

Postup při řešení jakostních reklamací

společnosti Laurens Czech Republic spol., s r.o.
se sídlem Jiráskova 222/18, 602 00 Brno, IČ: 269 37 212
spisová značka obchodního rejstříku C 46848 vedená u Krajského soudu v Brně

Společnost dbá při vlastní výrobě na perfektní jakost vlastnoručně vyráběných nebo nakupovaných radiátorů. Velmi pečlivě si vybírá výrobce a dodavatele radiátorů, komponentů i příslušenství. U výrobců pak přímo dohlíží na kvalitu výrobních procesů, tak aby mohla vždy garantovat tu nevyšší jakost zákazníkovi a potvrdit, že radiátor LAURENS bude v době převzetí i po dobu trvání záruční lhůty mít vlastnosti, které si strany na začátku ujednaly. I přes přísnou a důslednou kontrolu jakosti na vstupu může dojít v ojedinělých případech k jakostní reklamaci, kterou se společnosti nepodařilo zabránit.

Jakostní reklamaci se rozumí závada na kvalitě nebo vlastnostech výrobku, která se projeví během užívání výrobku po dobu trvání stanovené záruční lhůty a za stanovených provozních podmínek.

Za jakostní reklamace nejsou považovány

1. reklamace přepravní, které vzniknou z důvodu poškození zásilky během přepravy,
2. reklamace množstevní, které vzniknou rozdílem mezi objednaným a dodaným zbožím a
3. reklamace montážní, které vzniknou vlivem nesprávné manipulace nebo neodborné montáže.

Reklamace přepravní a množstevní jsou upraveny přímo ve Všeobecných obchodních podmínkách a jejich lhůta na podání je zkrácena na 3 dny (72 hod.) po předání/doručení zboží/zásilky, kdy je možné zahájit reklamační řízení tohoto druhu s přepravcem a uplatnit náhradu škody. Za reklamace montážní nese zodpovědnost osoba, která se zbožím manipulovala nebo jej instalovala.

Příprava podkladů před reklamace

Připravte si dle následujícího seznamu minimální nutné podklady pro podání a následné rychlé vyřízení Vaší reklamace

- ❑ Fakturu, dodací list nebo záruční list, aby bylo možné zakázku jednoznačně identifikovat. (číslo objednávky/nabídky)
- ❑ Dokumentaci prokazující závadu, tj. minimálně jedna fotografie celého radiátoru a fotografie detailu místa poškození a popis závady (možno využít reklamační protokol na poslední straně)
- ❑ Informace o stavu systému vytápění (výše provozního tlaku, teploty a event. typ média)
- ❑ Kontakty na osobu (jednotlivec nebo firma), která instalovala dodávaný radiátor nebo komponenty do otopného systému
- ❑ Kontakt na osobu, která bude řešit reklamaci

Podání reklamace

Podání jakostní reklamace a předání podkladů KUPUJÍCÍ učiní

- 1) přímo u prodejce, u kterého zboží zakoupil. Instalatér, stavební firma nebo obchodník reklamaci přijme a dál ji řeší s námi.
- 2) přímo u distributora/výrobce, pokud jste radiátor zakoupili přímo nebo v síti studií „LAURENS“

- elektronicky zasláním výše uvedených podkladů na centrální e-mail cz@laurensint.com nebo
- písemně zasláním reklamace na adresu Laurens Radiátory, centrální sklad Bořetice Hala 6, Bořetice 445, 691 08 Bořetice nebo
- osobně v Radiátorovém studiu. Seznam studií naleznete na webu na adrese <https://laurens.cz/radiatorova-studia-laurens-cs>

Postup řešení reklamace

Vystavíme potvrzení o přijetí reklamace

- 1) Sdělíme stav oprávněnosti reklamace a stanovíme předběžné řešení a lhůtu
- 2) Lhůta na vyřízení reklamace je 30 dní v ojedinělých případech, kdy je nutná komunikace se zahraničním výrobcem nebo dodavatelem až 60 dní. Lhůta počíná běžet ode dne odeslání potvrzení přijetí reklamace zákazníkovi KUPUJÍCÍMU nebo PARTNEROVI

Prověříme, zda se jedná o oprávněnou reklamaci z hlediska záruční lhůty

- 1) záruční lhůta běží ode dne dodání zboží KUPUJÍCÍMU a činí 2 roky, pokud není při podání reklamace předložen potvrzený záruční list, prokazující odbornou montáž.
- 2) záruční lhůta běží ode dne instalace a platí informace o lhůtě a rozsahu záruky uvedené na záručním listě.

