

# WOLF REKLAMAČNÉ PODMIENKY



## REKLAMAČNÉ PODMIENKY

Kupujúci je povinný oznámiť spoločnosti Wolf Slovenská republika s.r.o. pri prevzatí tovaru zjavné chyby dodaného tovaru a bez zbytočného odkladu žiadať o odstránenie chýb tovaru, inak nie je oprávnený uplatniť si nároky zo zjavných chýb tovaru.

Spoločnosť Wolf Slovenská republika s.r.o. je zodpovedná za chyby tovaru len v prípade, že kupujúci preukáže, že tovar bol chybný už v čase jeho dodania. Za chyby tovaru, na ktoré sa vzťahuje záruka, zodpovedá spoločnosť Wolf Slovenská republika s.r.o. v rozsahu tejto záruky. O zistených chybách, pokiaľ nejde o chyby zjavné [pozri vyššie] je kupujúci povinný neodkladne informovať spoločnosť Wolf Slovenská republika s.r.o. Po oznámení chyby tovaru je spoločnosť Wolf Slovenská republika s.r.o. povinná bez zbytočného odkladu a na svoje náklady uvedené chyby tovaru odstrániť. V prípade, že kupujúci oznámi spoločnosti Wolf Slovenská republika s.r.o. chyby tovaru a následne sa zistí, že žiadne chyby, za ktoré má spoločnosť Wolf Slovenská republika s.r.o. zodpovedať neexistujú, nahradí kupujúci spoločnosti Wolf Slovenská republika s.r.o. všetky náklady týmto vzniknuté [najmä náklady na preskúmanie, analyzovanie ako aj prípadné odstránenie chýb].

Tovar musí byť v záručnom liste jednoznačne identifikovaný, aby sa nedal zameniť s iným. Uvedenie do prevádzky musí na záručnom liste potvrdiť autorizovaná osoba.

Všetky chyby a poruchy musia špecifikovať autorizované osoby, oprávnenosť reklamácie overí zástupca spoločnosti Wolf Slovenská republika s.r.o. O záručnej chybe alebo poruche sa vyhotoví reklamačný protokol s príslušnou dokumentáciou v rozsahu potrebnom na určenie jej príčin.

Záručná doba na tovare je vyznačená v záručnom liste, ak sa k danému tovaru vydáva, inak platia záručné doby uvedené v týchto podmienkach. Záručná doba začína plynúť odo dňa prechodu nebezpečenstva škody na tovare na kupujúceho.

Chyby a poruchy tovaru, na ktoré sa vzťahuje záruka, je kupujúci povinný písomne oznámiť predávajúcemu bez zbytočného odkladu a popísať, ako sa chyby prejavujú. Kupujúci nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, ak chyby tovaru spoločnosti Wolf Slovenská republika s.r.o. včas písomne neoznámil a pokiaľ nejde o podstatnú chybu tovaru. O podstatnú chybu tovaru nejde, ak sa dá tovar opraviť, alebo ak sa namiesto poškodeného tovaru môže dodať náhradný tovar. Na výmenu celého tovaru má kupujúci právo len v prípade, že zodpovedný zástupca spoločnosti Wolf Slovenská republika s.r.o. uzná tovar za neopraviteľný. Spoločnosť Wolf Slovenská republika s.r.o. je oprávnená dodať náhradný tovar za reklamovaný aj bez posúdenia oprávnenosti reklamácie, takéto konanie sa však nepovažuje za uznanie reklamovanej chyby.

Záruka sa nevzťahuje na chyby a poruchy tovaru spôsobené neodborným zásahom kupujúceho alebo tretej osoby a na také chyby a poruchy tovaru, u ktorých sa nedá dokázať, že vznikli použitím chybného materiálu, chybnou konštrukciou alebo neúplným spracovaním, ide hlavne o chyby spôsobené nesprávnou údržbou, nedodržaním prevádzkových predpisov, nadmerným namáhaním,

použitím nevhodných prevádzkových prostriedkov, chemickými a elektrolytickými vplyvmi, stavebnými a montážnymi prácami iných osôb ako spoločnosti Wolf Slovenská republika s.r.o., nedodržaním technologického postupu pri montáži a všetkými ostatnými vplyvmi, ktoré nezavinila spoločnosť Wolf Slovenská republika s.r.o.

