

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Vážený zákazníku, snažíme se, aby naše kotle měly pro Vás co nejvyšší užitnou hodnotu. Abychom zajistili kvalitní montáž a servis našich kotlů, školíme prodejce, autorizované montážní a autorizované servisní firmy, kterým na základě pravidelného proškolení poskytujeme oprávnění (certifikát) k montáži a servisu našich kotlů. Záruka se vztahuje pouze na naše kotle, které byly instalovány dodavatelskou nebo montážní firmou s platným oprávněním k montáži daného kotle a kotel byl uveden do provozu servisní firmou s platným oprávněním k uvedení do provozu a provádění servisu na daný kotel. Tato opatření jsou nutná k tomu, aby provoz našeho zařízení byl efektivní, bezpečný a investice do našeho kotle Vám přinesla maximální užitek a spokojenost.

Pokud zjistíte během provozu našeho kotle vady a poruchy, použijte při reklamaci ustanovení tohoto reklamačního řádu, aby došlo k co nejrychlejšímu vyřízení reklamace.

Tento reklamační řád navazuje na úpravu dle příslušných právních předpisů a blíže vymezuje podmínky záruky poskytované výrobcem BENEKOVterm s.r.o. na kotle.

Všeobecné informace

Výrobce BENEKOVterm s.r.o. pověřuje k montáži kotlů autorizované dodavatelské a montážní firmy s platným oprávněním k montáži daného kotle dle platného certifikátu montážní firmy vydaného výrobcem BENEKOVterm s.r.o.

Výrobce BENEKOVterm pověřuje k uvádění do provozu a servisu kotlů autorizované smluvní servisní firmy s platným oprávněním k provádění servisu na daný kotel dle platného certifikátu servisní firmy vydaného výrobcem BENEKOVterm s.r.o.

Firma BENEKOVterm s.r.o. poskytuje záruku na své kotle, které byly instalovány dodavatelskou nebo montážní firmou s platným montážním certifikátem a uvedeny do provozu servisní firmou s platným servisním certifikátem.

Na provádění záručních oprav poskytuje výrobce BENEKOVterm s.r.o. svým odběratelům garanční paušál na pokrytí nákladů na reklamační opravy drobného rozsahu jako skonto z kupní ceny dle příslušné přílohy obchodní smlouvy.

Zákazník svým podpisem na záručním listě potvrzuje, že kotel po jeho instalaci a uvedení do provozu montážní a servisní firmou převzal bez vad, že byl seznámen se základními pravidly údržby a obsluhy kotle, záručními podmínkami a že převzal Návod k obsluze.

Velkoobchodním prodejcem se rozumí prodejce, který prodává kotel dalšímu prodejci bez přímého prodeje zákazníkovi.

Dalším prodejcem se rozumí prodejce, který prodává kotel zpravidla zákazníkovi.

Montážní firmou se rozumí firma disponující platným certifikátem montážní firmy od výrobce BENEKOVterm s.r.o. k montáži příslušného kotle.

Servisní firmou se rozumí firma disponující platným certifikátem servisní firmy od výrobce BENEKOVterm s.r.o. k servisu příslušného kotle.

Montážně-servisní firmou se rozumí firma disponující platným certifikátem montážní firmy a certifikátem servisní firmy od výrobce BENEKOVterm s.r.o. k montáži a servisu příslušného kotle.

Autorizovaným prodejcem se rozumí firma disponující platným certifikátem montážní firmy od výrobce BENEKOVterm s.r.o. k montáži příslušného kotle nebo servisní firma disponující platným certifikátem servisní firmy od výrobce BENEKOVterm s.r.o.

Způsoby uplatnění reklamace

Zákazník je povinen záruční vady písemně reklamovat v provozovně u autorizovaného prodejce u kterého kotel zakoupil bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, v případě ústní reklamace může požádat prodejce o sepis reklamačního protokolu.

