

## Všeobecné záruční podmínky pro tepelná čerpadla 01/2026

### I. Obecně

1.1. Tyto Všeobecné záruční podmínky (dále jen „Záruční podmínky“) upravují práva a povinnosti stran uvedených v kupní smlouvě uzavřené mezi Prodávajícím na straně jedné a třetí osobou jako kupujícím na straně druhé (dále jen „Kupující“), případně ve smlouvě o dílo, kde Prodávající je zhotovitelem a Kupující objednatelem. Záruční podmínky mají ve vztahu k ostatním ujednáním smluvních stran obecnou povahu. Případné odchylky od Záručních podmínek musí být výslovně upraveny ve smlouvě. S ohledem na platnou právní úpravu se rozlišuje kupující, který je spotřebitelem a kupující, který spotřebitelem není. „Kupující spotřebitel“ nebo jen „spotřebitel“ je každá osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Kupující, který není spotřebitel, je podnikatel, který nakupuje výrobky či užívá služby za účelem svého podnikání („podnikatel“). Na úpravu práv a povinností z odpovědnosti za vady prodávajícího s kupujícím spotřebitelem se ustanovení těchto záručních podmínek použijí tehdy, nejsou-li v rozporu s kogentní právní normou spotřebitelského práva.

1.2. Záruční podmínky upravují zejména pravidla, za nichž Prodávající poskytuje Kupujícímu záruku a záruční i pozáruční servis na prodávané zařízení, přičemž se jedná zejména o následující výrobky:

- tepelná čerpadla pro vytápění a ohřev vody
- příslušenství pro tepelná čerpadla.

### II. Záruka a záruční servis

2.1. Prodávající zaručuje bezvadnou funkci a provedení zařízení ke dni dodání zařízení Kupujícímu, není-li dále uvedeno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.

2.2. Na tepelná čerpadla je poskytována záruka v délce 60 (šedesát) měsíců. Tepelnými čerpadly se rozumí výrobky takto uvedené v cenové nabídce / kupní smlouvě / smlouvě o dílo. Na příslušenství je poskytována záruka v délce 24 (dvacet čtyři) měsíců. Příslušenstvím se rozumí výrobky vedené jako příslušenství v cenové nabídce / kupní smlouvě / smlouvě o dílo.

2.3. S ohledem na speciální montážní postupy a platné normy týkající se zařízení je podmínkou poskytnutí plné záruky na zařízení jeho instalace a uvedení do provozu zařízení buď přímo Prodávajícím jako výrobcem nebo jím autorizovaným servisním subjektem (dále jen „autorizovaná firma“). O instalaci / uvedení zařízení do provozu bude sepsán protokol o předání a převzetí díla, který Kupující podepíše a předá Prodávajícímu.

2.4. Prodávající poskytuje záruku za dodržení níže uvedených podmínek:

- Kupující vyplnil a odevzdal Prodávajícímu po koupi a instalaci zařízení tzv. Protokol o předání a převzetí díla, v němž je uveden údaj o přesném umístění zařízení (adresa koncového uživatele) a bližší popis instalace zařízení;

- dodržení podmínek pro správné užívání a údržbu zařízení, tak jak jsou uvedeny v článku III. těchto Záručních podmínek.

2.5. Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zařízení Kupujícím.

2.6. V případě záručních oprav v rámci záruky poskytne Prodávající Kupujícímu zdarma náhradní díly a provede zdarma potřebné práce k odstranění vady. Náklady odstranění vady jiným subjektem hradí prodávající jen, pokud se tak výslovně předem písemně zavázal. Původní náhradní díly, které budou v rámci záručních oprav vyměněny a odstraněny, se stávají vlastnictvím Prodávajícího.

2.7. Prodávající si vyhrazuje právo na provedení úprav a na odlišná konstrukční provedení zařízení, která neovlivní funkčnost ani hodnotu předmětu, a jež zásadně neopravňují Kupujícího k reklamaci.