Obecně platí v případě odborné montáže následující prodloužené záruční lhůty:

- a) Ocelové radiátory koupelnové a designové 5 let na těsnost i povrch radiátoru (vyjma speciální povrchové úpravy TRANSPARENT, kde je záruka na povrch zcela vyjmuta a povrchové úpravy CHROM, kde je záruka na povrch snížena na 2 roky)
- b) Litinové článkové radiátory 5 let na těsnost i povrch
- c) Ocelové článkové radiátory 5 let na těsnost i povrch
- d) Nerezové a hliníkové radiátory 10 let na těsnost a 5 let na povrch
- e) Příslušenství a ventily 2 roky

Prověříme příčinu a typ závady

- 1) Zjistíme o jaký typ závady se jedná pokusíme se stanovit příčinu vzniku
- 2) V ojedinělých případech můžeme přistoupit k prohlídce místa, kde je/byl radiátor instalován

Vyřízení a ukončení reklamace

Společnost LAURENS si sama určí nejšetrnější a časově nejméně náročný způsob odstranění závady. Návrh postoupí KLIENTOVI nebo PARTNEROVI. V případě, že se závadu nepodaří opravit nebo odstranit může vrátit peníze až do výše 100% kupní ceny.

Uznané vady z důvodu nefunkčnosti, netěsnosti nebo vady materiálu řešíme zpravidla

- Výměnou za nový kus
- Vrácením peněz

Uznané povrchové vady řešíme zpravidla

- Výměnou za nový kus (závažná a rozsáhlá poškození povrchu)
- Celkovou opravou (restaurací) laku

Uznané drobnější povrchové vady řešíme podle rozsahu a po dohodě zpravidla

- ❑ Poskytnutím opravné sady na lak
- ❑ Poskytnutím slevy na povrchovou úpravu
- ❑ Lokální opravou na místě

Odpovědnost a nárok na škody

- 1) Nároky na náhradu škody a odpovědnost za vady jsou upraveny platnými VOP firmy LAURENS, které byly poskytnuty KUPUJÍCÍMU nebo PARTNEROVI v době objednávky/nabídky.

Laurens Czech Republic spol. s r.o.
T. 539 030 835 | cz@laurensint.com
Aktualizované vydání
Brno, 18.9.2017

Kategorizace typu závad jakostních reklamací radiátorů

Závady, kde je jasná oprávněnost reklamace

- 1) Radiátor teče ve sváru nebo mezi články ve spoji (vada výroby)
- 2) Radiátor teče na trubce, na profilu nebo na je netěsnost na těle radiátoru (vada materiálu)

Závady, kde není jasná oprávněnost reklamace a může jít neodbornou montáž nebo o rozpor s podmínkami používání nebo o vyluku ze záruky (např. transparentní lak, výprodej, outlet, aukro, atp.)

- 1) Pokud radiátor rezaví na povrchu, praská lak, odlupuje se barva je zapotřebí zjistit podmínky, ve kterých byl radiátor instalován. (Místnost, typ kotle a informace o systému). Časté příčiny neuznání reklamace jsou pokud je
 - a) radiátor instalován v místnosti, ve které se pravidelně netopí a na radiátor se dávají vlhké textilie na usušení. V takovém případě není odváděno vlhko z textilií pryč. To agresivně působí na povrch radiátoru a výrazně snižuje životnost laku nebo ochranné vrstvy a následně dochází k rezavění, praskání nebo odlupování laku.
 - b) čištění radiátoru prováděno nevhodnými abrazivními nebo agresivními prostředky (např. Cilit Bang, Savo, Líh, Ředidlo, drátěnka, abrazivní houbičky, jutové a surové textilní utěrky). Tím dochází k narušení struktury povrchu laku a následnému rezavění nebo odlupování.
 - c) radiátor umístěn v místnostech se zvýšenou vlhkostí a agresivitou prostředí (zejména prostory toalet, bazény, sauny atp.), pro které předem nebyl určen. Výjimkou jsou radiátory vyrobené z nerezavějícího materiálu jako např. celo-mosazné, hliníkové a nebo nerezové radiátory, které díky použitému materiálu nerezaví a je možné je použít i do místností, kde je zvýšená vlhkost.
- 2) Pokud radiátor teče nebo rezaví kolem závitů, ventilů nebo odvětrávacích zátek je zapotřebí zjistit podmínky a způsob instalace a vyloučit špatnou instalaci, montáž. Časté příčiny neuznání reklamace jsou pokud je
 - a) těsnící nebo odvětrávací zátka do radiátoru nainstalována přes závit nebo je přetažená popř. těsnící kroužek nebyl před dotažením navlhčený a při dotažení se skřípnul nebo protrhnul.
 - b) ventil do radiátoru nainstalován zešikma nebo "přes závit" popř. není řádně dotažen.

