

## Záruční podmínky

společnosti BSH domácí spotřebiče s.r.o.

### 1. Záruka

Na výrobek je v souladu § 2113 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, poskytována **záruka za jakost 24 měsíců** (dále jen „záruka“), která běží zpravidla od odevzdání výrobku zákazníkovi. Pokud byla sjednána delší záruka, řídí se tato speciálními pravidly.

Záruka 24 měsíců je poskytována pouze zákazníkovi spotřebiteli a jen na výrobek **k běžnému užívání v domácnosti**. Zákazníkovi podnikateli nebo jiné právnické osobě je poskytnuta 24 měsíční záruka za předpokladu, že se koupě netýká jeho podnikatelské činnosti (např. prádelna, ubytovací služby, restaurační zařízení apod.), způsob užívání je obdobný užívání v domácnosti a výrobek není prokazatelně přetěžován (kumulativně); v ostatních případech je poskytována záruka v délce 6 měsíců. Společnost BSH domácí spotřebiče s.r.o. si vyhrazuje právo omezit plnění záruky nad rámec 6 měsíců, bude-li zjevné, že spotřebič není provozován v souladu s výše uvedenými podmínkami.

### 2. Pořizovací doklad a záruční list

Základním průkazem práv zákazníka je **pořizovací doklad** (paragon, faktura, leasingová smlouva apod.). Pokud byl při prodeji vydán **záruční list**, je tento součástí výrobku s výrobním číslem uvedeným na přední straně tohoto záručního listu. Nedílnou součástí záručního listu je pořizovací doklad. Zákazník si ve vlastním zájmu pořizovací doklad i záruční list pečlivě uschová.

Bezplatný záruční servis je možno poskytnout jen v případě předložení pořizovacího dokladu nebo v případě prodloužené záruky i vyplněného záručního listu a vystaveného certifikátu, pokud byl vydán. Záruční list vyplňuje prodejce a je v zájmu zákazníka zkontrolovat správnost a úplnost uvedených údajů. Záruční list je platný pouze v originálu, na kopie nebude brán zřetel.

### 3. Uplatnění záruky

Zákazník má v rámci poskytnuté záruky právo na bezplatné, včasné a řádné odstranění reklamované vady výrobku, a to opravou, popřípadě – není-li to vzhledem k povaze (tzn. příčině i projevu) vady neúměrné – právo na výměnu výrobku nebo jeho vadné součásti. Za zákonem stanovených podmínek může být poskytnuta sleva na výrobku anebo může být výrobek vrácen.

Záruční oprava se vztahuje výhradně na vady, které vzniknou průkazně v době platné záruky. Takto vzniklé vady je oprávněn odstranit pouze **autorizovaný servis**. Uplatnit záruku může zákazník u autorizovaného servisu nebo v prodejně, kde byl výrobek zakoupen, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do konce záruční doby. Zvolí-li zákazník jiný, než nejbližší autorizovaný servis, bude na něm, aby nesl v souvislosti s tím zvýšené náklady.

Autorizovaný servis posoudí oprávněnost reklamace a podle povahy vady výrobku rozhodne o způsobu řešení reklamace.

Seznam autorizovaných servisů je k dispozici [zde](#).

Doba, po kterou zákazník nemůže výrobek z důvodu vady používat, se do záruční doby nepočítá. O tuto dobu se záruční doba prodlužuje. Při výměně se **běh záruční doby** neobnovuje. Při opravě nedochází k běhu nové záruční doby týkající se opravené součásti či součástky.

Po provedení záruční opravy je autorizovaný servis povinen vydat zákazníkovi čitelnou kopii opravního listu. **Opravní list** slouží k prokazování práv zákazníka, proto je ve vlastním zájmu zákazníka před podpisem opravního listu zkontrolovat jeho obsah a kopii opravního listu pečlivě uschovat.

Zákazník je povinen poskytnout autorizovanému servisu **součinnost** k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění (včetně odpovídajícího potřebného vyzkoušení nebo demontáže výrobku).

Při uplatnění reklamace předá zákazník **výrobek čistý** v souladu s hygienickými předpisy nebo obecnými hygienickými zásadami včetně všech jeho součástí a příslušenství, umožňujících takové ověření a odstranění vady. V případě, že výrobek nedodá kompletní a je-li **kompletnost výrobku** nezbytná k zjištění existence reklamované vady a/nebo k jejímu odstranění, běh lhůty k vyřízení reklamace začíná až dodáním chybějících součástí.

## 4. Neoprávněnost reklamace

Reklamace není oprávněná v případech, vznikla-li závada nebo poškození:

- a) prokazatelně nesprávným užíváním výrobku (např. v rozporu s návodem, s pokyny uvedenými na obalu výrobku či v záručním listě, užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání předmětného výrobku, provozem při nesprávném napájecím napětí, připojování na nedovolené zdroje proudu, užíváním zboží v nevhodných podmínkách – vlhko, prašnost, extrémní tvrdost vody apod.) anebo jiným nesprávným jednáním uživatele (např. neodbornou instalací či zapojením);
- b) prokazatelně nedovolenými zásahy do přístroje (konstrukční nebo jiná úprava, neodborná montáž), živelnou katastrofou nebo mechanickým poškozením výrobku;
- c) nese-li předložený záruční list zjevné známky provedených změn údajů nebo je-li na výrobku odlišné výrobní číslo od toho, jež je uvedeno v záručním listě;
- d) u estetických komponentů, nezajišťujících funkčnost výrobku z důvodu:
  - transportního poškození nebo přemísťováním (poškrábání, promáčknutí, praskliny, rozbitá skla a police apod.)
  - nefunkčních estetických komponentů jako jsou madla, skla, ovládací spínače apod., které jsou důsledkem běžného opotřebení
  - změny barvy plastových komponentů (jedná se o běžný fyzikálně chemický jev po čase používání)
  - vady spotřebních materiálů, u kterých je doba životnosti daná charakterem součástky (žárovky, vodní filtry, vzduchové, prachové filtry, uhlíkové filtry všeho druhu, akumulátory, baterie, apod.)
  - vady příslušenství a volitelné výbavy, způsobené nevhodnou manipulací nebo nepřiměřeným zacházením

Ze záručních oprav jsou vyloučeny případy běžné údržby nebo čištění, instalace, programování, kontroly parametrů výrobku.

## 5. Náhradní díly

Záruka na samostatně prodaný náhradní díl výrobku je poskytována v délce 6 měsíců, a to za předpokladu jeho odborné instalace.

## 6. Pozáruční servis

V případě placené pozáruční opravy provedené autorizovaným servisem se poskytuje záruka v délce 24 měsíců.

## 7. Rozšířená záruka nad rámec zákona

U spotřebičů (pračky, myčky) sériově vybavených systémem **Aqua-Stop** (patent BSH) je výrobcem poskytnuta záruka na škody způsobené chybou tohoto systému. Na tyto škody je zákazníkovi spotřebiteli poskytnuta náhrada, a to po celou dobu životnosti spotřebiče. Vyloučena je náhrada škody v případě, kdy nebyl spotřebič zapojen do elektrického obvodu pod proudem.