

# **-ZÁRUČNÍ PODMÍNKY VŠEOBECNÉ- -ZÁRUČNÍ PODMÍNKY GARANČNÍHO PROGRAMU RHC- - CENÍK SERVISNÍCH A OSTATNÍCH PRACÍ -**

## **Všeobecné záruční podmínky firmy Hetvoor Distribution**

**Upozornění:** plynové krby dodávané společností Hetvoor Distribution nejsou určeny jako primární zdroj tepla a slouží jako dodatečný příležitostný zdroj tepla, ne vytápění. Tedy, nelze plynové krby používat k vytápění, ale pouze k přitápění s dobou hoření na nominální výkon ne delší než 12 hodin.

### **Záruční podmínky**

Hetvoor poskytuje záruku na dílo jako celek a na spotřebiče a produkty 24 měsíců. V případě, že zapojení, napojení a obezdvíku provádí výhradně Hetvoor, řídí se obě smluvní strany podmínkami záruky Ron Hetvoor Compleet tj. záruka se prodlužuje o dalších 36 měsíců na funkčnost díla. Záruční lhůta počíná plynout dnem prodeje výrobku resp. provedením topné zkoušky, tedy ode dne, kdy objednavatel může dílo používat, předáním díla uživateli a lze ji uplatnit pouze, pokud instalaci spotřebiče provedla firma Hetvoor. Záruka zcela propadá v případě, že objednavatel používá dílo před řádným předáním a řádným doplacením díla.

Zboží či dílo je majetkem dodavatele až do 100% úhrady díla či zboží a objednavatel nesmí toto zboží či dílo používat, manipulovat s ním či jinak nakládat. Veškeré provedené zálohové nebo další částečné nebo jiné úhrady zboží či díla, které nevedou ke 100% úhradě, neumožňují toto zboží či dílo používat a dále zůstává majetkem dodavatele, nelze je servisovat ani pro takto neuhrazená díla nevzniká žádný nárok na servis, opravu či garanční program RHC.

### **Záruka se vztahuje:**

výhradně na skryté výrobní vady zjištěné po prodeji záruka platí za předpokladu dodržení doporučení výrobce v délce 24 měsíců od data prodeje či předání díla na všechny díly topeniště pouze, pokud obezdvíku provede odborná autorizovaná firma. Proto se informujte u Hetvoor Distribution na seznam autorizovaných firem. Předmětem prodloužené záruky, je výhradně náhrada vadného dílu za nový. Nelze tedy uplatňovat náklady spojené s výměnou dílu, demontáží, montáží a dopravou, tyto si musí vypořádat uživatel / zákazník dle platného ceníku Hetvoor. Včasnou výměnu spotřebních dílů (vyjma sklokeramických dílů) je nutné považovat za preventivní opatření bránící možným nebezpečím požáru a škodám, které by mohly vzniknout používáním opotřebeného dílu (těsnění).

### **Záruka se nevztahuje na:**

- a) vady způsobené běžným opotřebením výrobku vzniklým používáním výrobku v souladu s návodem k obsluze
- b) na vady vzniklé změnami, opravami, úpravami nebo jinými zásahy, které byly provedené bez předchozího písemného souhlasu Hetvoor .
- c) vady způsobené úpravou topeniště a částí díla
- d) vady způsobené nedodržením montážního návodu a instalace výrobků dodaných Hetvoor a stejně tak nedodržením platných norem a předpisů
- e) opotřebením způsobené přetěžováním spotřebiče
- f) ukazatelem přetápění je zbarvení určitých částí topeniště a barevného nástřiku nebo obložení a různé deformace dílů.
- g) vady způsobené údržbovými zásahy, které způsobily poškození výrobku
- h) vady způsobené špatným dohledem nebo údržbou výrobku
- i) použitím výrobku způsobem, který není v souladu s jeho účelem
- j) vady způsobené tím, že spotřebitel neprovádí pravidelný servis plynové přípojky a odkouření či komínu tak, jak mu ukládá zákon či vyhláška či regionální předpis
- k) vady způsobené tím, že výrobek není používán v souladu s návodem a platnými normami
- l) mechanické poškození výrobku cizím zaviněním, nebo jiným zanedbáním péče o výrobek
- m) vady v případě, že byl na výrobku proveden neodborný zásah neoprávněnou osobou
- n) vady způsobené tím, že výrobek je vadný z důvodu použití neoriginálního příslušenství nebo neoriginálních náhradních dílů jako jsou adaptéry, skla, baterie atd.
- o) vady způsobené neodbornou manipulací, mechanickým poškozením způsobeným neodbornou nebo nevhodnou manipulací.

