



# Záruční a garanční podmínky / ceník prací a služeb Hetvoor

Platné od 1.1.2024

Všechny servisy, záruční i pozáruční jsou placenou službou. Ke všem servisům je nutné předem dodat platné revize jak na komín, tak na plyn, jedná-li se o plynový krb. Bez předložení těchto revizí nemá nikdo z klientů nárok na servis. Nebude-li klient provádět běžné revize, zaniká mu nárok na prodlouženou záruku a náhradní díly zdarma. Upozornění: servis není čištění, ale práce vykonaná za účelem konkrétní opravy vady.

Revizemi se rozumí:

- revize na komín – každých 12 měsíců od regionálního kominika /neprovádí Hetvoor/
- na plynovou přípojku ke krbu, jedná-li se o plynový krb – každých 12 měsíců od regionálního plynaře /neprovádí Hetvoor/

Záruka na veškerá naše díla, tj. zboží s montáží, je stanovena na 60 měsíců. Na běžně prodaný sortiment bez montáže je záruka 24 měsíců a na skla 6 měsíců, pokud není uvedeno níže jinak samotným výrobcem zboží.

## PROJEKČNÍ PRÁCE

Klasická první cenová nabídka a její první úprava podle Vaší PD či konzultace je zdarma. Vypracování PD nebo technického nákresu s pozicí plynu a ostatních sítí či tvaru krbu nebo 3D návrhu krbu v rámci nezávazné cenové nabídky: 5 000,-Kč. Každá jedna další úprava této PD 500,-Kč za změnu.

První konzultace v místě stavby krbu je možná zdarma po odsouhlasení cenové nabídky. V ostatních případech poskytujeme konzultaci na místě stavby za úhradu 2 500,- Kč za každou jednu konzultaci plus cestovné dle aktuálního ceníku. Tato částka je následně odečtena od celkové ceny díla při případném podpisu smlouvy o dílo. V případě, že klient následně nepodepíše smlouvu o dílo, je mu účtováno 2 500,-Kč za konzultaci.

- Zhodnocení CN nebo návrhů protistrany: 2 500,-Kč bez DPH
- Veškeré projekční práce 2 500,-Kč/hod.

## PRÁCE

### ZÁRUČNÍ PROHLÍDKA PRO KLIENTY HETVOOR / PROGRAM „RHC“

#### 1A)

Běžná záruční prohlídka, periodická roční prohlídka, placená služba - zvýhodněná cena 5 990,-Kč pro klienty Hetvoor plus platba za dopravu.

**Tato prohlídka zahrnuje běžné čištění plynového krbu:** demontáž a montáž skel a jejich vyčištění, leštění, kontrola stavu krbu, přezkoušení, vystavený certifikát je součástí záručního servisu pro díla dodané Hetvoor. Součástí zvýhodněné záruky Ron Hetvoor Compleet /RHC/ jsou náhradní díly zdarma po dobu 5 let, při splnění periodických prohlídek, viz výše. Pro poskytnutí záruky 60 měsíců je nutné provádět každoroční servisní prohlídku, kterou iniciuje klient a je povinná pro poskytnutí prodloužené záruky. Neobjedná-li klient tuto periodickou prohlídku díla každý rok, tato prodloužená záruka mu propadá a zůstává poskytnuta zákonná záruka, tedy 24 měsíců od nákupu zboží či díla. Při každé naší prohlídce je nutné předložit tyto revize předem emailem na adresu info@hetvoor.cz. Vynechá-li klient tyto revize, automaticky mu propadá nárok na další prohlídky a náhradní díly zdarma a celé dílo je vyjmuta ze záruky RHC i běžné zákonné záruky.

**5letá garance díla neznamena nárok na každoroční servis či čištění díla zdarma! Čištění díla v rámci garance je vždy placená služba! Pouze náhradní díly jsou zdarma po dobu záruky, při dodržení platných revizních zpráv na plynovou přípojku ke spotřebiči ne starší 1 roku a předložení revize na komín ne starší 1 roku, viz výše. Hetvoor si vyhrazuje právo tento servis neuskutečnit, a to bez uvedení důvodu.**

Doprava na reklamaci v době záruky je vždy placená služba. Lze také dílo dodat na adresu sídla Hetvoor, kde proběhne servis.

