

## Všeobecné záruční podmínky pro invertorová tepelná čerpadla vzduch/voda NeoRé 04/2018

### I. Obecně

1.1 Tyto všeobecné záruční podmínky (dále jen „**Záruční podmínky**“) společnosti **NEOTA CZ s.r.o.** se sídlem Štefánikova 75/8, Brno 602 00, provozovna: Jankovice 133, Holešov 76901 IČ: 27759431 (dále jen „**Výrobce**“ nebo „**Prodávající**“) upravují záruční práva a povinnosti vztahující se k invertorovým tepelným čerpadlům vzduch/voda NeoRé vyrobených Výrobce (dále jen „**Zařízení**“).

1.2 Záruční podmínky upravují zejména pravidla, za nichž Výrobce poskytuje záruku a záruční servis na Zařízení. Jedná se o následující Zařízení:

- invertorová tepelná čerpadla vzduch/voda NeoRé F pro vytápění a ohřev teplé užitkové vody
- invertorová tepelná čerpadla vzduch/voda NeoRé F TX pro vytápění a ohřev teplé užitkové vody
- invertorová tepelná čerpadla vzduch/voda NeoRé MINI F pro vytápění
- invertorová tepelná čerpadla vzduch/voda NeoRé T pro vytápění a ohřev teplé užitkové vody
- invertorová tepelná čerpadla vzduch/voda NeoRé T TX pro vytápění a ohřev teplé užitkové vody
- invertorová tepelná čerpadla vzduch/voda NeoRé T EX pro vytápění
- invertorová tepelná čerpadla vzduch/voda NeoRé MINI T17 pro vytápění

### II. Záruka

2.1 Prodávající poskytuje na Zařízení záruku v délce **36 měsíců** ode dne instalace a zprovoznění Zařízení, nejdéle však v délce **39 měsíců** ode dne převzetí Zařízení od Prodávajícího, po kterou bude Zařízení způsobilé k užití ke svému obvyklému účelu (dále jen „**Záruka**“).

2.2 Prodávající je oprávněn napojit Zařízení na webovou službu (Neota Route) pro dálkovou správu z důvodu dodržení záručních podmínek. Uživatel Zařízení za tím účelem poskytne Prodávajícímu potřebnou součinnost.

2.3 Na vybrané typy Zařízení může být Záruka prodloužena úhradou stanoveného poplatku dle

podmínek uvedených na [www](http://www) stránkách Prodávajícího.

2.4 Na příslušenství Prodávající poskytuje Záruku v délce 24 (dvacetčtyři) měsíců, jež počne plynout ve stejný okamžik, jako Záruka na Zařízení. Příslušenstvím se rozumí výrobky vedené jako příslušenství v ceníku Prodávajícího platném ke dni převzetí Zařízení od Prodávajícího.

2.5 S ohledem na speciální montážní postupy a platné normy týkající se Zařízení je podmínkou poskytnutí plné Záruky na Zařízení instalace a uvedení do provozu Zařízení buď přímo Prodávajícím nebo odbornou osobou autorizovanou Prodávajícím.

2.6 O instalaci/uvedení Zařízení do provozu bude sepsán Protokol o instalaci (dále také jen „**Protokol**“), který bude:

- sepsán a podepsán odbornou Prodávajícím autorizovanou osobou a uživatelem Zařízení;
- obsahovat údaj o přesném umístění Zařízení (adresa uživatele) a bližší popis instalace Zařízení včetně výrobního čísla Zařízení;
- v jednom vyhotovení předán Prodávajícímu osobně, emailem nebo na korespondenční adresu NEOTA CZ s.r.o., Jankovice 133, Holešov 769 01 do 30-ti dnů ode dne instalace.

2.7 Prodávající si vyhrazuje právo na provedení úprav a na odlišná konstrukční řešení Zařízení, která neovlivní funkčnost ani hodnotu Zařízení. Takové úpravy nebudou považovány za vadu Zařízení a nemohou být předmětem reklamace.

### III. Pravidla užívání a údržby zařízení

3.1 Pro zachování Záruky je uživatel zejména povinen:

- Zajistit řádnou instalaci a uvedení Zařízení do provozu, a to buď Prodávajícím nebo odbornou osobou autorizovanou Prodávajícím.
- Zajistit včasné předání jednoho vyhotovení Protokolu Prodávajícímu.
- Dodržovat veškerá pravidla týkající se zacházení, používání a údržby Zařízení.