Dále se nevztahuje na vady způsobené provozem neproškolené osoby. Za proškolení dalších osob zodpovídá zákazník sám. Je v jeho zájmu proškolení o způsobu ovládání a provozu třetí osobu řádně. Neumí-li toto, může se bezplatně obrátit na Hetvoor Distribution, kdy provedeme zdarma proškolení dalších osob a to výhradně na prodejní Okružní 781, Nehvizdy. Můžeme proškolení třetí osoby i v místě provozu krbu, toto je však za úplatu, dle ceníku servisních prací.

Dále na sklokeramické díly, ty jsou vyňaty ze záruky Ron Hetvoor Compleet i z dvouleté záruky. Na sklokeramické díly se vztahuje záruka pouze 6 měsíců, tak jak poskytuje sám výrobce v souladu s EN. Z důvodu neustálého vývoje je možné, že dodaná topeniště mohou mít drobné odlišnosti např. v dekoracích, rozměrech atd..

### **Dále se záruka nevztahuje na:**

- preventivní údržbu popsanou v návodu
- návštěvu technika za účelem poradenství, preventivní kontroly stavu spotřebiče
- výměnu náhradního dílu či části díla, který nevyžaduje odborný zásah
- dílo používané bez řádné a platné revize kouřové cesty, v intervalech, které ukládá zákon, stejně jako bez revize plynového spotřebiče, kterým plynový krb je.
- na výměnu těsnění, sklokeramických dílů a skla, na které výrobce uznává záruku 6 měsíců

### **Uplatnění záruky:**

Uplatnění záruky musí být provedeno **VŽDY písemnou formou** na email info@hetvoor.cz nebo klasickou poštou na adresu Hetvoor Distribution, Okružní 781, Nehvizdy 250 81. Telefonické nahlášení poruchy či závady se neuznává jako relevantní nahlášení závady. Uplatnit záruku, nahlásit vadu na dodaném zboží či díle jako celku lze pouze v případě, že dodané dílo je řádně zaplacené a dodavatel obdržel 100% platbu za zboží. Do dne této 100% úhrady se zboží či dílo považuje za majetek dodavatele a objednavatel nemá právo zboží používat či dále s ním nakládat a manipulovat. Bez 100% úhrady díla nevlastní objednavatel předávací protokoly, revize...nemá tedy základní doklady, na základě kterých může reklamovat zboží či dílo atd.

Pro řádné nahlášení reklamace, vady či jiné poruchy a závady je nutné předložit tyto dokumenty:

- doklad o koupi zboží či díla
- u díla i dodací list a předávací protokol
- kopii pravidelných revizí na přípojku plynu /resp. všechny kopie za dobu záruky/
- kopii revize plynového spotřebiče /resp. všechny kopie za dobu záruky/
- kopii revize kouřové cesty /resp. všechny kopie za dobu záruky/

Hetvoor dodává zboží dle specifikace zákazníka a neručí tedy za jeho vhodnost pro konkrétní použití, ani za splnění zákonných a dalších podmínek souvisejících s jeho použitím. Toto jde na vrub objednavatele. Bude však vždy dopředu upozorněn písemnou formou, že pro tento účel zařízení není vhodné a nemůže mu být uznána záruka.

Není-li stanoveno jinak, je záruční doba na výrobek a dílo 24 měsíců. Garance 5 let Ron Hetvoor Compleet není automaticky přiznávána. Jde o garanční program, který se poskytuje, nebo i neposkytuje v den uzavření kupní smlouvy. Jedná se o smluvní garanční program, ne automatický. Začíná plynout ode dne převzetí věci – předání díla kupujícím. U plynových krbů je irelevantní, jestli v den předání díla je či není funkční plynová přípojka, den předání se považuje za den začátku záruční doby.

Předpokládá se, že objednavatel objednáva plynový krb za účelem provozu v den předání a je v jeho zájmu, aby v den předání byla plynová přípojka funkční. Uvedení spotřebiče do provozu se dále řeší individuálně.

Prodejce neodpovídá za poškození vzniklé chybnou instalací a chybným zapojením výrobku jinou osobou, firmou, která nemá oprávnění na montáž plynových krbů Dru, Global Fires nebo Ortal poskytované přímo výrobcem, nebo jeho regionálním smluvním partnerem.