Reklamační protokol/list (formulář dostupný na www.benekov.com) musí obsahovat kontaktní údaje na zákazníka, název kotle, výrobní číslo kotle, jméno montážní firmy, jméno servisní firmy jež uvedla kotel do provozu, popis závady. V reklamaci zákazník uvede své reklamační nároky. K reklamaci zákazník připojí potvrzený záruční list a originál dokladu o nákupu kotle u prodejce a připojí vhodné důkazy pro posouzení oprávněnosti reklamace.

O reklamaci a způsobu jejího vyřízení rozhoduje vedoucí řízení jakosti výrobce BENEKOVterm s.r.o. v zákonných lhůtách pro vyřízení reklamace.

V případě neoprávněné reklamace je montážní firma nebo servisní firma anebo výrobce oprávněn požadovat po zákazníkovi náhradu nákladů spojených s vyřízením neoprávněné reklamace.

O reklamaci bude rozhodnuto ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů a reklamace bude vyřízena nejpozději do 30-ti dnů ode dne jejího uplatnění zákazníkem, tuto lhůtu lze se souhlasem zákazníka prodloužit o dohodnutou dobu. K reklamaci je zákazník povinen předložit záruční list, nemá-li jej, tak příslušný originální doklad o nákupu kotle u prodejce.

Podmínky pro uznání reklamovaných vad v záruce

- Kotel byl zakoupen u autorizovaného prodejce firmy BENEKOVterm s.r.o.
- Kotel byl namontován firmou, která v době instalace měla platný certifikát montážní firmy k montáži daného kotle.
- Kotel byl uveden do provozu firmou, která v době uvedení do provozu měla platný certifikát servisní firmy k servisu a uvádění do provozu daného kotle.
- Kotel byl instalován v souladu s platnou legislativou ČR.
- Při instalaci kotle byly dodrženy požadavky na instalaci dané výrobcem definované v dokumentu Technické podklady k instalacím kotlů Benekov ve znění platném ke dni instalace.
- Při provozu byly dodrženy podmínky provozu a údržby kotle popsané v Návodu k obsluze k danému výrobku.

Záruka se nevztahuje na vady (důvody neuznání vad v záruce)

- Způsobené nesprávnou obsluhou kotle nebo nevhodným zacházením ze strany zákazníka.
- Kotel byl namontován firmou, která v době instalace neměla platný certifikát montážní firmy k montáži daného kotle.
- Kotel byl uveden do provozu firmou, která v době uvedení do provozu neměla platný certifikát k servisu a uvádění do provozu daného kotle.
- Kotel nebyl instalován v souladu s platnou legislativou ČR.
- Při instalaci kotle nebyly dodrženy požadavky na instalaci kotle dané výrobcem, definované v dokumentu Technické podklady k instalacím kotlů Benekov ve znění platném ke dni instalace.
- Při provozu kotle nebyly dodrženy podmínky provozu a údržby kotle popsané v Návodu k obsluze k danému kotli.
- Vada na kotli vznikla přírodní katastrofou (například povodní) nebo jinými nepředvídatelnými přírodními jevy.
- Na dehtování kotle a jiné průvodní jevy způsobené, že jmenovitý výkon kotle je o více než 15 % vyšší než tepelná ztráta objektu, který vytápí.
- Na nedostatečný výkon kotle a jiné průvodní jevy způsobené, že jmenovitý výkon kotle je nižší než tepelná ztráta objektu, který vytápí.

- Do kotle zasáhne jiná osoba, než je smluvní servisní firma s platným certifikátem servisní firmy od výrobce.
- Použité palivo neodpovídá požadovaným parametrům uvedeným v Návodu k obsluze k danému kotli.
- Při reklamaci není předložen potvrzený záruční list a doklad o zakoupení kotle od prodejce.
- Na případy, kdy se jedná o servisní zásah, nikoliv o záruční opravu kotle, jako je vyčištění kotle (v místech kudy prochází palivo nebo v místech kudy prochází spaliny), seřízení kotle, apod.

