

Záruční podmínky, odpovědnost za vady výrobku a vyřizování reklamací

Záruční podmínky

- Výrobce poskytuje prodlouženou záruku 10 let na těsnost keramické kartuše u pákových vodovodních baterií, 5 let na funkci termostatické kartuše a 5 let na těsnost keramických vršků u kohoutkových baterií od data prodeje za předpokladu, že výrobek je správně nainstalován a používán v souladu s jeho určením tj. **koncová výtoková armatura vnitřního vodovodu** nebo **zařízení na zásobování vodou**. Na vše ostatní, stejně jako příslušenství vodovodních baterií (sprchové růžice, hadice, držáky, ramínka apod.) a na samostatně prodávané náhradní díly je poskytována záruka 24 měsíců dle Občanského zákoníku.
- Pro uplatnění prodloužené záruky je třeba předložit záruční list přikládaný k výrobku, který musí být potvrzen prodejnou, která vodovodní baterii prodala nebo montážní firmou, která vodovodní baterii instalovala a musí obsahovat tyto údaje:
 - razítko prodejny, podpis prodávajícího, datum prodeje (den, měsíc, rok)
 - razítko montážní firmy, podpis montážního pracovníka, datum montáže (den, měsíc, rok)
- Prodejce je povinen při prodeji výrobek předvést a prokázat kupujícímu jeho vzhledovou a povrchovou kvalitu, stejně jako kompletnost. Případné dodatečné reklamace na mechanické poškození nebo nekompletnost výrobku nebudou uznány. Při dodání výrobku zásilkovou službou je zákazník povinen po převzetí zkontrolovat dle své objednávky správnost, množství a povrchovou úpravu výrobku. Pokud zjistí nesrovnalosti či jinou závadu, je nutné toto vhodnou formou oznámit dodavateli, nejpozději však do dvou pracovních dnů od převzetí zásilky. Pozdější reklamace nemusí být uznána.
- Záruka se vztahuje výhradně na vady způsobené prokazatelně vinou výrobce, nikoli na vady a škody vzniklé nesprávnou instalací, nečistotami z potrubí a vody, poruchami a závadami v důsledku usazování vodního kamene, zamrznutím vody v baterii, jinou údržbou povrchu baterie než je uvedeno v záručním listu, neoprávněným zásahem do baterie nebo nešetrným zacházením či nedbalostí. Výrobce dále neodpovídá za závady vzniklé v důsledku dlouhodobého nedodržování doporučených podmínek pro správnou funkci, uvedených v záručních listech.
- Závada zjištěná na výrobku musí být uplatněna formou reklamace **neprodleně** tak, aby nemohlo dojít k jejímu rozšíření nebo vzniku škod na okolním majetku.

Odpovědnost za vady zboží

- Odpovědnost za vady výrobku a práva z vadného plnění se řídí příslušnými ustanoveními a paragrafy vyplývajícími ze zákona č.89/2012 Sb. – Občanský zákoník a zákona č.634/1992 Sb. – Zákon o ochraně spotřebitele.
- Výrobce neodpovídá za vady výrobku vzniklé v důsledku:
 - neodborné montáže s následkem chybné funkce nebo poškození povrchu
 - nesprávného používání nebo používání k jinému účelu než je výrobek určen
 - jiného způsobu čištění a ošetřování povrchu než je uvedeno v záručních listech
 - nečistot obsažených ve vodě a potrubním řádu
 - vysoké tvrdosti vody s důsledkem usazování vodního kamene uvnitř i vně vodovodní baterie
 - ucpání otvorů ve sprchových růžicích a pevných sprchách vodním kamenem
 - dlouhodobého překračování teploty teplé vody než je doporučená v technických podmínkách uvedených v záručních listech

- vyššího tlaku vody, než který je doporučen v technických podmínkách v záručních listech
- zamrznutí vody uvnitř výrobku v zimních měsících

Vyřizování reklamací

- Oprávněnou reklamaci může zákazník uplatnit následujícími způsoby:

- v některém ze smluvních servisních středisek, jejichž seznam je uveden na webových stránkách výrobce (www.raf.cz) v sekci [Servisní střediska](#).
- osobním uplatněním a předložením reklamovaného výrobku přímo u prodávajícího, který rozhodne o postupu a způsobu vyřízení reklamace.
- v sídle výrobce (RAF ARMATURY s.r.o., Lipenská 49, 779 00 Olomouc – Hodolany, osobním předáním nebo přepravní službou.
- e – mailem na adrese servis@raf.cz nebo telefonicky na čísle +420 585 157 755, kdy vedoucí servisního oddělení rozhodne o dalším postupu vyřízení reklamace.

Výrobek zaslaný k reklamaci musí být náležitě očištěn a zabalen tak, aby během přepravy nedošlo k jeho poškození. U každého reklamovaného výrobku musí být uveden důvod reklamace, či popis závady.

Za vady vzniklé během přepravy z důvodu nedostatečného obalu výrobce neručí a musí být řešeny mezi odesílatelem a zásilkovou službou.

Sporné reklamace, jakož i vzhledové reklamace povrchu chromu, řeší výrobce.

Pokud zákazník trvá na vyřízení reklamace přímo na místě instalace výrobku, v případě neoprávněné reklamace, kdy nebude zjištěna žádná závada, na kterou se vztahuje záruka, uhradí náklady spojené s vysláním servisního technika.