



## Reklamační řád tepelné techniky ROJEK

Vážený zákazníku, snažíme se aby výrobky tepelné techniky ROJEK měly pro Vás co nejvyšší užitnou hodnotu. Abychom zajistili odbornou montáž, instalaci a servis našich výrobků (kotlů), pravidelně školíme a vzděláváme nejenom prodejce, ale i montážní a servisní firmy. Na základě našeho odborného školení získávají proškolené firmy osvědčení - certifikát a stávají se na základě školení a dle zákona č. 201/ 2012 Sb. „Odborně způsobilými osobami“ pro montáž, instalaci, servis a kontroly technického stavu kotlů ROJEK.

Pokud zjistíte během provozu našeho kotle vady a poruchy, použijte při reklamaci ustanovení tohoto reklamačního řádu, aby došlo k co nejrychlejšímu vyřízení reklamace.

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.

**Tento reklamační řád firmy ROJEK pouze doplňuje a blíže specifikuje podmínky uplatnění záruky na výrobky tepelné techniky firmy ROJEK**

Zákazník svým podpisem na předávacím listě, nebo záručním listě potvrzuje, že kotel po jeho instalaci a uvedení do provozu montážní a servisní firmou převzal bez závad, že byl seznámen se základními pravidly údržby, obsluhy kotle, základního nastavování ovládacích a řídicích prvků kotle, byl seznámen se záručními podmínkami ROJEK a převzal „**Původní provozní a montážní návod**“ ke kotli. (Dále jenom „**návod k obsluze**“)

### Všeobecné záruční podmínky

Tyto záruční podmínky se vztahují na veškeré zboží prodávané společností **ROJEK DŘEVOOBRÁBĚCÍ STROJE a.s.**, nebo **ROJEK prodej, spol. s r.o. (dále jenom ROJEK)** a vyjadřují všeobecné zásady poskytování záruk na toto zboží. Společnost ROJEK ručí za to, že výrobek bude mít po celou dobu záruky vlastnosti uvedené v návodu k obsluze a v certifikátu a to za předpokladu, že výrobek bude užíván způsobem, který výrobce stanovil v návodu k obsluze. Montáž výrobku musí být provedena podle platných předpisů, norem a pokynů výrobce, při provozu dodržujte pokyny výrobce uvedené v návodu k obsluze.

U kotlů, kde je výrobcem předepsáno uvedení kotle do provozu smluvní servisní firmou nebo provedení roční prohlídky smluvní servisní firmou, smí uvedení kotle do provozu, provedení pravidelné údržby a prohlídky kotle a odstranění případné vady **provést pouze servisní technik některé ze smluvních servisních firem společnosti ROJEK.**

(Servisní technik – „Odborně způsobilá osoba“ je povinen prokázat se před provedením servisního zásahu **certifikátem platným pro daný typ kotle vystaveným firmou ROJEK**, nebo se můžete informovat na seznamu servisních firem přímo ve firmě ROJEK, tel.: 494 339 134,144 ). Technik je povinen při uvádění kotle do provozu i při provádění pravidelné údržby a prohlídky kotle provést všechny činnosti podle platných předpisů vztahujících se k danému zařízení a všechny činnosti předepsané v návodu k obsluze, zejména odzkoušení ovládacích a zabezpečovacích prvků, kontrolu těsnosti kouřovodu, tah komína a řádné seznámení spotřebitele s obsluhou a údržbou kotle.

Spotřebitel uplatňuje případné reklamace u prodávajícího, u kterého věc byla koupena. Je-li však v záručním listě uveden jiný podnikatel určený k opravě (servisní firma, která uvedla

kotel do provozu), který je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u podnikatele určeného k provedení záruční opravy. Každá reklamační žádost musí být uplatněna neprodleně po zjištění závady.

Při uplatnění reklamační žádosti je spotřebitel povinen předložit **řádně vyplněný záruční list**, doklad o zaplacení výrobku a fakturu za instalaci a uvedení kotle do provozu. Pokud se jedná o reklamační náhradního dílu, je spotřebitel povinen předložit identifikační štítek reklamovaného dílu a doklad o zaplacení tohoto dílu. Záruka na ND je 12 - 24 měsíců od data prodeje a typu ND a dle specifikace výrobce ke spotřebním ND.