## ZÁRUČNÍ PODMÍNKY GARANCE 5 LET „RON HETVOOR COMPLEET / RHC /“

**HETVOOR DISTRIBUTION s.r.o., Okružní 781, 250 81 Praha-Nehvizdy, IČ:07273681, DIČ:CZ07273681**

dále jen "HETVOOR" vydává tuto specifikaci garance Ron Hetvoor Compleet dne 1.11.2019

### Specifikace záruky Ron Hetvoor Compleet

Tato garance nad rámec zákonných záruk se poskytuje všem zákazníkům společnosti Hetvoor Distribution, kterým Hetvoor Distribution realizoval dodávku a montáž zařízení Dru nebo Global Fires a kterým byla poskytnuta tato záruka.

Prodloužená záruka se vztahuje na celé dílo včetně stavebních částí, jestli byly součástí dodávky díla, na veškeré opravy zdarma včetně samotných nových dílů zdarma vyjma samotných potřebných náhradních dílů, které nejsou součástí záruky a to následujících: **kontrolní katody, ionizační katody, zapalovací katody, těsnění skla, těsnění připojení plynu, tužkové baterie, AC adaptéry, sklo nebo skla a veškeré pohyblivé části díla a barvu a barevnou stálost barvených či lakovaných povrchů kovových a nekovových částí.**

Záruka se nevztahuje na dílo jako celek v případě, provede-li objednavatel dodatečné či jiné úpravy díla či stavební úpravy díla na dodaném díle. V případě, že tyto úpravy bude konzultovat s dodavatelem díla a ten je odsouhlasí písemným dodatkem, záruka takovou úpravou nezaniká. V ostatních případech řeší dodavatel stavby servis a náhradní díly zdarma po dobu 5 let od dokončení díla.

**Záruka Ron Hetvoor Compleet neřeší dopravu na tento každoroční servis zdarma jako takový. Doprava je vždy zpoplatněna částkou 12,-Kč/km včetně zpáteční cesty do centrály Hetvoor Nehvizdy.**

**Pro poskytnutí garanční každoroční prohlídky zdarma je nutné připravit následující doklady:**

- doklad o koupi zboží či díla
- u díla i dodací list a předávací protokol
- všechny pravidelné revize na přípojku plynu /resp. všechny kopie za dobu záruky – musí být 1x ročně od regionálního plynaře/
- všechny revize plynového spotřebiče /resp. všechny kopie za dobu záruky– musí být 1x ročně od regionálního plynaře /
- všechny revize kouřové cesty /resp. všechny kopie za dobu záruky/ – musí být 1x ročně od regionálního kominíka

Nebudou-li předloženy v den prohlídky technikovi, nebude tato prohlídka uskutečněna a klientovi se započítá poplatek za zmařený výjezd ve výši 2 500,-Kč plus cestovné 12,-Kč/km z centrály Hetvoor Nehvizdy, ceny bez DPH. Bez předložení požadovaných revizí tímto nárok na tuto konkrétní jednu roční prohlídku zaniká, bez náhrady. Každoroční prohlídka se provádí vždy ve stejný měsíc, kdy došlo k předání díla, ne jindy.

Dodavatel je povinen provádět každoroční garanční prohlídku zdarma po dobu 5 let a to vždy na vyzvání objednavatele min. 6 týdnů předem. Bez vyzvání neproběhne servis a objednavateli zaniká nárok na konkrétní jednu roční prohlídku.

Předmětem garanční prohlídky RHC v rámci garance Ron Hetvoor Compleet je kontrola systému hoření, kontrola kominového systému, kalibrace hořáku, zkouška funkčnosti, zkouška těsnosti, údržba hořáku, čištění keramických polen, čištění skla/skel. Dále celková vizuální prohlídka a kontrola díla. Tento každoroční servis neřeší drobné opravy vzhledu způsobené používáním díla nebo jeho běžným opotřebením. Drobné opravy lze objednat jako dodatkovou službu za úhradu. Nezahrnuje revize. Ty musí předložit objednavatel. Revize musí být platné, ne starší jednoho roku a musí na sebe plynule navazovat, jak ukládá ČSN.

Hetvoor Distribution, jako dovozce a zástupce Dru Verwarming v ČR neodpovídá za poškození vzniklé chybnou instalací a chybným zapojením výrobku či obezděním jinou osobou, firmou, která nemá oprávnění od výrobce Dru Verwarming nebo oprávnění od Hetvoor Distribution, jako zástupce výrobce pro ČR.

Dodavatel nezodpovídá za vady na výrobku či jeho komponent, které vznikly chybnou manipulací s dílem, ovládáním, používáním v rozporu s návodem na obsluhu či nerespektováním návodu na obsluhu či porušením norem, přetěžujícím provozem či servisem třetích stran. Dodavatel servisu nevypracovává protokol o provedeném servisu, vede pouze interní dokumentaci.