Kategorizace typu závad jakostních reklamací příslušenství

Jakostní závady ostatního příslušenství dělíme na tři skupiny

- 1) Nefunkčnost termohlavice nebo ventilu
- 2) Nefunkčnost elektrické topné tyče nebo regulace
- 3) Povrchové a materiálové vady na madlech, háčcích a ostatních doplňcích

Pro účely tohoto postupu se zaměříme pouze na elektrické topné tyče a jejich regulaci (body 1), u kterých můžeme stanovit závadu zjištěním, že i přes funkční přívod elektrické energie spotřebič (topná tyč) nebo jeho část či doplněk (regulace, termostat) nereaguje nebo nefunguje. V takovém případě se nikdy nepokoušejte sami opravovat takovýto spotřebič hrozí riziko úrazu elektrickým proudem! Zařízení odpojte a obraťte se na odborníka (elektrikáře) nebo konzultujte vzniklý problém s námi.

Závady, kde je jasná oprávněnost reklamace

- 1) Termohlavice ventilu nezavírá nebo tělo ventilu je netěsné a protéká (vada výrobku, prasklina)

Závady, kde není jasná oprávněnost reklamace příslušenství a může jít neodbornou montáž nebo o rozpor s podmínkami používání o vyluku ze záruky (např. transparentní lak, výprodej, outlet, aukro, atp.)

- 1) Pokud jsou spoje mezi ventily a radiátorem netěsné neuznáme reklamaci pokud
 - a) přívodní trubky do ventilu nebo do radiátoru vykazují jasnou vadu instalace a jsou nainstalovány zešikma nebo "přes závit" popř. závit není řádně dotažen nebo utěsněn (silikonová těsnící páska, těsnící pasta např. LOCTITE).
 - b) došlo při montáži a instalaci radiátoru k opomenutí použití těsnících kroužků nebo silikonové pásky
- 2) Pokud byla topná tyč používána na kombinovaný provoz a byla instalována do radiátoru a po prvním zprovoznění netopila nebo „zkratovala“ okruh, bývá častou příčinou tohoto problému předčasné zprovoznění topné tyče bez přítomnosti topného média v radiátoru. Tím dojde ke spálení topné tyče uvnitř radiátoru, protože není naplněn vodou. Toto zjištění vede k neuznání reklamace z důvodu neodborné instalace a použití v rozporu s podmínkami provozování.
UPOZORNĚNÍ: Dbejte při zprovoznění topné tyče vždy na to, aby byla instalována do radiátoru vždy zespod dole nebo z boku (je-li pro to určena) a aby byl radiátor naplněn topným médiem a bylo provedeno jeho řádné odvzdušnění. Teprve poté je možné zapnout tyč na přívod a uvést ji do provozu.
- 1) Pokud byla elektrická topná tyč instalována jinak než zespod např. shora do radiátoru vede toto zjištění k neuznání reklamace z důvodu neodborné instalace a použití v rozporu s podmínkami provozování
- 2) Byla-li prováděna manipulace nebo úprava originální koncovky kabelu nebo samotného kabelu. Takovýto zásah vede k zániku záruky a může dojít k poškození bezpečnostních izolačních a ochranných prvků spotřebiče.