Upozornění: na jakýkoliv úkon záruční či pozáruční, se účtuje dopravné ze sídla Hetvoor Nehvizdy Praha východ a zpět.

Výhodou této garance při objednání každoročních placených prohlídek je poté dodání případného náhradního dílu, skla či elektroniky zcela zdarma. Klient tyto prohlídky však nemusí objednávat, poté se mu na výrobek vztahuje záruka 24 měsíců nebo záruka podle pravidel jednotlivých výrobců, které se mohou lišit, jako délky záruk na jednotlivé díly či komponenty, bez dalšího nároku na náhradní díl zdarma.

### POZÁRUČNÍ PROHLÍDKA PRO KLIENTY HETVOOR

#### 1B)

Pozáruční prohlídka /1x za 3 roky/, placená služba cena 8 990,-Kč pro klienty Hetvoor. Plus platba za dopravu. Běžné čištění plynového krbu: demontáž a montáž skel a jejich vyčištění, leštění, kontrola stavu krbu, přezkoušení, vystavený certifikát je součástí záručního servisu pro díla dodané Hetvoor. V rámci tohoto servisu již nejsou náhradní díly zdarma. Při každé naší prohlídce je nutné předložit tyto revize předem emailem na adresu info@hetvoor.cz. Vynechá-li klient tyto revize, automaticky mu propadá nárok na další prohlídky a náhradní díly a celé dílo je vyjmuta ze záruky RHC i běžné zákonné záruky a na celé dílo se pak pohlíží jako na dílo dodané třetí stranou.

## **PRÁCE PRO OSTATNÍ KLIENTY**

### **DÍLO / ZBOŽÍ NEBYLO DODÁNO SPOLEČNOSTÍ**

#### **HETVOOR**

##### **2A)**

Zhodnocení stavby dodané třetí stranou: 12 990,-Kč. Kompletní zhodnocení s posudkem. Zjištění příčiny závady, návrh řešení s rozpočtem. Služba bez servisu a bez náhradních dílů.

##### **2B)**

Velká prohlídka krbu dodaného třetí stranou: 15 990,-Kč. Demontáž skla/skel, čištění interiéru, čištění hořáku nebo spalovací komory. Jsou-li na díle elektrické součástky a systémy pak: kalibrace, kontrola napětí. Dále pak regulace odtahu spalin, přezkoušení, zhodnocení stavby, kontrola těsnosti, kontrola obezdívky, vypracování posudku na stavbu, promazání pohyblivých dílců, zhodnocení odchylek s montážním návodem, posouzení odbornosti stavitele. Cena bez náhradních dílů a dopravy.

##### **2C)**

Malá prohlídka dodaného třetí stranou: 6 900,-Kč. Běžné čištění a prohlídka krbu: čištění spalovací komory, demontáž a montáž skel nebo jejich čištění, leštění, kontrola stavu krbu, přezkoušení, promazání pohyblivých dílců, vystavený certifikát

##### **2D)**

Ceník ostatních prací / hodinová sazba: 2 490,-Kč/hod. Servis, montáž, demontáž, opravné a jiné práce či služby v místě stavby mimo úkony viz výše v bodech A, B a C. Započítává se každá započatá hodina. Upozornění: na jakýkoliv servis záruční či pozáruční, se účtuje dopravné ze sídla Hetvoor Nehvizdy Praha východ a zpět

## **OSTATNÍ CENY**

Revizní zpráva na plyn na uvedení plynového spotřebiče typu „C“ do provozu, který dodává a zabudovává Hetvoor, vstupní: 4 200,-Kč, kde k této RZ je zapotřebí dopředu doložit RZ na plyn v nemovitosti, tedy od plynového uzávěru dál až po plynový kohout u krbu. Revizní zpráva na komín 3 200,-Kč.

- Revizní zpráva na spalínovou cestu, vstupní – při uvedení spotřebiče do provozu, který dodává a zabudovává Hetvoor: 3 200,-Kč.
- Odblokování jednotky či dálkového ovladače: 3 490,-Kč.
- Nastavení a napárování WiFi s App a krbem: 4 490,-Kč.
- Upozornění: na jakýkoliv servis záruční či pozáruční, se účtuje dopravné ze sídla Hetvoor Nehvizdy Praha východ a zpět.

