každého práva z poskytnuté záruky přitom je, že:

- a) výrobek byl instalován, uveden do provozu a provozován v souladu s návodem k obsluze a použití,
- b) veškeré záruční a jiné opravy nebo úpravy výrobku byly vždy provedeny výhradně autorizovaným servisním partnerem,
- c) kupující při reklamaci vady výrobku předloží řádný nákupní doklad a zároveň i řádně vyplněný záruční list, v případě, že je k takovému výrobku v souladu s pokyny distributora vydáván.

Kupující uplatňuje právo ze záruky u distributora prostřednictvím webového rozhraní www.tekaservis.cz nebo u nejbližšího autorizovaného servisního partnera. Zákazník musí vždy umožnit ověření existence reklamované vady, včetně odpovídajícího vyzkoušení (popř. demontáže) výrobku, a to v provozní době servisu (viz seznam autorizovaných smluvních partnerů distributora), není-li dohodou mezi kupujícím a servisním partnerem ujednáno jinak.

Každé právo ze záruky je nutno uplatnit u distributora nebo autorizovaného servisního střediska bez zbytečného odkladu, nejpozději však do konce záruční doby smluvní záruky, jinak zaniká.

Distributor nebo autorizovaný servisní partner posoudí oprávněnost reklamace a podle povahy vady výrobku rozhodne o způsobu řešení reklamace. Kupující je povinen poskytnout součinnost potřebnou k prokázání uplatněného práva z odpovědnosti za vady, k ověření existence reklamované vady i k záruční opravě výrobku.

Při reklamaci v záruční době je nutné výrobek před postoupením servisnímu zásahu zbavit nečistot a v případě předání k přepravě zabalit tak, aby v rámci manipulace nemohlo dojít k dalšímu poškození výrobku, je proto doporučeno umístit jej do originálního obalu s příslušnými vnitřními vložkami. Z hygienických důvodů se znečištěné výrobky do opravy nepřijímají, distributor nebo autorizovaný servisní partner mají právo odmítnout převzetí výrobku k servisnímu zásahu, pokud není výrobek v hygienicky nezávadném stavu, kupujícího vyzvat ke sjednání nápravy s tím, že lhůta pro vyřízení reklamace počíná běžet dnem odstranění této překážky.

Prodejce je oprávněn (v souladu s ujednáními mezi ním a distributorem) místo záruční opravy (resp. výměny vadné součásti výrobku) vyměnit reklamovaný výrobek za jiný (stejný, nový a bezvadný) výrobek.

Běh lhůt pro uplatnění práv z vadného plnění ani běh záruční doby poskytnuté záruky se při uplatnění a realizaci práv kupujícího ze smluvní záruky nestaví.

Po provedení záruční opravy je servisní partner povinen vydat kupujícímu čitelnou kopii opravního listu. Opravní list slouží k prokazování práv kupujícího, proto je ve vlastním zájmu kupujícího před podpisem opravního listu zkontrolovat jeho obsah a kopii opravního listu pečlivě uschovat.

Jestliže nebude reklamovaná vada zjištěna, nebo nejde-li o vadu, za kterou prodávající odpovídá, či neposkytne-li kupující distributorovi nebo autorizovanému servisnímu partnerovi uvedenou potřebnou součinnost, je kupující povinen nahradit distributorovi, prodávajícímu i autorizovanému servisnímu partnerovi veškeré případné náklady a výdaje, které jim v souvislosti s tím vznikly.

Záruka vyplývající ze záručních podmínek platí pouze na území České republiky a Slovenské republiky.

Tato záruka se nevztahuje na:

- a) opotřebení nebo poškození výrobku (včetně poškození způsobeného: poruchami v elektrické či jiné síti, použitím nevhodných náplní, nevhodnými provozními podmínkami, znečištěním výrobku jeho nedostatečnou údržbou aj.),
- b) projevy anebo nedostatky, vyvolané působením přírodních nebo vnějších vlivů, živelních událostí, rušivých elektromagnetických vlivů apod.,
- c) úkony potřebné v rámci údržby, čištění, revize, seřízení či kontroly výrobku,
- d) případné nedostatky parametru výrobku neuvedeného v jeho technické dokumentaci,
- e) úpravy anebo jakékoli jiné zásahy do výrobku provedené kýmkoli jiným než autorizovaným servisním partnerem nebo distributorem,
- f) výrobek použitý k jakémukoli jinému účelu než k běžnému používání v domácnosti (např. k podnikatelským, soutěžním či jiným účelům, představujícím zvýšené zatížení výrobku, apod.),
- g) náhradní díly, součástky a součásti, použité při jakékoli opravě anebo úpravě výrobku,
- h) případy vad výrobku, vyplývající z ustanovení § 2103, § 2116, § 2167 či § 2170 OZ.

Těmito záručními podmínkami ani poskytnutím záruky, která z nich vyplývá, nejsou dotčena práva kupujícího, plynoucí z kogentních ustanovení obecně závazných právních předpisů, která se váží ke koupi výrobku.

Prodávající je povinen předat kupujícímu na jeho žádost při prodeji výrobku (a na požádání kupujícího poskytnout mu i kdykoliv poté) aktuální seznam autorizovaných servisních partnerů v České republice a Slovenské republice, včetně jejich telefonních čísel.

Jakékoliv bližší informace o záruce a autorizovaných servisních partnerech poskytnou:

- reklamační oddělení distributora, tel. č. 603293762, e-mail: servis@teka-cz.cz
- obchodní oddělení distributora: tel. č. 284691940, e-mail: info@teka-cz.cz
- webové stránky distributora určené pro požadavky servisního zásahu www.tekaservis.cz

Požadavky na servisní zásahy v době po skončení záruky konkrétního výrobku je možné směřovat k distributorovi prostřednictvím webového rozhraní www.tekaservis.cz nebo přímo k autorizovanému servisnímu partnerovi.

Upozornění pro kupující:

Distributor v zájmu co nejlepšího uspokojování potřeb kupujících průběžně kontroluje práci autorizovaných servisních partnerů. Proto distributor žádá kupující, aby jeho pracovníkům při této jejich kontrolní činnosti vycházeli podle svých možností vstříc, a to zejména poskytnutím požadovaných informací o záručních opravách nebo předložením kopií opravních listů.