### III. Pravidla užívání a údržby zařízení

3.1. Kupující je zejména povinen:

- zajistit řádnou instalaci a uvedení zařízení do provozu, a to buď Prodávajícím, nebo autorizovanou firmou;
- dodržovat veškerá pravidla týkající se zacházení, používání a údržby zařízení;
- dodržovat veškeré technické normy týkající se zařízení, jakož i veškeré platné normy vztahující se k provozu otopných soustav;
- strpět a poskytnout potřebnou součinnost při absolvování předepsaných pravidelných kontrol s tím, že servisní práce musí být prováděny autorizovanou firmou a řádně proškoleným personálem;
- k výzvě Prodávajícího a na základě jeho pokynů upravit nastavení zařízení, pokud to Prodávající považuje za nezbytné z hlediska řádné funkce zařízení a přítomnost servisního technika zjevně není nezbytná;
- k výzvě Prodávajícího umožnit zaměstnancům prodávajícího nebo jím pověřeným osobám přístup k zařízení.

### IV. Vyloučení záruční odpovědnosti

4.1. Podmínkou pro úspěšné uplatnění práv ze záruky je úplné zaplacení kupní ceny a dále dodržování veškerých podmínek užívání a údržby zařízení specifikovaných v článku III. těchto Záručních podmínek.

4.2. Záruka se nevztahuje na poškození vzniklé:

- v důsledku neodborné montáže/instalace;
- zanesením nečistotami, kalem, korozí;
- běžným opotřebením, zejména u filtrů, těsnění, akumulátorů a baterií, ochranných anod;
- nedodržením technických pravidel pro instalaci, údržbu, provozování a užívání zařízení;
- elektrickým přepětím;

- používáním zařízení v podmínkách, které neodpovídají podmínkám, v nichž má být zařízení podle svého určení používáno;
- mechanickým poškozením zařízení;
- používáním zařízení v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými pravidly;
- porušením bezpečnostních plomb uvnitř zařízení;
- příčinami vzniklými mimo kontrolu Prodávajícího jako je vyšší moc, zneužití, použití pro jiný účel, než pro který bylo zařízení navrženo, nehoda, závada na externím zařízení nedodaném Prodávajícím;
- při dopravě od okamžiku předání zařízení Prodávajícím prvnímu přepravci (viz dále odstavec 4.6 těchto Záručních podmínek);
- při neodborné instalaci včetně instalace interních zařízení, chybné manipulaci, montáži a aplikaci, zanedbáním péče o zařízení;
- pro vady, pro něž bylo zařízení prodáno za nižší cenu;
- v důsledku nenormálního užívání zařízení (např. použitím pro jiný účel než je deklarován Prodávajícím), pochybení nebo nedbalost;
- působením vnějších vlivů či z důvodu havárie způsobené vnějšími vlivy;
- důsledkem oprav, úprav nebo změn provedených osobami neschválenými prodávajícím;
- v důsledku deaktivace zařízení provedené na základě čl. III.

4.3. Zejména u tepelných čerpadel se záruka nevztahuje na závady a škody na tepelném čerpadle způsobené závadou na zařízení primárního zdroje tepla, závadou v otopné soustavě, respektive na sekundárním okruhu tepelného čerpadla (ucpaný filtr, zavzdušnění, porucha externího cirkulačního čerpadla, nevyhovující náplň otopného systému, apod.) nebo chybným nastavením regulačních a řídicích prvků.

4.4. Kupující je plně odpovědný za výběr zařízení a jeho použití. Záruka zaniká, pokud bylo zařízení jakýmkoli způsobem změněno včetně elektrických či mechanických změn bez písemného souhlasu Prodávajícího.

4.5. Je-li zařízení dodáváno prostřednictvím třetí osoby – dopravce, neodpovídá Prodávající za vady vzniklé v důsledku přepravy nebo nahodilou událostí. Nebezpečí škody na zařízení přechází na Kupujícího okamžikem předání zařízení prvním dopravci. Případné vady na zařízení vzniklé v důsledku dopravy zajišťované Prodávajícím (přímo nebo prostřednictvím smluvních dopravců Prodávajícího) se reklamují u Prodávajícího, který je následně vyřídí s příslušným dopravcem.