V případě reklamační žádosti kotle, u kterého je výrobcem předepsáno uvedení kotle do provozu smluvní servisní firmou je spotřebitel povinen rovněž předložit doklad o provedení a zaplacení uvedení kotle do provozu smluvním servisem společnosti ROJEK. Pokud je výrobcem předepsáno provedení pravidelné prohlídky smluvní servisní firmou, je spotřebitel povinen předložit doklad o provedení a zaplacení pravidelné údržby a prohlídky kotle provedené smluvním servisem společnosti ROJEK. Informace o provedení **pravidelné prohlídky výrobku**, nebo o **pravidelné kontrole technického stavu dle zákona č.201/2012 Sb.** musí být vždy zaznamenána a archivována jako součást záručního listu.

Při přepravě a skladování kotle musí být dodržovány pokyny uvedené na obalu. Pro opravy se smí použít jen originální součástky. **Společnost ROJEK si vyhrazuje právo rozhodnout, zda při bezplatném provedení opravy vymění nebo opraví vadný díl.** Díly vyměněné v záruční době se stávají majetkem společnosti ROJEK.

Firma ROJEK poskytuje záruku na výrobky, které byly prodány oficiální cestou tj. autorizovaným distributorem společnosti ROJEK. Pokud zákazník koupí výrobek, který nebyl dovezen oficiální cestou nebo si výrobek sám přiveze, je povinností prodejce mu poskytnout záruční podmínky dle občanského zákoníku. Oficiální cesta dovozu je dána jazykovou mutací záručního listu. Pro uznání záruky musí být u výrobku originální záruční list v jazykové mutaci dané země, vydaný výrobcem nebo oficiálním dovozcem.

## Způsoby uplatnění reklamační žádosti

**Zákazník je povinen záruční vady písemně reklamovat v provozovně u autorizovaného prodejce u kterého kotel zakoupil bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, v případě ústní reklamační žádosti může požádat prodejce o sepsání reklamačního protokolu.**

**Reklamační požadavek, sepsaný protokol/ list** (formulář dostupný na [www.rojek.cz](http://www.rojek.cz)) zasláný nejlépe elektronickou formou (e-mail) **musí vždy obsahovat:**

- **Název a typ** kotle ROJEK
- **Výrobní číslo** kotle ROJEK
- **Datum instalace**
- Jméno, název, montážní firmy
- **Stručný popis závady** (stačí heslovitě, nejlépe doplnit fotodokumentací pokud je možné).
- **Kontaktní údaje na zákazníka** (Jméno a příjmení, adresa realizace, mobil, e-mail)

V reklamační žádosti zákazník uvede své reklamační nároky. K reklamační žádosti zákazník **vždy připojí potvrzený záruční list** a případně originál dokladu o nákupu kotle u prodejce a připojí vhodné důkazy pro posouzení oprávněnosti reklamační žádosti.

**O reklamační a způsobu jejího vyřízení rozhoduje oddělení technické podpory firmy ROJEK v zákonných lhůtách pro vyřízení reklamační žádosti.**

**Součástí poskytnuté záruky není samotné seřízení, nastavení nebo čištění kotle.**

**V případě neoprávněného záručního reklamačního řízení, nebo neoprávněného servisního zásahu bude zákazník (objednavatel) platit veškeré náklady za tuto službu.** Případně mohou se také dát k úhradě náklady spojené s odstraněním fyzické vady, pokud její příčinou byl nesprávný provoz, údržba kotle, či nevhodné použité palivo.

**Pokud servisní technik vyhodnotí, že záruční, reklamační požadavek byl neoprávněný, bude vystavena faktura na cestovní a pracovní náklady firmě, která servis zajišťovala.** Ceny budou stanoveny dle platného ceníku firmy ROJEK.

**O reklamaci bude rozhodnuto ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů a reklamacie bude vyřízena nejpozději do 30-ti dnů ode dne nahlášení oficiální cestou zákazníkem, tuto lhůtu lze se souhlasem zákazníka prodloužit o dohodnutou dobu.**

### **Upozornění:**

**K reklamaci je zákazník povinen vždy předložit správně vyplněný a potvrzený záruční list ROJEK !!!**

### **Podmínky pro uznání reklamovaných vad nebo oprav v záruční lhůtě:**

- Kotel byl zakoupen, instalován a uveden do provozu od organizace s platným oprávněním - certifikátem firmy ROJEK. (Potvrzeno v záručním listě)
- Kotel byl instalován v souladu s platnou legislativou ČR.
- Při instalaci kotle byly dodrženy bezpečnostní a provozní vzdálenosti požadované výrobcem v „Původním provozním a montážním návodu“ k danému výrobku.
- Při provozu byly dodrženy podmínky provozu a údržby kotle popsané v „Původním provozním a montážním návodu“ k danému výrobku.
- Dodržení provozních teplot kotle a dodržení minimální ochrany vratné vody do kotle (minimálně 55 °C, případně dle typu kotle a dle „Původního provozního a montážního návodu“ k danému výrobku).

