

Reklamační řád

Záruka za jakost zboží a odpovědnost za vady na zboží se řídí příslušnými právními předpisy, ustanoveními a zákony občanského popř. obchodního zákoníku v platném znění. Reklamační řád pouze doplňuje a blíže specifikuje podmínky uplatnění záruky kotlů EkoScroll.

Svým podpisem v záručním listu kupující potvrzuje, že kotel po jeho instalaci a uvedení do provozu převzal bez výhrad, že byl seznámen s údržbou, provozem kotle a záručními podmínkami.

Všeobecné informace:

Pro uplatnění záruky je nutné řádně a úplně vyplnit reklamační list, který je součástí návodu na použití kotle EkoScroll. Nezbytné je především uvedení:

- výrobního čísla kotle
- typu a výkonu kotle
- datumu nákupu a instalace
- firmy, která kotel uvedla do provozu
- okolnosti poruchy kotle
- přesné adresy včetně tel. kontaktu reklamujícího

V případě reklamace nesprávného spalování v kotli, vycházení kouře z příkládacích dvířek, je nutné k reklamačnímu listu připojit kopii expertízy potvrzující, že komínový rozvod splňuje všechny podmínky pro danou velikost kotle, obsažené v návodu na použití.

- Doba poskytované záruky se počítá ode dne vydání zboží kupujícímu.
- Délka záruky je 60 měsíců na těsnost svárů kotlového tělesa a 24 měsíců na všechny ostatní součásti kotle a na správné fungování kotle.
- Firma Ekogalva s.r.o. nenes odpovědnost za nesprávnou volbu kotle v poměru k rozloze vyhřívaných ploch (např. instalování kotle s příliš malým nebo naopak velkým výkonem v poměru k požadavkům). Doporučujeme, aby byl kotel vybírán ve spolupráci s projektovou kanceláří nebo s firmou provádějící instalaci.
- V případě, že kupující dvakrát znemožní vykonání záruční opravy i přes připravenost prodejce k jejímu vykonání, má se za to, že kupující rezignoval na nárok obsažený v reklamačním listu.
- Firma Ekogalva s.r.o. Je oprávněna dát kupujícímu k úhradě náklady spojené s neopodstatněnou reklamací. Může také dát kupujícímu k úhradě náklady spojené s odstraněním fyzické vady, pokud její příčinou byl nesprávný provoz kotle.

Záruka se nevztahuje mimo jiné na poruchy vzniklé:

- napojením kotle na větší tlak vody než 200 kPa
- používáním jiného než doporučeného paliva
- nesprávným provozováním (např. nízká teplota vratné vody)
- připojením kotle na jinou síť než 230V/50Hz či na poruchovou síť
- uvedením kotle do provozu v rozporu s návodem na použití
- v důsledku vadné montáže neoprávněnou osobou, zejména odchylnující se od pokynů obsažených v návodu na použití kotle
- zapečením pelet v litinovém kolenu - hořáku (vzniká stříhání litinového šroubu)
- vykonáváním nesprávné opravy

Ekogalva s.r.o., Santiniho 17/27, 591 02 Žďár nad Sázavou
kotle EkoScroll

- neodbornou obsluhou a mechanickým poškození dílů
- v důsledku nezajištění požadovaného komínového tahu
- v důsledku nesprávně dimenzovaném a nesprávně provedeném topném systému
- násilným zacházením, zásahem do konstrukce kotle, živelnou pohromou
- nesprávným skladováním a manipulací
- použitím nekvalitního paliva
- v důsledku nesprávné dopravy realizované nebo zařizované kupujícími
- nesprávným provozem a jinými příčinami na prodejci nezávislých

dále se záruka nevztahuje:

- spotřební díly běžně opotřeбенé, zejména: šnek, šrouby, víčka, držadla, těsnící šňůry a spoje těsněné kamnářským tmelem
- přepálení šnekového podavače
- ořeznutí šnekového podavače
- korozi ocelových dílů sopouchu vzniklou následkem dlouhodobého provozu kotle při teplotě vody napájecí instalaci UT pod 60°C
- poškození kotle vzniklého použitím vody s nesprávnou tvrdostí k napájení instalace UT (propálení plechů topeniště v důsledku nahromadění kotelního kamene)
- nesprávné fungování kotle v důsledku chybějícího odpovídajícího komínového tahu nebo nesprávně zvoleného příkonu kotle
- škody vzniklé výpadkem elektrického proudu
- poškození vzniklé v důsledku živelných pohrom
- vady, které nemají vliv na užitnou hodnotu kotle
- závady vzniklé v případě nedodržování pokynů obsažených v návodu
- závady vzniklé vlivem kolísání napětí v síti.

Nepodstatné vady nemající vliv na užitnou hodnotu kotle nepodléhají záruce.

Způsoby uplatnění reklamace:

- Zákazník je povinen písemně reklamovat záruční vady bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. V případě ústní reklamace (zrychlená reklamace) bude požádán o informace potřebné k vyřízení reklamace.
- O reklamaci a způsobu vyřízení rozhoduje povaha a rozsah poškození. Reklamace bude vyřízena v co nejbližším termínu, nejpozději však do 30ti dnů od podání. Tuto lhůtu lze po domluvě s kupujícími prodloužit o dohodnutou dobu.
- Reklamované elektrické příslušenství /řídící jednotka, ventilátor, elektromotor s převodovkou a teplotní čidla/ opravujeme způsobem, kdy kupující zašle nebo přinese poškozený díl na firmu Ekogalva s.r.o. k posouzení. Po zjištění závady a opravě poškozeného dílu bude zákazníkovi opravený nebo vyměněný díl odeslán na adresu uvedenou v reklamačním protokolu, obvykle do 14 dnů, nejpozději však do 30ti dnů od přebrání poškozeného dílu.

Zrychlená reklamace:

- V případě požadavku na přednostně vyřízenou reklamaci bude kupujícímu účtován jednorázový poplatek 350Kč.
- Zrychlenou reklamací se rozumí zaslání adekvátní náhrady za poškozený reklamovaný díl kotle nejpozději do 3 pracovních dnů od požadavku zákazníkem, a to ještě před zasláním

Ekogalva s.r.o., Santiniho 17/27, 591 02 Žďár nad Sázavou
kotle EkoScroll

- poškozeného dílu k posouzení.
- Poškozený díl je kupující povinen dopravit nebo poslat do sídla firmy Ekogalva s.r.o. Vrácení vadného dílu je podmínkou pozdější uznání reklamace.
 - Neodeslání výše uvedeného dílu v termínu do 7 pracovních dnů bude základem pro neuznání reklamace a naúčtování nákladů kupujícímu. Dále bude kupujícímu účtovaná pokuta 200 Kč za nedodržení podmínky vrácení zboží.

Platnost reklamačního řádu:

Tento reklamační řád je platný od 8.2.2017