Výška zodpovednosti spoločnosti Wolf Slovenská republika s.r.o. za škodu spôsobenú dodaním tovaru s chybami a poruchami ako aj za chyby a poruchy vzniknuté v záruke sa obmedzuje najviac na sumu vo výške kúpnej ceny reklamovaného tovaru a podľa ďalej uvedených podmienok. Spoločnosť Wolf Slovenská republika s.r.o. nezodpovedá za iné škody alebo náklady vzniknuté v súvislosti s chybami tovaru, zárukou tovaru a s uplatnením týchto škôd [napr. ušlý zisk, predvídateľný zisk, obchodné straty, straty tržieb, straty času, zasielateľské a montážne náklady, náklady na demontáž, následne vyvolané škody a pod.], a to ani na iných výrobkoch či akýchkoľvek iných následkoch, ktoré by akýmkoľvek spôsobom súviseli s reklamovaným tovarom.

Záruka a jej podmienky sa vzťahujú len na výrobky inštalované na území Slovenskej republiky.

# WOLF

## ZÁRUČNÉ PODMIENKY



### INFORMÁCIE PRE ZÁKAZNÍKOV O ZÁRUČNÝCH PODMIENKACH:

Spoločnosť Wolf Slovenská republika s. r. o., so sídlom Galvaniho 7, 821 04 Bratislava, IČO: 17 334 128, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel: Sro, vložka č.: 1960/B [ďalej len „Wolf SR“], ktorá je výhradným distribútorom výrobkov značky Wolf v Slovenskej republike, poskytuje kupujúcim/konečnému spotrebiteľovi záruku za akosť výrobku. Záruka sa vzťahuje na poruchy/nedostatky zakúpeného výrobku, ktoré sa prejavujú v záručnej dobe. Pri kúpe výrobku starostlivo zvažte, aké vlastnosti a funkcie od výrobku požadujete. To, že výrobok nebude vyhovovať vašim neskorším nárokom, nemôže byť dôvod na jeho reklamáciu. Podmienkou uznania práv z titulu záruky je vykonanie inštalácie výrobku poverenou osobou u výrobku, ktorý si svojou povahou takúto inštaláciu vyžaduje. Pred prvým použitím zakúpeného výrobku si starostlivo prečítajte návod na obsluhu a pokyny výrobcu a distribútora a dôsledne sa nimi riadte. Tam, kde je to s ohľadom na povahu výrobku možné, vám odporúčame uchovať po dobu záručnej doby pôvodné obaly od výrobku pre prípadnú dopravu, aby sa predišlo poškodeniu výrobku počas prípadnej prepravy a manipulácie.

Záručný list je základný doklad pri uplatňovaní reklamácií v stanovenej záručnej dobe. Upozorňujeme, že súčasťou záručného listu je aj protokol o vykonaní montáže produktov Wolf, ktorý musí byť riadne vyplnený a potvrdený poverenou osobou (oprávnenou montážnou firmou a oprávneným servisným technikom) a používateľom daného produktu. V tomto protokole musí byť uvedený aj dátum uvedenia výrobku do prevádzky.

Základnou podmienkou na priznanie záruky je pravidelný servis vykonávaný zmluvnou servisnou firmou spoločnosti Wolf SR na náklady zákazníka. U kotlov do 50 kW a ostatných výrobkov značky Wolf sa musí pravidelný servis vykonávať každých 12 mesiacov. U kotlov s výkonom nad 50 kW sa odporúča frekvenciu servisu vykonávať v závislosti od zaťaženia kotla, vždy však najmenej raz za 12 mesiacov.

Ostatné podmienky neuvedené v týchto záručných podmienkach sa ďalej riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, Občianskeho zákonníka, príslušnou kúpnu zmluvou, platnými Všeobecnými obchodnými podmienkami Wolf Slovenská republika s.r.o., platnými Záručnými a reklamačnými podmienkami Wolf Slovenská republika s.r.o., resp. montážnymi, projekčnými a servisnými návodmi a technickými informáciami výrobcu a distribútora.

Všetky dokumenty spoločnosti Wolf SR sú verejne dostupné na internetových stránkach spoločnosti <http://www.slovensko.wolf.eu>

### Záručná doba:

Dĺžka záručnej doby na produkty Wolf a jednotlivé súčasti je vo všeobecnosti:

2 roky. Záručná doba začína plynúť dňom uvedenia výrobku do prevádzky.