4.6. Prodávající neodpovídá za vady, pokud vadnost zařízení byla způsobena po přechodu nebezpečí škody na Kupujícího vyšší mocí, neodborným skladováním či zacházením ze strany Kupujícího nebo zásahem třetí osoby, která nebyla oprávněna se zařízením manipulovat.

4.7. Prodávající neodpovídá za vady zařízení, na které Kupujícího před uskutečněním koupě upozornil.

4.8. Zánik záruky před uplynutím záruční doby nezbujuje Kupujícího povinností dle čl. III.

## V. Prohlídka zařízení a oznámení vad

5.1. Kupující je povinen řádně prohlédnout zařízení neprodleně při jeho převzetí od Prodávajícího nebo od dopravce. Kupující je povinen oznámit při převzetí dopravci, není-li dodávka v souladu s objednávkou nebo jiné reklamace (např. viditelné poškození zařízení).

5.2. Vady zařízení, které byly zjištěny při prohlídce podle odstavce 5.1 těchto Záručních podmínek, jakož i chybějící množství, je Kupující povinen písemně oznámit dohodnutým způsobem Prodávajícímu neprodleně po této prohlídce, nejpozději však do 3 (tří) pracovních dnů po převzetí zařízení. Prodávající se zavazuje vydat písemné stanovisko k reklamaci zpravidla do 7 (sedmi) pracovních dnů od doručení reklamace.

5.3. V případě, že Kupující je podnikatelem, pak nesplní-li Kupující své povinnosti podle odstavce 5.1 a/nebo odstavce 5.2 těchto Záručních podmínek, Kupujícímu zaniká právo na uplatnění reklamace z vad zjistitelných při této prohlídce, ledaže by Kupující prokázal, že zařízení mělo vady již v době přechodu nebezpečí škody na zařízení.

5.4. Ostatní vady zařízení je Kupující povinen písemně oznámit neprodleně po jejich zjištění, jinak právo Kupujícího na reklamaci rovněž zaniká.

## VI. Reklamac

6.1. Reklamac musí být provedena vždy písemnou formou. V rámci reklamace je Kupující vždy povinen prokázat oprávněnost reklamace.

6.2. Místem pro uplatnění reklamace je sídlo nebo provozovna Prodávajícího. Jestliže je na určité zařízení poskytován autorizovaný servis, je Kupující povinen uplatnit reklamaci přímo v daném autorizovaném servisním středisku.

6.3. V případě e-mailového uplatnění reklamace toto Kupující zašle na e-mailovou adresu servis@kostecka.net.

6.4. Při reklamaci je Kupující povinen předložit:

- doklad o zakoupení zařízení
- zápis o předání a převzetí díla

6.5. Zařízením, které je předmětem reklamace, je Kupující povinen skladovat odděleně až do doby vyřízení reklamace. Kupující nesmí se zařízením, které je předmětem reklamace, disponovat způsobem, který by mohl ztížit nebo znemožnit ověření reklamovaných nedostatků, ledaže by mu k tomu Prodávající dal předem písemný souhlas. Na žádost

Prodávajícího je Kupující povinen umožnit Prodávajícímu prohlídku reklamovaného zařízení.