- Dodržovat veškeré technické normy týkající se Zařízení.
- Plnit pokyny Prodávajícího související s instalací, údržbou a servisem Zařízení, včetně pokynů ke změně nastavení Zařízení.
- Průběžně a pravidelně kontrolovat správnou funkčnost a výkon Zařízení vizuální kontrolou tlaku v topné soustavě a chodu venkovní jednotky (alespoň 1x za měsíc v topné sezóně).
- Zajistit provádění pravidelných servisních prohlídek Zařízení v ročních intervalech, přičemž mezi jednotlivými servisními prohlídkami nesmí uplynout více jak 14 měsíců. První pravidelná servisní prohlídka musí být provedena do 12-ti měsíců ode dne instalace Zařízení. **Náklady na tyto prohlídky nese uživatel.**
- Nechat provést zápis o všech servisních prohlídkách a zásazích, včetně zápisu o pravidelných servisních prohlídkách, do záručního listu.
- Informovat Prodávajícího o provedení všech servisních prohlídek a zásahů Zařízení, včetně pravidelných servisních prohlídek, vyplněním elektronického formuláře na www stránkách Prodávajícího, a to do 30-ti dnů ode dne provedení servisní prohlídky či zásahu.
- Zdržet se jakýchkoli neodborných zásahů do Zařízení. Jakýkoli zásah do Zařízení je oprávněn provést pouze Prodávající či odborná osoba jím autorizovaná.
- K výzvě Prodávajícího a na základě jeho pokynů upravit nastavení Zařízení, pokud to Prodávající považuje za nezbytné z hlediska řádné funkčnosti Zařízení, když přítomnost servisního technika zjevně nebude nezbytná.
- Řádně a včas oznámit Prodávajícímu písemně vznik vady bez zbytečného odkladu poté, co se vada na Zařízení projeví.
- K výzvě Prodávajícího umožnit jeho pracovníkům nebo jim pověřeným osobám přístup k Zařízení.
- v důsledku neodborné montáže/instalace
- zanesením kalem a nečistotami, korozí
- běžným opotřebením, zejména u filtrů, těsnění, akumulátorů, baterií, ochranných anod apod.
- nedodržením technických pravidel pro instalaci, údržbu, a užívání zařízení
- elektrickým přepětím a podpětím
- používání zařízení v podmínkách, které neodpovídají podmínkám, v nichž má být zařízení podle svého určení používáno
- mechanickým poškozením zařízení
- používáním zařízení v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými pravidly
- porušením bezpečnostních plomb uvnitř zařízení

4.3 Dále se bez rozlišení typu Záruky nevztahuje na poškození:

- vzniklé příčinami vzniklé mimo kontrolu Prodávajícího jako je vyšší moc, zneužití, použití pro jiný účel, než pro který bylo Zařízení navrženo, nehoda, závada na externím zařízení nedodané Prodávajícím
- vzniklé při dopravě od okamžiku předání Zařízení Prodávajícím prvnímú přepravci (viz dále odstavec 4.6 těchto Záručních podmínek)
- vzniklé při neodborné instalaci včetně instalace interních zařízení, chybné manipulaci, montáži a aplikaci, zanedbání péče o zařízení
- vady, pro něž bylo Zařízení prodáno za nižší cenu
- důsledky nenormálního užívání Zařízení (např. použití pro jiný účel, než bylo Zařízení navrženo), pochybení nebo nedbalost
- vzniklé působením vnějších vlivů či z důvodu havárie způsobené vnějšími vlivy
- důsledkem oprav, úprav nebo změn provedených osobami neautorizovanými Prodávajícím

4.4 Záruka se nevztahuje na závady a škody na Zařízení způsobené závadou na zařízení primárního zdroje tepla, závadou v otopné soustavě, respektive na sekundárním okruhu tepelného čerpadla (ucpaný filtr, zavzdušnění, porucha externího cirkulačního čerpadla, apod.) nebo chybným nastavením regulačních a řídicích prvků.

4.5 Prodávající není odpovědný za výběr Zařízení a jeho použití. Záruka zaniká, pokud bylo Zařízení

#### IV. Vyloučení záruční odpovědnosti

4.1 Podmínkou pro úspěšné uplatnění práv ze Záruky je dodržování podmínek užívání a údržby zařízení specifikovaných v těchto Záručních podmínkách.

4.2 Záruka se nevztahuje na poškození vzniklé:

jakýmkoli způsobem změněno včetně elektrických či mechanických změn bez písemného souhlasu Prodávajícího.

4.6 Je-li Zařízení dodáváno prostřednictvím třetí osoby – dopravce, Prodávající neodpovídá za vady vzniklé v důsledku přepravy nebo nahodilou událostí při přepravě. Nebezpečí škody na Zařízení přechází okamžikem předání Zařízení prvnímu dopravci. Případné vady na Zařízení vzniklé v důsledku dopravy zajišťované Prodávajícím (přímo nebo prostřednictvím smluvních dopravců Prodávajícího) se reklamují u Prodávajícího, který je následně vyřídí s příslušným dopravcem.