## **PENÁLE**

### **Penále za zmařený výjezd**

Příjezd ke klientovi a konstatování, že dílo je bez závad a nefunkčnost je způsobena: vybitými bateriemi, vypadeným jističem, ucpaným komínem, obrácenou polarizací baterií, poškozením kabeláže, znehodnocením dálkového ovladače nebo přijímače vyteklými bateriemi, uzavřeným plynovým ventilem, použitím neoriginálního adaptéru, kovovou žhnoucí vatou blokující zapalování krbu, znečištěním startovacích katod nebo kontrolních katod atd. Převážně chyby způsobené špatným používáním spotřebiče v rozporu s návodem, nebo používání spotřebiče neproškolenou osobou, není-li stavba pro montáž krbu připravena dle požadavků stavební připravenosti dodavatele krbu /není funkční plynová přípojka plynu nebo není připravena vůbec atd – všechny příčiny bránící zahájení montáže/servisu nebo příčiny nahlášené jako reklamace díla či zboží. Pro všechny a další případy se bude účtovat penále za zmařený výjezd ve výši 10 000,-Kč plus dopravné. Toto penále je splatné okamžitě v hotovosti. Penále platí i pro velkoobchodní prodejce, partnery Hetvoor a jejich díla.

## **OSTATNÍ**

Ke všem servisním pracím, záručnímu i pozáručnímu servisu je nutné připočítat dopravné dle ceníku Hetvoor, tj. 10,-Kč/km ze sídla. Hetvoor Nehvizdy a zpět. Tato částka se však aktualizuje každé 3 měsíce s ohledem na vývoj ceny pohonných hmot.

## Všeobecné záruční podmínky firmy Hetvoor Distribution

Plynové krby dodávané společností Hetvoor Distribution s.r.o. / dále jen Hetvoor/ nejsou určeny jako primární zdroj tepla a slouží jako dodatečný příležitostný zdroj tepla, ne vytápění. Tedy, nelze plynové krby používat k vytápění jako primární zdroj, ale pouze k přitápění s dobou hoření na nominální výkon ne delší než 12 hodin. Plynový krb je plynový spotřebič typu „C“ s uzavřeným systémem spalování, uzavřeným přívodem vzduchu pro hoření a uzavřeným odtahem spalin. Hetvoor je oprávněn měnit podmínky záruk RHC bez upozornění. Klient bere na vědomí toto oprávnění při podpisu smlouvy o dílo.

### Záruční podmínky

Záruka se uznává pouze v případě dodržování norem a předpisů ze strany zákazníka, a to mimo jiné ČSN EN 1775:2008 (38 6441), TPG 704 01 a ČSN EN 1775.

Hetvoor poskytuje záruku na dílo jako celek a na spotřebiče a produkty 24 měsíců s přihlédnutím na běžné záruční podmínky od výrobce zařízení. Tedy běžně 24 měsíců na vybrané části krbu a montáž. V případě, že zapojení, napojení a obezdívku a dodávku komínu provádí výhradně Hetvoor, řídí se obě smluvní strany podmínkami záruky Ron Hetvoor Compleet /dále jen RHC/, tedy záruka 60 měsíců na vše. Není však podmínkou, si tento program záruky zvolit. Záruční lhůta počíná plynout dnem prodeje výrobku, ne dnem jeho předání či napojení. Datum uvedení do provozu je irelevantní. V případě, že v den zhotovení obezdívky není v objektu funkční plynová přípojka a nelze uskutečnit topnou zkoušku, považuje se i tento den za předání díla a začátek záruční doby. 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 s ním 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.

### Obsah záruky

Záruka se vztahuje výhradně na skryté výrobní vady zjištěné po prodeji. Záruka se nevztahuje na vady způsobené vadnou instalací mimo návod výrobce či chybným používáním v rozporu s návodem na obsluhu. Záruka platí za předpokladu, že obezdívku provede odborná autorizovaná firma s potřebným živnostenským oprávněním „Montáž, opravy, revize a zkoušky plynových zařízení a plnění nádob plynů“ a „Kominictví“ a s potřebnou certifikací od výrobce daného zařízení a typu, kde tato oprávnění vyžaduje ČSN. Proto se informujte u Hetvoor na seznam autorizovaných firem.

Předmětem prodloužené záruky RHC, je výhradně náhrada vadného dílu za nový. Zákazník však vždy musí uhradit poštovné za ND od výrobce a cestu servisního pracovníka na místo servisu ze sídla Hetvoor Distribution s.r.o. účtováno částkou 10,-Kč/km. Cena za kilometr se aktualizuje každé 3 měsíce na základě ceny pohonných hmot a může se lišit od stanovené ceny 10,-Kč/km bez DPH.

