

ZÁRUČNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI LG ELECTRONICS POLSKA SP. Z O.O.

(„Podmínky“)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Tyto Podmínky vydává společnost LG Electronics Polska Sp. z o.o., se sídlem na adrese Ul. Woloska 22, 02-675 Varšava, Polsko, IČO: 0000121072 (KRS), zastoupená v České republice prostřednictvím LG Electronics Polska Sp. z o.o., odštěpný závod, se sídlem Českomoravská 2420/15, Libeň, 190 00 Praha 9, IČO: 05634903 („**Dodavatel**“ nebo „**LGE**“), jako prodejce a dodavatel tepelných čerpadel LG Therma V („**Produkty**“) za účelem stanovení základních vzájemných práv a povinností v souvislosti s uplatněním práva z vadného plnění (reklamace) a záručních podmínek pro své zákazníky v rámci B2B vztahů („**Zákazník**“). Pro vyloučení pochybností se má za to, že Zákazník není spotřebitelem.

2. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ A ZÁRUKA ZA JAKOST

2.1 Práva Zákazníka a povinnosti Dodavatele v souvislosti s vadami Produktů a zárukou za jakost jsou omezeny na ty, které jsou výslovně uvedené v těchto Podmínkách.

2.2 Dodavatel odpovídá za množství, jakost a provedení poskytovaných Produktů, tedy za to, že Produkty jsou co do množství/rozsahu, jakosti a provedení totožné s objednávkou Zákazníka.

2.3 Nebude-li v jednotlivé Kupní smlouvě dohodnuto jinak, poskytuje Prodávající Kupujícímu záruku za jakost dodaného Zboží určeného k prodeji spotřebitelům v délce dvaceti čtyř (24) měsíců a v rozsahu, který odpovídá rozsahu práv spotřebitele z vad Zboží vyplývajících z donucujících ustanovení právních předpisů. Záruka za jakost počíná běžet dnem předání Zboží spotřebiteli, nejpozději však osmým (8) měsícem od dodání Zboží Kupujícímu.

2.4 Záruka za jakost se nevztahuje na jednotky, které nebyly zprovozněny do 24 měsíců od data výroby, které je uvedeno na jejich výrobním štítku.

2.5 Záruka za jakost se nevztahuje na vady vzniklé v důsledku užívání Produktů, jež nejsou v souladu s jejich určením a návodem, zejména pokud jsou Produkty prokazatelně přetěžovány.

2.6 Práva z vadného plnění a ze záruky za jakost uplatňuje Zákazník u autorizované firmy, resp. technika LGE, přičemž tuto musí učinit řádně a včas (tj. bez odkladu poté, co vadu zjistí) v souladu s těmito Podmínkami.

2.7 Vady zjevné je Zákazník povinen uplatnit nejpozději do dvou (2) pracovních dnů od předání a převzetí Produktů. O zjevných vadách je Zákazník povinen učinit zápis do Dodacího listu dopravci. Vadami zjevnými se rozumí vady, které v okamžiku předání a převzetí Produktů nesporně existovaly a Zákazník je mohl zjistit při včasné prohlídce při převzetí a při dostatečné péči. Vadami zjevnými se rozumí zejména:

(a) vada v množství Produktů, kterou je rozpor mezi množstvím uvedeným na Dodacím dokladu a množstvím skutečně převzatým, včetně záměn položek;

(b) vada v množství Produktů, kterou je rozpor mezi množstvím balíků Produktů uvedeným na dokladu dopravce a počtem balíků Produktů skutečně převzatých;

(c) vada jakosti a provedení Produktů, kterou Zákazník zjistil, nebo při vynaložení dostatečné péče mohl zjistit, bezprostředně při převzetí Produktů; nebo

(d) vada způsobená v důsledku nesprávné přepravy, manipulace či skladování Produktů označených bezpečnostními terčíky, jež je zřetelná z indikace některého z bezpečnostních terčíků.

2.8 Vady skryté je Zákazník povinen uplatnit nejpozději do pěti (5) pracovních dnů poté, kdy je Zákazník mohl při dostatečné péči a náležitě pozornosti zjistit, nejpozději však do uplynutí Záruční doby. Vadami skrytými jsou jiné vady než vady zjevné, tedy vady, které v okamžiku

převzetí Produktů nesporně existovaly, avšak Zákazník je nemohl zjistit při včasné prohlídce při převzetí ani při dostatečné péči a náležitě pozornosti.