4.7 Prodávající neodpovídá za vady či poškození, pokud tyto byly způsobeny po přechodu nebezpečí škody vyšší mocí, neodborným skladováním, vnějším či neodborným zásahem.

4.8 Prodávající neodpovídá za vady Zařízení, na které Prodávající výslovně upozornil před dodáním Zařízení.

4.9 V případě, že uživatel zanedbá svoji povinnost pravidelné kontroly funkčnosti a výkonu Zařízení, neodpovídá Prodávající za případné škody vzniklé vadnou funkčností (zejména škody spočívající ve zvýšené spotřebě elektrické energie), jímž by se dalo předejít pravidelnou kontrolou prováděnou alespoň 1x měsíčně v průběhu topné sezóny.

4.10 V případě, že Prodávající provedl instalaci a zprovoznění Zařízení u uživatele, odpovídá také za řádnou instalaci a zprovoznění a za případné vady Zařízení způsobené vadnou instalací a zprovozněním.

## V. Prohlídka Zařízení a oznámení vad

5.1 Při převzetí Zařízení musí být Zařízení prohlédnuto. Případné zjevné vady či poškození musí být fotograficky zdokumentovány a písemně oznámeny Prodávajícímu nejpozději do 3 (tří) pracovních dnů ode dne převzetí Zařízení. Ve stejné lhůtě musí být Prodávajícímu písemně oznámeny také vady v množství.

5.2 Ostatní vady Zařízení musí být Prodávajícímu písemně sděleny do 3 (tří) pracovních dnů od okamžiku, kdy se vady projeví.

5.3 V případě, že vady nebudou písemně včas Prodávajícímu oznámeny, nároky z vad vůči Prodávajícímu zanikají, neprokáže-li se, že včasnému oznámení vad bránily objektivní příčiny včetně vyšší moci.

## VI. Reklamacce

6.1 Reklamacce musí být provedena vždy písemnou formou, ve které bude popsána vada Zařízení, projevy vady a výrobní číslo Zařízení.

6.2 Místem pro uplatnění reklamacce je sídlo Prodávajícího či autorizovaný servis Prodávajícího.

6.3 Nejpozději při reklamaci musí být Prodávajícímu předloženo:

- Doklad o zakoupení Zařízení
- Protokol o instalaci / Záruční list

6.4 S reklamovaným Zařízením nesmí být nakládáno způsobem, jež by znemožnilo či ztížilo posouzení vady. Prodávajícímu musí být umožněna Prohlídka Zařízení za účelem posouzení reklamované vady. V opačném případě zanikají práva ze Záruky.

6.5 Prodávající rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 7 (sedmi) pracovních dnů. Do této lhůty se však nepočítá přiměřená doba potřebná k odbornému posouzení reklamované vady. Reklamacce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejdéle však do 30 (třiceti) dnů ode dne řádného oznámení vady. Tuto lhůtu je Prodávající oprávněn prodloužit pouze v případě, že nebude schopen zajistit dodání vadné součásti Zařízení, jež nevyrábí sám Prodávající, od dodavatele/výrobce této součásti.

## VII. Práva z odpovědnosti ze záruky

7.1 V případě vady Zařízení, na něž se vztahuje Záruka, je Prodávající povinen bezplatně vyměnit vadný díl Zařízení za náhradní díl bezvadný. V případě, že Prodávající prováděl také instalaci Zařízení, zajistí na své náklady také provedení servisních prací spojených s výměnou vadného dílu. Prodávající je oprávněn vadu odstranit také opravou Zařízení. V případě, že instalaci Prodávající neprováděl, zajistí opravu a výměnu vadného dílu na své náklady osoba, jež instalaci Zařízení prováděla.

7.2 Vadné díly, které budou v rámci záručních oprav vyměněny, se stávají vlastnictvím Prodávajícího a budou Prodávajícímu předány při nejbližší příležitosti.

7.3 Záruční doba na nově dodané náhradní díly uplyne spolu s dobou Záruky celého Zařízení, nejdříve však uplynutím 6-ti měsíců ode dne dodání náhradního dílu.

7.4 Jiné povinnosti z vady Zařízení má Prodávající pouze v případě, stanoví-li tak kogentní právní norma či písemná dohoda s Prodávajícím.

#### **VIII. Závěrečné ujednání**

8.1. Tyto záruční podmínky byly vydány Prodávajícím s účinností od 1.1.2017 a platí na dobu neurčitou až do doby jejich zrušení nebo nahrazení novými záručními podmínkami podle výlučného uvážení Prodávajícího.

8.2 Uživatel/kupující svým podpisem stvrzuje, že se s Záručními podmínkami řádně seznámil, s jejich obsahem souhlasí a že obdržel jedno vyhotovení těchto Záručních podmínek.

V .....dne.....

Uživatel/kupující: .....