Ze strany zákazníka je nutné zajistit /objednat/ včasnou výměnu spotřebních vadných dílů (vyjma sklokeramických dílů). Je nutné považovat za preventivní opatření bránící možným nebezpečím požáru a škodám, které by mohly vzniknout používáním opotřebeného dílů jakými jsou těsnění, elektroinstalace...

### Vyjmuto ze záruky

- vady způsobené běžným opotřebením výrobku vzniklým používáním výrobku v souladu s návodem k obsluze
- na vady vzniklé změnami, opravami, úpravami nebo jinými zásahy, které byly provedené bez předchozího písemného souhlasu Hetvoor.
- vady způsobené úpravou topeniště a částí díla
- vady způsobené nedodržením montážního návodu a instalace výrobků dodaných Hetvoor a stejně tak nedodržením platných norem a předpisů
- opotřebením způsobené přetěžováním spotřebiče
- vady způsobené údržbovými zásahy, které způsobily poškození výrobku
- vady způsobené špatným dohledem nebo údržbou výrobku
- použitím výrobku způsobem, který není v souladu s jeho účelem
- vady způsobené tím, že spotřebitel neprovádí pravidelný servis plynové přípojky a odkouření či komínu tak, jak mu ukládá zákon či vyhláška či regionální předpis nebo podmínky prodloužené záruky Hetvoor
- vady způsobené tím, že výrobek není používán v souladu s návodem a platnými normami, mechanické poškození výrobku cizím zaviněním, nebo jiným zanedbáním péče o výrobek
- vady v případě, že byl na výrobku proveden neodborný zásah neoprávněnou osobou
- vady způsobené tím, že výrobek je vadný z důvodu použití neoriginálního příslušenství nebo neoriginálních náhradních dílů jako jsou adaptéry, skla, baterie atd.
- vady způsobené neodbornou manipulací, mechanickým poškozením způsobeným neodbornou nebo nevhodnou manipulací stejně jako použitím jiného, než originálního čisticího přípravku na sklo/a

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, kdy provedeme zdarma proškolení dalších osob a to výhradně na prodejně 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 s antireflexní úpravou, ty jsou vyňaty ze záruky Ron Hetvoor Compleet i z dvouleté záruky a přiznává se na ně záruka 6 měsíců. Upozornění: na antireflexní skla je nutné používat speciální čisticí prostředky v jasně stanovené periodicitě a použít specifický postup čištění skla/skel. Z důvodu neustálého vývoje je možné, že dodaná topeniště mohou mít drobné odlišnosti oproti objednanému designu např. v dekoracích, rozměrech atd ..

## Dále se záruka nevztahuje

Na preventivní údržbu popsanou v návodu nebo návštěvu technika za účelem poradenství, preventivní kontroly stavu spotřebiče nebo výměnu náhradního dílu či části díla, který nevyžaduje odborný zásah na výměnu těsnění, sklokeramických dílů a skla, na které výrobce uznává záruku 6 měsíců. Dále se nevztahuje záruka na změnu barvy či odstínu konečné povrchové úpravy díla, drobné praskliny. Obzvlášť se nevztahuje na obložení díla prováděné třetí stranou, na silikonové či jiné výmalby, kdy se upozorňuje zákazník na teplotu stavby krbu až 160°C a na teplotu skla až 550°C. Na běžné opotřebení provozem. Jako zástupce výrobců pro ČR dodavatel Hetvoor nezodpovídá za vady na výrobku či jeho komponent, které vznikly chybnou manipulací s dílem, ovládním, používáním v rozporu s návodem na obsluhu či nerespektováním návodu na obsluhu či porušením norem, přetěžujícím provozem či servisem třetích stran.

## 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, manipulovat a tím pádem reklamovat. Bez 100% úhrady díla nevlastní objednavatel předávací protokoly, revize ... nemá tedy základní doklady, na základě kterých může reklamovat zboží či dílo atd.