6.6. Kupující je povinen zpřístupnit reklamované zařízení pro provedení posouzení reklamované vady a v případě uznání reklamace jako oprávněné je pak povinen zpřístupnit zařízení k provedení potřebných servisních úkonů takovým způsobem, aby zaměstnanci Prodávajícího mohli provést posouzení nebo opravu bez jakéhokoliv omezení, zejména pak bez potřeby zvláštních pomůcek a zařízení, bez potřeby vynaložení dodatečných nákladů a bez potřeby demontáže zařízení, pokud si tuto nevyžádá samotná povaha reklamované závady. Bude-li zařízení instalováno ve výškách, v obtížně přístupných místech, nebo takovým způsobem, kdy přístup Prodávajícího k zařízení bude jakýmkoliv způsobem ztížen, je Kupující povinen na své náklady přijmout taková opatření, provést takové úkony nebo zajistit taková podpůrná a pomocná zařízení (jako např. zdvihací plošinu), aby měl Prodávající přístup k zařízení ve smyslu výše uvedeného zajištěn. Náklady s tím spojené nese v plném rozsahu Kupující a bez přijetí výše uvedených opatření ze strany Kupujícího není Prodávající povinen se k reklamaci vyjádřit nebo provést potřebný servisní úkon.

6.7. Prodávající rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 7 (sedmi) pracovních dnů. Do této lhůty se však nepočítá přiměřená doba potřebná k odbornému posouzení reklamované vady. Reklamační vady odstranění musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejdéle však do 30 (třiceti) dnů ode dne uplatnění reklamace, jestliže se Prodávající s Kupujícím nedohodne na delší lhůtě vzhledem k obsahu a/nebo rozsahu reklamované závady. Po uplynutí této lhůty má Kupující stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

## VII. Práva z odpovědnosti ze záruky

7.1. Pokud se u výrobku vyskytne v záruční době vada a jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má Kupující právo, aby byla Prodávajícím bezplatně, včas a řádně odstraněna. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti. Pokud není oprava zařízení nebo jeho součásti možná a vada nebrání jeho užívání, může kupující žádat slevu z kupní ceny. Právo od smlouvy odstoupit má Kupující pouze tehdy, brání-li vada zařízení jeho užívání, tímto nejsou dotčena ustanovení občanského zákoníku v případě, že prodávajícím je spotřebitel. Táž práva přísluší Kupujícímu, pokud má zařízení vadu odstranitelnou, avšak vada se po opravě vyskytla opakovaně, anebo se u věci vyskytl větší počet vad, které Kupujícímu brání věc řádně užívat. Jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, má Kupující právo na přiměřenou slevu z ceny výrobku nebo může od smlouvy odstoupit.

7.2. Právo odstoupit od smlouvy Kupující nemá, jestliže:

- vady nebude reklamovat ve lhůtách podle těchto Záručních podmínek;

- kupující nemůže reklamované zařízení Prodávajícímu vrátit ve stavu, v jakém jej obdržel – ledaže nemožnost vrátit zařízení ve stavu uvedeném v reklamaci nebude způsobeno jednáním nebo opomenutím Kupujícího nebo jestliže ke změně stavu zařízení dojde v důsledku prohlídky vykonané za účelem zjištění vad zařízení – v takových případech má Kupující právo od smlouvy odstoupit;
- před zjištěním vady Kupující zařízení nebo jeho část prodá nebo zařízení zcela nebo z části spotřebuje anebo jej pozmění při jeho obvyklém použití; v takovém případě musí Kupující vrátit Prodávajícímu neprodané zařízení nebo zařízení nespoteřebované nebo zařízení pozměněné a poskytnout Prodávajícímu náhradu ve výši, z níž měl z uvedeného zařízení prospěch.

7.3. Záruční opravy je oprávněn provést Prodávající nebo autorizovaná firma.

7.4. Vztahy výslovně neupravené těmito Záručními podmínkami se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky.

## VIII. Závěrečná ujednání

8.1. Tyto záruční podmínky byly vydány prodávajícím s účinností od 1. 1. 2026 a platí na dobu neurčitou až do doby jejich zrušení nebo nahrazení novými záručními podmínkami podle výlučného uvážení prodávajícího.

8.2. Kupující svým podpisem stvrzuje, že se se záručními podmínkami řádně seznámil, s jejich obsahem souhlasí a že obdržel jedno vyhotovení těchto záručních podmínek.

8.3. V případě změny právní formy jakékoli ze smluvních stran přecházejí práva a povinnosti ze záručních podmínek na jejich právní nástupce.