



## REKLAMAČNÍ ŘÁD

---

Vážený zákazníku

Děkujeme za zakoupení našeho výrobku Infratopného elektrického panelu.

### I. Úvod

1. Práva kupujícího z vadného plnění (dále jako „**reklamace**“) musí být uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem.
2. Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal:
  - 2.1. má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání takové vlastnosti, pak takové, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy prodávajícího a/nebo výrobce;

se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;
  - 2.2. je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
  - 2.3. vyhovuje věc požadavkům právních předpisů.
3. Kupující je povinen při osobním převzetí od prodávajícího zkontrolovat přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.
4. Kupující je povinen při převzetí od přepravce řádně zkontrolovat stav přebíraného zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů podle přepravního listu.

### II. Záruční doba

1. Záruční doba pro Infra topné elektrické panely řada BASIC, panely bez regulace činí 5 let.
2. Záruční doba pro Infra topné elektrické panely řada WIST NG, panely včetně elektronické regulace činí 5 let na panel s výjimkou elektronických součástí ve výrobku, které mají záruční dobu 24 měsíců (termostat).
3. Záruční doba pro příslušenství (externí termostaty) činí 2 roky.
4. V případě, že je v záručním listě výrobku uvedena jiná záruka, tak platí táto záruka.

### III. Začátek záruční doby.

1. Záruční doba pro výrobky začíná dnem instalace potvrzeným v záručním listu výrobku, dnem přijetí výrobku z přepravní služby, dnem osobního převzetí zboží spotřebitelem, podle toho, co nastane později
2. Při uplatnění reklamace je nutno předložit doklad o zaplacení a záruční list First Heating Systems s.r.o, s výrobním číslem výrobku.
3. Kupující je povinen reklamovat zboží bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že je na zboží vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví.
4. Kupující nemá právo uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny daného zboží.
5. Prodávající neodpovídá za vady zboží v následujících případech:
  - a. je-li vada na zboží v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny;

- b. je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením zboží;
- c. vada na zboží vznikla opotřebením způsobeným obvyklým užíváním nebo vyplývá-li to z povahy věci;
- d. jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží v době převzetí zboží kupujícím;
- e. mechanické poškození zboží;
- f. vada vznikla neodbornou instalací, zacházením, obsluhou nebo zanedbáním péče o zboží;
- g. provedení nekvalifikovaného zásahu či změna parametrů;
- h. používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je prodejcem nebo výrobcem určeno;
- i. poškození v důsledku vyšší moci;
- j. poškození je způsobeno neprofesionálním servisem,
- k. došlo k poškození bezpečnostní plomby na produktu.

#### **IV. Reklamační postup.**

V případě že si kupující přeje uplatnit nárok na reklamaci je nutno řádně vyplnit reklamační formulář

<https://firstheatingsystems.cz/technicka-data/>

<https://firstheatingsystems.com/downloads-support/>

a tento formulář zaslat na e-mail : [info@firstheatingsystems.com](mailto:info@firstheatingsystems.com). Následně je nutno zaslat reklamovaný výrobek i s originálem formuláře na adresu:

FIRST Heating Systems s.r.o., Dubenec 115, 261 01 Dubenec, Česká Republika.

#### **V. Doba vyřízení reklamace.**

1. Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do 10 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém bude uvedeno datum a místo uplatnění reklamace, charakteristika vytýkané vady, požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob, jakým bude kupující informován o jejím vyřízení. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možné vůbec nebo včas uskutečnit.
2. V případě, že bude reklamace uznána jako oprávněná uhradí prodávající kupujícímu zpětně veškeré náklady související s uplatněním reklamace. V ostatních případech hradí tyto náklady hradí kupující. Na poškození způsobené během přepravy se záruka nevztahuje.

#### **VI. Záruka za servisní práce**

1. Na servisní práce a opravy provedené po uplynutí záruční doby poskytuje prodávající záruční dobu 6 měsíců.
2. Ve vztahu ke splnění povinnosti dle §14 zákona č. 634/1992 Sb. prodávající informuje kupujícího o možnosti využít pro případné mimosoudní řešení spotřebitelských sporů Českou obchodní inspekci ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)), jež je notifikovaným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů vedeným na seznamu Evropské komise.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem vzniku společnosti First Heating Systems dne 11.12.2017.

---

FIRST Heating Systems s.r.o.

Fakturační adresa: Sokolovská 668/136d, 186 00 Praha 8, Česká Republika

Výrobní hala, Prodejna, Kancelář: FIRST Heating Systems s.r.o., Dubenec 115, 261 01 Dubenec, Czech Republic

IČ: 06668062, DIČ: CZ06668062 / [info@firstheatingsystems.cz](mailto:info@firstheatingsystems.cz) [www.firstheatingsystems.cz](http://www.firstheatingsystems.cz) Tel.: 775 462 636