### Doklady nutné k nahlášení reklamace

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

- doklad o koupi zboží či díla
- u díla i dodací list a předávací protokol a záruční list
- kopii identifikačního štítku spotřebiče
- kopii pravidelných revizí na připojení spotřebiče na plyn /všechny kopie za dobu záruky, tj. u plynu 1x za 3 roky/
- kopii revize kouřové cesty /resp. všechny kopie za dobu záruky, tj. za každý rok jednu, byť spotřebič nebyl v provozu/

Nebudou-li předloženy v den prohlídky technikovi nebude prohlídka uskutečněna, klientovi se započítá paušální poplatek za zmařený výjezd ve výši 10 000,-Kč. Podklady lze však zaslat předem na email Hetvoor. 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 a umístěním do prostor v rozporu s ČSN. Toto jde na vrub objednavatele. Není-li stanoveno jinak, je běžná 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. Je-li přiznána prodloužená záruka s výhodami, musí být výslovně uvedeno ve smlouvě o dílo. Podmínka převzetí díla 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. Současně absence plynové přípojky pro připojení dodaného spotřebiče nebrání k převzetí zboží či díla a k jeho úhradě či doplacení. V případě, že v den předání nebude funkční plynová přípojka, bude se následně účtovat paušální poplatek ve výši 10 000,-Kč za dodatečné uvedení do provozu plus doprava, není-li ve smlouvě o dílo výslovně uvedeno jinak. Každá další cesta po uvedení do provozu nad rámec již dodaného zboží se účtuje dle aktuálního tarifu ceny za kilometr. 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. Prodejce neodpovídá za poškození vzniklé chybnou instalací a chybným zapojením výrobku jinou osobou, firmou, která nemá oprávnění na montáž plynových krbů prodávaných v síti Hetvoor nebo v síti jeho smluvního partnera. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY GARANCE 5 LET / RON HETVOOR COMPLEET HETVOOR DISTRIBUTION s.r.o., se sídlem Okružní 781, 250 81 Praha-Nehvizdy, IČ:07273681, DIČ:CZO7273681 dále jen HETVOOR vydává tuto specifikaci garance Ron Hetvoor Compleet na každý rok a mohou se od sebe lišit. Specifikace záruky Ron Hetvoor Compleet /RHC/. 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: těsnění připojení plynu, tužkové baterie, odtahových ventilátorů /není výrobek výše uvedených dodavatelů/, pohyblivých částí díla a barvu a barevnou stálost barvených či lakovaných povrchů kovových a nekovových částí a drobné praskliny na povrchové úpravě díla, jestli ji realizoval Hetvoor. V případě, že klient neprovedl, byť jednu periodickou prohlídku komínu nebo přípojky plynu, je automaticky vyňat z programu prodloužené záruky! Je vyňat z programu i v momentě, že si neobjedná periodickou prohlídku díla každý rok. Věc objednávky je věcí klienta, kdy Hetvoor nepřipomíná, neupomíná a nevyzývá klienta k objednání tohoto servisu. V tomto případě mu zaniká nárok na náhradní díly zdarma a přiznává se běžná záruka. Dále se na něj vztahuje běžný ceník servisů, ne zvýhodněný pro klienty Hetvoor. Klient, který hodlá a požaduje prodlouženou záruku 60 měsíců, musí provádět pravidelné revize objednané výhradně u společnosti Hetvoor. Předmětem garanční prohlídky RHC /placená služba/ v rámci garance Ron Hetvoor Compleet. Hlavní výhodou RHC programu jsou náhradní díly zdarma po celou dobu záruky při splnění podmínek programu RHC. Drobné opravy lze objednat jako dodatkovou službu za úhradu. Nezahrnuje revize. Odběratel nemusí využít každoroční servisní práci programu RHC garance 5 let, jestli chce mít náhradní díly zdarma po dobu 5 let. Nehodlá-li tohoto programu využít, přiznává se mu běžná záruka 24 měsíců, kde musí předložit platné revize v případě závady a to na komín ne starší 1 roku, na plyn ne starší 3 let.

**Servis záruční či pozáruční, čištění, prohlídka a oprava nejsou zdarma ani v programu RHC. Klienti RHC mají zvýhodněnou cenu za prohlídku 5 990,-Kč, náhradní díly zdarma, ale samotný úkon na jejich výměnu si musí každý klient uhradit dle ceníku Hetvoor včetně dopravy. Vždy se jedná o placenou službu.**

**Změna cen, podmínek a obsahu RHC vyhrazena. Všechny ceny bez DPH.**