### **Záruka se nevztahuje na vady a jevy z provozu: (Důvody neuznání vad v záruce)**

- Kotel byl prodán, namontován a spuštěn organizací, která v době instalace neměla platný certifikát vydaný společností ROJEK.
- Při reklamaci není předložen správně vyplněný, potvrzený záruční list a doklad o zakoupení kotle od prodejce, doklad o pravidelných kontrolách.
- Způsobené nesprávnou obsluhou kotle nebo nevhodným zacházením ze strany zákazníka.
- Kotel nebyl instalován v souladu s platnou legislativou ČR.
- Při provozu kotle nebyly dodrženy podmínky provozu a údržby kotle popsané v „Původním provozním a montážním návodu“ k danému výrobku.
- Vada na kotli vznikla přírodní katastrofou nebo jinými nepředvídatelnými přírodními jevy. (Požár, povodeň, krádež, násilné poškození apod.)
- V případě vad nebo škod vzniklých při přepravě výrobku.
- Na korozi kotle či kotlových součástí ovlivněných vlhkostí vloženého paliva nebo nadměrnou okolní vlhkostí v kotelně.
- Na dehtování kotle a jiné průvodní jevy způsobené předimenzováním tepelného zdroje. (např.: jmenovitý výkon kotle je o více než 20 % vyšší než tepelná ztráta objektu, který vytápí)
- Na nedostatečný výkon kotle a jiné průvodní jevy způsobené poddimenzováním tepelného zdroje. (např.: jmenovitý výkon kotle je nižší než tepelná ztráta objektu, který vytápí)
- Do kotle zasáhne jiná osoba, než je smluvní organizace s platným certifikátem od výrobce.

- Vykonáním nesprávné opravy.
- Použité palivo neodpovídá požadovaným parametrům uvedeným v „Původním provozním a montážním návodu“ k danému výrobku, nebo je jiné než je certifikováno pro daný kotel, nebo použitím jiného než doporučeného paliva.
- Na případy, kdy se jedná o servisní zásah, nikoliv o záruční opravu kotle, jako je vyčištění kotle (v místech kudy prochází palivo nebo v místech kudy prochází spaliny), seřízení kotle, zapečením pelet v hořáku apod.
- Připojením kotle na jinou síť než 230 V/ 50 Hz, nebo na poruchovou síť.
- Na škody vzniklé výpadkem elektrického proudu nebo na závady vzniklé vlivem kolísání napětí v síti.
- Napojením kotle na větší tlak než 200 kPa.
- V důsledku nezajištění požadovaného komínového tahu.
- Přepálení šnekového podavače, oreznutí šnekového podavače vlivem provozu a vlivem použitého paliva.
- Jedná-li se o opotřebení výrobku způsobené jeho obvyklým užíváním.
- Spotřební díly běžně opotřebené z běžného provozu např. úbytek materiálu nebo deformace šnekového podavače, propálení trubek sekundárního vzduchu u hořáku apod. (dále šrouby a víčka čistících otvorů, těsnící šňůry, excentrické uzávěry a spoje těsněné kamnářským tmelem.
- Korozi ocelových dílů kotlového tělesa vzniklou následkem dlouhodobého nevhodného provozu kotle při teplotě vody UT kolem 60 °C a nižší, kdy je teplota vratné vody nižší než je rosný bod spalin.
- Poškození kotle vzniklého použitím vody s nesprávnou tvrdostí k napájení instalace UT.
- V případě že ten kdo reklamuje dvakrát znemožní vykonání záruční opravy v řádné pracovní době i přes připravenost výrobce/ prodejce k jejímu vykonání, má se za to, že reklamující rezignoval na nárok obsažený v reklamačním listu.

Nepodstatné vady nemající vliv na užitnou hodnotu kotle nepodléhají záruce.

V případě reklamace nesprávného spalování v kotli, vycházení kouře z částí kotle či hořáku je nutné k reklamaci připojit kopii expertízy/ správy, že komínový rozvod a napojení kotle na spalinovou cestu splňuje všechny podmínky pro danou velikost kotle dle platné legislativy a dle požadavků v „Původním provozním a montážním návodu“ k danému výrobku.

## Délka záruky:

### **Standardní (základní) délka záruky na výrobek činí 24 měsíců.**

Záruční doba pro zákazníka začíná běžet ode dne prodeje kotle koncovému zákazníkovi.

