

Reklamačný poriadok

Platný od 13.08.2021

Záruku na predávaný tovar predávajúci poskytuje podľa všeobecne záväzných právnych predpisov. Ak nie je uvedené u daného tovaru inak, je záručná doba na zariadenia všetkých značiek minimálne 24 mesiacov. Keď je kupujúcim spotrebiteľ, v rámci zákonnej záručnej lehoty sa reklamácie riadia zákonom č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník a zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom a účinnom znení, s prihliadnutím na ustanovenia týchto záručných podmienok.

1. Všeobecné záručné podmienky:

- preukázanie odbornej montáže: fyzickou alebo právnickou osobou spôsobilou na vykonávanie danej činnosti

Zariadenie vyžaduje pravidelnú a profesionálnu údržbu, v prípade jej absencie zariadenie stratí záruku. Montážny pracovník určuje frekvenciu minimálnej ročnej údržby podľa režimu prevádzky (vykurovanie / chladenie, alebo obe) v závislosti od čistoty vzduchu prostredia. V prípade, ak zariadenie sa používa zvyčajne len na chladenie, alebo v byte s čistým vzduchom, je určená údržba minimálne raz ročne, v prípade používania zariadenia na vykurovanie aj chladenie, v centre mesta, v mieste vystavenom kvitnutiu topoľa, v kanceláriách, v priemyselnom prostredí je potrebná častejšia údržba. Údržbou sa má zabezpečiť čistota zariadenia, a možnosť výmeny tepla. Okrem čistenia filtrov údržba má zabezpečiť, aby tepelné výmenníky a súčiastky motora vonkajších a vnútorných jednotiek boli tiež čisté. Má sa skontrolovať nabíjanie plynu a elektrické spojenie. Údržbu môže vykonať ľubovoľná spôsobilá osoba, nielen montážna firma. Dokumenty: pri každom dokumente podľa tohto informačného listu platí pravidlo, že predĺžená záruka sa môže uplatniť iba vtedy, ak dodávateľ a zariadenie (na ktoré sa vzťahuje záruka) sú jednoznačne určiteľné z daného dokumentu. Určiteľnosť znamená v prípade dodávateľa údaje právnickej osoby, v prípade zariadenia predovšetkým sériové číslo (serial no.) a číslo modelu nachádzajúce sa na bočnej strane zariadenia.

2. Záručné doby:

2 -ročná povinná záruka

Predávajúci poskytuje 2 ročnú záruku na zariadenie. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia zariadenia od predávajúceho kupujúcim alebo dňom montáže. Záruka sa vzťahuje iba na vady, ktoré mal tovar (výrobky a zariadenia) v čase jeho odovzdania kupujúcemu, avšak ostali skryté a prejavili sa až neskôr počas záručnej doby.

Záruka sa nevzťahuje na vady, ktoré vznikli po dodaní tovaru (výrobku resp. zariadenia) kupujúcemu; demonštratívne uvádzame nasledovné príklady:

- nepovažuje sa za záručnú vadu taká vada, ktorej príčina vznikla po dodaní výrobku spotrebiteľovi, napríklad, ak vada bola spôsobená
- nesprávnou montážou (okrem prípadov, ak montáž vykonal predávajúci alebo ním poverená osoba,)
 - nesprávnym použitím, nedodržaním návodu na použitie
 - nesprávnym skladovaním, nesprávnym zaobchádzaním, vandalizmom, nedostatkom údržby
 - živelnými pohromami a katastrofami.

Ak servisná spoločnosť, u ktorého bola objednaná záručná oprava, dokáže, že vada bola spôsobená odlišným použitím od návodu, že chyba je zapríčinená abnormálnym užívaním, modifikáciou, nesprávnou manipuláciou, nesprávnym skladovaním, živelnou pohromou, alebo vznikla z dôvodu po zakúpení, predávajúci neposkytne žiadnu záruku (inhibícia prívodu vzduchu do vonkajšej jednotky, nadmerná kapacita, kontaminácia, atď.) Vyhradzuje si právo preskúmať príčinu a okolnosti chyby.

Oprava nesprávne používaného zariadenia bude kupujúcemu vyúčtovaná aj v rámci záručnej lehoty.

V prípade, ak zariadenie nereaguje, nedáva žiadny znak prevádzky, a podľa užívateľskej príručky nie je možné identifikovať problém; alebo vnútorná jednotka vypíše chybový kód, zariadenie musí byť ihneď odstavené z prevádzky, odpojené, a chyba má byť oznámená predajcovi, montážnemu pracovníkovi, spoločnosti, ktorá zariadenie uviedla do prevádzky (s možným chybovým kódom), ktoré vykonávajú detekciu a opravu chyby.

Záruka má byť uplatnená u predávajúceho záručným listom. Stratý záručný list bude nahradený kupujúcemu v prípade dôveryhodného dôkazu o dátume predaja (datovaná a opečiatkovaná faktúra) do jedného roka od predaja.

V prípade záručnej vady:

- predávajúci zabezpečí opravu zariadenia. V prípade, ak oprava je nemožná, predávajúci zabezpečí výmenu zariadenia.
- ak predávajúci nezaviazal sa k oprave resp. výmene, túto povinnosť v primeranej lehote s prihliadnutím na záujmy spotrebiteľa nemôže splniť, alebo ak neexistuje záujem spotrebiteľa o opravu resp. výmenu, spotrebiteľ môže nárokovat' proporcionálnu zľavu z kúpnej ceny, môže zabezpečiť opravu vady iným na náklady predávajúceho so súhlasom predávajúceho. Oprava resp. výmena zariadenia má byť vykonaná v primeranom termíne (do 30 dní) s prihliadnutím na záujmy spotrebiteľa.

Počas opravy môžu byť do zariadenia nainštalované iba nové súčiastky.

Zo záručnej doby je odčítaná tá doba, počas ktorej spotrebiteľ nemohol používať zariadenie vhodným spôsobom. Záručná doba na náhradný (opravený) výrobok alebo náhradnú (opravenú) súčiastku začne opäť plynúť.

Za splnenie záručnej povinnosti zodpovedá predávajúci. V prípade, že spotrebiteľ informuje a zavolá servis, ktorý následne zistí, že zariadenie je bezchybné, tento výjazd a čas strávený servisom zaplatí spotrebiteľ. Za takýto prípad sa považuje, ak zariadenie nefungovalo, pretože v diaľkovom ovládači boli vybité batérie, zariadenie nebolo pripojené do elektriky, atď.

Tie zariadenia, ktoré majú vyššiu hmotnosť ako 10 kg alebo sú pevne nainštalované, ktoré nemožno prepravovať ako príručnú batožinu, sa musia opraviť na mieste montáže. Ak výkon opravy je nemožný v mieste montáže, predávajúci zodpovedá za demontáž, montáž a prepravu zariadenia.

Kupujúci podá reklamáciu vyplnením a doručením reklamačného formulára predávajúcemu s potrebnými prílohami, prijatie ktorej musí predávajúci potvrdiť.