Délka záruky

Standardní (základní) délka záruky činí 24 měsíců.

Záruční doba pro zákazníka začíná běžet ode dne převzetí kotle zákazníkem.

Záruka 24 měsíců se vztahuje na všechny díly kotle mimo spotřební díly.

Záruka 12 měsíců:

- izolace (materiál SIBRAL, ORSIL, VERMIKULIT)
- popelník
- keramika
- trubka automatického zapalování
- automatické zapalování
- keramické nebo ocelové zapalovací tělísko do kotlů řady „K“ (maximálně však 3000 zápalů)

Prodloužená délka záruky v délce 60 měsíců na těsnost kotlového tělesa

Prodloužená záruka 60 měsíců na těsnost kotlové tělesa je platná v případě dodržení všech následujících podmínek:

- kotel byl nainstalován podle některého z Doporučených schémat zapojení vydaných výrobcem tak, že je eliminováno riziko vzniku nízkoteplotní koroze tím, že teplota vratné vody z otopného systému na vstupu do kotle má minimálně 50°C.
- v topném systému byly pro ochranu kotle proti nízkoteplotní korozi použity hydraulické prvky definované výrobcem (jejich výčet je součástí seznamu Doporučených schémat zapojení)
- při uvedení kotle do provozu a následně vždy minimálně jednou za dva roky bude revizním technikem určeným firmou BENEKOVterm s.r.o. (seznam je dostupný na www.benekov.com) provedena revize kotle v souladu se zákonem 201/2012 Sb. o ochraně ovzduší v platném znění.

Prodloužená záruka 5 let na vybrané komponenty:

- v prvních 2 letech je výrobce povinen uhradit náhradní díl včetně nákladů na dopravu a práci servisní organizaci dle přílohy č. 1 Servisní smlouvy.

Po uplynutí 2 let do 5 let je výrobce povinen uhradit pouze náhradní díl. Náklady na dopravu a práci servisní organizace účtuje uživateli kotle.

Upozornění:

Standardní a prodlouženou záruku poskytuje výrobce BENEKOVterm s.r.o. výhradně na své výrobky, které byly zakoupeny pouze u autorizovaných prodejců firmy BENEKOVterm s.r.o., byly nainstalovány firmou splatným certifikátem montážní firmy a byly uvedeny do provozu servisní firmou splatným certifikátem servisní firmy.

Reklamační nároky zákazníka při uznané reklamaci záručních vad

Zákazník může v případě uznané reklamacie záručních vad požadovat:

- bezplatné odstranění vad opravou kotle nebo požadovat přiměřenou slevu z ceny kotle, jde-li o vadu odstranitelnou,
- přiměřenou slevu z ceny anebo odstoupit od smlouvy, jde-li o vadu neodstranitelnou a nelze-li pro ni kotel řádně užívat.

Zákazník nemůže zvolený způsob reklamacie měnit pokud se nedohodne s autorizovaným prodejcem jinak.

Záruční vady drobného rozsahu v rámci garančního paušálu opravuje autorizovaný prodejce nebo další autorizovaný prodejce, který při nákupu kotle obdržel skonto z kupní ceny jako garanční paušál. Mezi záruční vady drobného rozsahu patří mimo jiné: výměna litinového nebo žáruvzdorného roštu,

přetmelení litinového roštu, výměna keramiky, výměna těsnění víka zásobníku, dveří kotlového tělesa, čistícího otvoru směšovače paliva a čistícího otvoru zásobníku paliva.

Platnost reklamačního řádu

Tento reklamační řád je platný od 1.1.2016

Výrobce si vyhrazuje právo tento reklamační řád změnit.

**Děkujeme Vám za důvěru, že kupujete výrobky společnosti
BENEKOVterm s.r.o.**

Ředitel společnosti: Leopold Benda