Záruční doba neběží po dobu, po kterou zákazník nemůže kotel užívat pro jeho vady, za které odpovídá výrobce.

**Záruka 24 měsíců** se vztahuje na všechny díly kotle mimo **servisní (spotřební) díly**. Jedná se o díly, které jsou opotřebovávány běžným provozem kotle a dle specifikace výrobce.

**Na servisní (spotřební díly) je poskytnuta záruka 12 měsíců.** Tyto díly jsou uvedeny v „Původním provozním a montážním návodu“ k danému výrobku. (Například těsnící šňůry, žhavicí tělísko, šnekový podavač, turbulátory apod.)

**Základní délka záruky na těsnost kotlového tělesa** při dodržení provozních podmínek se liší dle typu kotle ROJEK a je **vždy uvedena v „Původním provozním a montážním návodu“ k danému výrobku.**

**Prodloužená délka záruky na těsnost kotlového tělesa** při dodržení provozních podmínek se liší dle typu kotle ROJEK a je vždy uvedena v „Původním provozním a montážním návodu“ k danému výrobku.

**Prodloužená délka záruky na těsnost kotlového tělesa je platná v případě dodržení následujících podmínek:**

- Kotel je provozován na garantovaném palivu předepsaném výrobcem v „Původním provozním a montážním návodu“ k danému výrobku
- Kotel byl nainstalován podle doporučených schémat zapojení výrobcem tak, že je eliminováno riziko vzniku nízkoteplotní koroze tím, že teplota vratné vody z otopného systému na vstupu do kotle má minimálně 55 – 63 °C.
- Případně je kotel ROJEK na ruční přikládání nainstalován s akumulacími zásobníky o správně navrženém objemu.
- Po uvedení kotle do provozu a následně vždy minimálně jednou za rok bude technikem nebo organizací s platným certifikátem od výrobce společnosti ROJEK, provedena kontrola kotle v souladu s doporučením v „Původním provozním a montážním návodu“ k danému výrobku.
- Při uvedení kotle do provozu a následně vždy minimálně jednou za dva roky bude technikem nebo organizací s platným certifikátem od výrobce společnosti ROJEK, provedena kontrola kotle v souladu se zákonem č. 201/ 2012 Sb. o ochraně ovzduší v platném znění. (Seznam proškolených organizací s platným certifikátem je dostupný na [www.rojek.cz](http://www.rojek.cz))

### **Upozornění:**

**Standardní a prodlouženou záruku poskytuje výrobce ROJEK výhradně na své výrobky, které byly zakoupeny pouze u autorizovaných prodejců firmy ROJEK a byly nainstalovány firmou s platným oprávněním - certifikátem od výrobce.**

## **Reklamační nároky zákazníka při uznané reklamaci záručních vad**

Zákazník může v případě uznané reklamace záručních vad požadovat:

- bezplatné odstranění vad opravou kotle jde-li o vadu odstranitelnou,
- přiměřenou slevu z ceny anebo odstoupit od smlouvy, jde-li o vadu neodstranitelnou a nelze-li pro ni kotel řádně užívat, nebo nelze kotel vyměnit

Zákazník nemůže zvolený způsob reklamace měnit pokud se nedohodne s autorizovaným prodejcem jinak.

Při převzetí kotle překontrolujte úplnost údajů záručního listu a jeho potvrzení výrobcem a prodejcem. Případné nedostatky ihned reklamujte. Pokud nebude výrobek řádně nainstalován nebo na něm budou prováděny zakázané manipulace, může dojít k jeho poškození nebo k úrazu, za něž nepřebíráme zodpovědnost.

**Výrobce v žádném případě neodpovídá za ztrátu zisku, dobré pověsti nebo zakázek ani žádné náhodné, zvláštní nebo následné škody, které vzniknou v souvislosti s používáním nebo naopak nemožností používání tohoto výrobku.**

## **Platnost reklamačního řádu**

**Tento reklamační řád je platný od 1.1.2018**

Výrobce si vyhrazuje právo tento reklamační řád změnit.

ROJEK prodej, spol.s.r.o., Masaryková 16, 517 50 Častolovice,  
ROJEK Dřevoobráběcí stroje a.s., Masaryková 16, 517 50 Častolovice,  
tel.: 494 339 134 nebo 494 339 144; e- mail: [tepelatechnika@rojek.cz](mailto:tepelatechnika@rojek.cz), [www.rojek.cz](http://www.rojek.cz)