- 2.9 Zákazník je povinen při převzetí Produktu provést prohlídku vedoucí k odhalení jeho případných zjevných vad.
- 2.10 Pro uplatnění práv z vadného plnění je Zákazník povinen vytknout vady Produktu firmě, která mu tepelné čerpadlo dodávala ve výše stanovených lhůtách, a to písemně (elektronicky). Dodavatel požaduje i v případě telefonicky učiněné reklamace její písemné potvrzení Zákazníkem, jako rozhodující je termín podání písemné reklamace. V případě, že Zákazník nebude postupovat dle výše uvedeného, je Dodavatel oprávněn reklamaci zamítnout.
- 2.11 Obsahem sdělení o reklamaci musí být zejména:
 - (a) označení Zákazníka;
 - (b) název reklamovaného Produktu;
 - (c) výrobní číslo reklamovaného Produktu;
 - (d) popis vady nebo způsobu, kterým se vada projevuje nebo množství chybějícího produktu;
 - (e) uvedení osoby oprávněné zastupovat v této věci Zákazníka;
 - (f) datum převzetí reklamovaného Produktu Zákazníkem;
 - (g) u písemné reklamace datum a podpis Zákazníka.
 - (h) Datum zakoupení/převzetí reklamovaného Produktu
- 2.12 Dodavatel se zavazuje o reklamaci rozhodnout ve lhůtě do třiceti (30) pracovních dnů ode dne řádného uplatnění reklamace. O tomto rozhodnutí bude Zákazník informován na kontaktní email nebo telefonní číslo, které uvedl při řádném uplatnění reklamace. Dodavatel neuzná reklamaci, která nebyla Zákazníkem uplatněna včas.
- 2.13 Reklamaci vyřizuje Dodavatel dle jeho volby s ohledem na povahu vady, a to takto:
 - (a) zjevné vady poskytnutím chybějícího množství nebo výměnou vadného plnění Dodavatele za bezvadné, není-li to možné pak vrácením (dobropisováním) uhrazené ceny nedodaných Produktů nebo vrácením (dobropisováním) uhrazené ceny oproti vrácení vadných Produktů, a není-li to možné pak poskytnutím přiměřené slevy nebo opravou vadných Produktů;
 - (b) skryté vady buď výměnou vadného plnění Dodavatele za bezvadné, vrácením (dobropisováním) uhrazené ceny oproti vrácení vadných Produktů, nebo opravou vadných Produktů;
- 2.14 Pokud Dodavatel poskytne Zákazníkovi na základě jeho reklamace nové plnění a teprve poté vyjdou najevo skutečnosti, pro které reklamace neměla být uznána, provede Dodavatel dodatečné vyúčtování ceny nového plnění a Zákazník je povinen za nové plnění zaplatit cenu dle Ceníku Dodavatele.
- 2.15 Dodavatel není odpovědný za následující vady:
 - (a) vady obalu Produktu, které nebyly uplatněny při předání a převzetí Produktu;
 - (b) vady způsobené v důsledku nesprávné přepravy, manipulace či skladování Produktu, které nebyly uplatněny při předání a převzetí Produktu;
 - (c) vady Produktu způsobené mechanickým poškozením Produktu ze strany Zákazníka nebo třetí osobou;
 - (d) nečistoty u Produktu označeného nálepkami s cenami jiných osob;
 - (e) vady produktu, pokud byl obal vybaven bezpečnostními prvky odhalujícími nevhodné zacházení během přepravy a tyto prvky takové zacházení detekují.

- 2.16 Dodavatel není dále odpovědný za:
- (a) vady, které vznikly v důsledku neodborně provedené instalace Produktu případně zásahu do zařízení neautorizovanou osobou a v rozporu s požadavky LGE (návodů a doporučená zapojení, dimenzování a postupy);
 - (b) vady dílů nedodaných společnostmi LGE;
 - (c) instalaci Produktu a jeho napojení na topný systém domu;
 - (d) zapojení a nastavení tepelného čerpadla.
- 2.17 Uplatnění reklamace neopravňuje Zákazníka k neuhrazení celé ceny za Produkty, ledaže se Prodávající a Zákazník dohodnou jinak. Ustanovení § 2108 Občanského zákoníku, které stanoví, že kupující nemusí platit část kupní ceny odpovídající jeho právu na slevu z důvodu vadného plnění, se nepoužije.
- 2.18 Pokud Dodavatel poskytne Zákazníkovi nové plnění při reklamaci Produktu, záruka je stále počítána od data předání a převzetí původního Produktu.
- 2.19 Zákazníkovi nenáleží žádná práva z vadného plnění či ze záruky za jakost ve vztahu k případným dárkům.
- 2.20 Podmínky prodloužené záruky Produktů upravují zvláštní podmínky – *Podmínky prodloužené záruky na tepelná čerpadla LG Therma V*
- 2.21 Součástí těchto Podmínek jsou následující přílohy
- (a) Sazebník servisních prací a náhrad;
 - (b) Seznam autorizovaných firem pro poskytování servisu Produktu.

3. PODMÍNKY UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- 3.1 Základní podmínky uplatnění reklamace Zákazníkem:
- (a) doložení dokladu o koupi tepelného čerpadla;
 - (b) předložení podepsaného protokolu o instalaci (protokol LGE);
 - (c) předložení protokolu o servisním zásahu
 - (d) instalace v souladu s požadavky LGE (návodů, postupy a doporučená schémata zapojení);
 - (e) instalaci a spuštění Produktu provedla Autorizovaná firma, tj. osoba, která disponuje platným certifikátem Servisní partner LG Therma V, nebo instalaci Produktu neprovedla Autorizovaná firma, ale spuštění produktu provedla Autorizovaná firma;
 - (f) prodej Produktu proběhl prostřednictvím LG Electronics Polska SP. z o.o., odštěpný závod Praha
- 3.2 Uznaná reklamace pokrývá:
- (a) cenu náhradního dílu;
 - (b) náklady spojené s odstraněním vady dle platného sazebníku, který tvoří přílohu těchto Podmínek;
- 3.3 Náklady spojené s opravou jsou/budou proplaceny výhradně u záručních oprav provedených Autorizovanou firmou, resp. technikem s platnou autorizací, tj. osobou, která absolvovala servisní školení a má platný certifikát.

Platnost: 27.7.2021