### Záruka sa nevzťahuje:

- na prirodzené opotrebenie anód zásobníkov a elektród kotlov (pozáručný servis sa odporúča v rovnakom rozsahu)
- na poškodenie výrobku zavinené použitím výrobku na iný účel než na aký je určený,
- na poškodenie výrobku zavinené nedodržaním predpísaných postupov pri inštalácii, úprave, modifikácii výrobku podľa návodu na montáž a/alebo technického podkladu,
- na poškodenie výrobku pri preprave, manipulácii a skladovaní mimo skladových priestorov výrobcu, dovozcu alebo distribútora,

- na poškodenie výrobku zavinené neodbornou inštaláciou neoprávnenými subjektami a/alebo v rozpore s návodom na montáž a/alebo technickým podkladom,
- na poškodenie výrobku zavinené prirodzeným opotrebovaním, nevhodným spôsobom prevádzky, únikom médií,
- na poškodenie výrobku zavinené nevhodným pripojením na periférie ostatných dodávateľov, nedodržaním prevádzkových teplôt a tlakov, elektrického napätia,
- na poškodenie výrobku zavinené neodbornou obsluhou v rozpore s návodom na obsluhu,
- na poškodenie výrobku zavinené nevhodným pracovným prostredím na prevádzku zariadenia (chemické látky, výpary, rozpúšťadla, nízke teploty, vysoká vlhkosť, nedostatočná izolácia apod.),
- na poškodenie výrobku zavinené prevádzkou v nevhodných technických podmienkach (prekročenie parametrov maximálnych dovolených teplôt, tlakov, nedostatočná funkcia ochranných prvkov a pod.),
- na poškodenie výrobku zavinené používaním iného než originálneho spotrebného materiálu,
- na poškodenie výrobku zavinené tretími osobami a
- na poškodenie výrobku zavinené vonkajšími udalosťami, vyššou mocou, živelnou pohromou, ohňom, vodou, statickou elektrinou, prepätím v elektrorozvodni a pod.

### Reklamácia výrobku:

Pri reklamácií a uplatnení záruky musí kupujúci/konečný spotrebiteľ:

- predložiť riadne vyplnený záručný list, súčasťou je aj protokol o vykonaní montáže produktu Wolf a
- predložiť doklad o vykonaní pravidelného servisu výrobku poverenou osobou.

### Vyhlasenie distribútora:

Spoločnosť Wolf SR ako distribútor výrobku vyhlasuje, že výrobok je kompletný, bol riadne skontrolovaný a svojím vyhotovením zodpovedá všetkým zákonným požiadavkám stanoveným právnym poriadkom Slovenskej republiky, platným na území Slovenskej republiky v dobe predaja výrobku. Výrobok spĺňa všetky technické požiadavky, aby mohol byť podľa príslušných predpisov uvedený na trh/do prevádzky. Vyhlásenie o zhode bolo vystavené v súlade so zákonom.

### Ochrana osobných údajov:

Kupujúci/konečný spotrebiteľ poskytnutím svojich osobných údajov spoločnosti Wolf SR v protokole o vykonaní montáže produktov Wolf rozsahu: meno, priezvisko, adresa inštalácie, tel. č./mobil, e-mail berie na vedomie, že spoločnosť ako prevádzkovateľ v zmysle zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a Nariadenia EP (EÚ) 2016/679 („GDPR“) bude spracúvať jeho osobné údaje v uvedenom rozsahu na účel uplatnenia záruky a na účel splnenia zákonných povinností prevádzkovateľa v zmysle tohto záručného listu v informačnom systéme Záručné listy.

Kupujúci/konečný spotrebiteľ týmto súčasne berie na vedomie, že Wolf SR bude na účel kontroly kvality a spokojnosti zákazníka zasielať dotazník spokojnosti na jeho adresu v prípade, ak kupujúci/konečný spotrebiteľ využil služby subjektov autorizovaných Wolf SR. Kupujúci/konečný spotrebiteľ ako dotknutá osoba nájde na [slovensko.wolf.eu/ochrana-udajov](http://slovensko.wolf.eu/ochrana-udajov) všetky informácie o ochrane osobných údajov a jeho právach.