**Odběratel nemusí využít každoroční servisní práci programu RHC garance 5 let. Záruka na krb mu tímto nezaniká.**

Mimo servis a garanční servis lze objednat i klasický servis, viz všeobecný ceník servisních prací:

## CENÍK PROJEKČNÍCH PRACÍ A KONZULTACÍ

Klasická první cenová nabídka a její první úprava podle Vaší PD či konzultace je zdarma. První tři konzultace na showroomu Hetvoor jsou zdarma.

- vypracování PD krbu 5 000,-Kč nebo zdarma po podpisu SoD. Jednotlivá úprava této PD 1 000,-Kč za změnu.
- každá jedna konzultace v místě stavby u klienta 1 000,-Kč plus 12,-Kč/km z centrály Nehvizdy.
- řešení projektových a technických dat, hodnocení návrhů protistrany a veškeré projekční práce 1 000,-Kč/hod.

## CENÍK SERVISNÍCH A OSTATNÍCH PRACÍ

### Pro servisní práce je vždy nutné připravit:

- doklad o koupi zboží či díla
- u díla i dodací list a předávací protokol
- kopii pravidelných revizí na přípojku plynu /resp. všechny kopie za dobu záruky – musí být 1x ročně od regionálního plynaře/
- kopii revize plynového spotřebiče /resp. všechny kopie za dobu záruky– musí být 1x ročně od regionálního plynaře /
- kopii revize kouřové cesty /resp. všechny kopie za dobu záruky/ – musí být 1x ročně od regionálního kominika

V opačném případě servis nezapočne a bude účtován poplatek za zmařený výjezd ve výši 2 500,-Kč a cestovné.

### Ceník servisních prací pro plynové krby, které dodala třetí strana nebo neautorizovaná firma.

- ZHODNOCENÍ STAVBY KRBU, DODANÉHO TŘETÍ STRANOU / kompletní zhodnocení stavby krbu. Zjištění příčiny závady, návrh řešení s rozpočtem: 7.990,-Kč
- VELKÝ SERVIS STAVBY KRBU DODANÉHO TŘETÍ STRANOU / demontáž skla, čištění interiéru vložky, demontáž interiéru vložky, čištění hořáku, kompletní kalibrace, nastavení napětí kontrolních katod, regulace odtahu spalin, přezkoušení, zhodnocení celé stavby, vypracování posudku na stavbu včetně kominu v porovnání s montážním návodem výrobce a s normami ČSN, certifikát na servis, návrh řešení opravy s položkovým rozpočtem a projektovou dokumentací: 8.800,-Kč

### Servisní práce mimo běžnou záruku

- Revize plynové přípojky ke krbu: 3.200,-Kč /nutno předložit vstupní revizní zprávu od revizního technika/
- Revize kominu: 2.800,-Kč /nutno předložit vstupní revizní zprávu od revizního technika/
- Odblokování řídicí jednotky, naprogramování ovladače krbu: 3.490,-Kč
- Nastavení Wi-Fi s napárováním na vložku, vícepráce, doplňkové služby - hodinová sazba za ostatní vícepráce: 3.490,-Kč/hod. Účtuje se každá započatá hodina.

## CENÍK SERVISNÍCH PRACÍ PRO KLIENTY HETVOOR DISTRIBUTION

### Pozáruční servis, určený pouze pro klienty Hetvoor Distribution.

#### MALÝ SERVIS

- běžně si provádí klient svépomocí dle návodu, ale lze objednat každoroční servis plynového krbu: vyčištění skla, kontrolních katod, přezkoušení funkčnosti a kontrola přípojek a celkového stavu krbu: 3.990,-Kč

#### VELKÝ SERVIS

- je nutný pro uznání záruky a provádí pouze dodavatel díla. Interval každé 3 roky - demontáž skla, čištění interiéru vložky, demontáž interiéru vložky, čištění hořáku, kompletní kalibrace, regulace odtahu spalin, přezkoušení, kalibrace řídicí jednotky, kalibrace jednotky plynu, kompletní kontrola díla včetně drobných oprav: 5.990,-Kč

#### Doprava

Ke všem úkonům klasických servisních prací je nutné připočítat dopravné 12,-Kč/km ze střediska Hetvoor Nehvizdy.

#### Ostatní

Ostatní ceny jako je oprava stavby, demontáž stavby atd jsou řešeny dle individuální kalkulace po zaměření stavby. Ostatní servisní práce a jiné práce jsou účtovány částkou 2.490,-Kč/hod.

Všechny ceny uvedené bez DPH 15% pro fyzické osoby, bez DPH 21% pro právnické osoby.