

## Všeobecné obchodní podmínky

### Doprava zboží a její cena

Doprava je pro maloobchodní zákazníky ZDARMA, pro registrované obchodní subjekty dle smluvních obchodních podmínek.

Doba dodání je obvykle v termínu 2- 4 týdnů od potvrzení objednávky.

### Obchodní podmínky

#### 1. Objednávka zboží

Seznam zboží je katalogem běžně dodávaného zboží. Dodavatel nezaručuje okamžitou dostupnost všech položek zboží. Dostupnost zboží bude vždy potvrzena na základě poptávky.

K objednání zákazník vybere zboží, řádně vyplní objednávkový formulář a objednávku odešle. Odeslaná objednávka zboží je návrhem na uzavření kupní smlouvy. Objednávka dále slouží k rezervaci zboží.

Ceny zboží si může zákazník ověřit u jednotlivých položek zboží. Ceny za dopravu, viz odstavec Doprava a její cena.

#### Zrušení objednávky

Zákazník i dodavatel mohou bez udání důvodu zrušit objednávku zákazníka až do potvrzení objednávky dodavatelem. Pokud zruší objednávku dodavatel, zpravidla uvede důvod, proč není možné objednávku potvrdit. Zrušení objednávky po okamžiku uzavření kupní smlouvy je možné jen po předchozí dohodě dodavatele a zákazníka, a za podmínek, které si vzájemně sjednají.

#### 2. Zaslání zboží

U zboží, které má být zákazníkovi zasláno zásilkovou službou, se k vlastnímu uzavření kupní smlouvy vyžaduje závazné potvrzení objednávky dodavatelem. Závazným potvrzením objednávky není automaticky generované elektronické potvrzení o přijetí objednávky do systému dodavatele, ale jde o elektronicky zaslání potvrzení pracovníkem společnosti či telefonické potvrzení objednávky dodavatelem, kdy si dodavatel a zákazník potvrdí obsah objednávky, zejména druh zboží, počet kusů, cenu za zboží a přepravu, a způsob a termín doručení. Okamžikem potvrzení je uzavřená kupní smlouva. Ustanovení tohoto článku se vztahují pouze na kupní smlouvy uzavírané pro případ zásilkového prodeje, nikoliv pro osobní odběr zboží.

#### Dodací lhůta

Objednané zboží bude dle jeho dostupnosti a provozních možností dodavatele dodáno v co nejkratší době zásilkovou službou, obvykle do 4 týdnů od závazného potvrzení objednávky. Zboží se považuje za dodané doručením na adresu, kterou si zákazník stanovil v objednávce.

## Způsob dopravy

Dopravu na určenou adresu zajišťuje dodavatel, a to na území celé České republiky. Náklady na dopravu se liší dle zvoleného druhu zboží (objem a hmotnost) a dle smluvních podmínek konkrétního odběratele (odstavec Doprava zboží a její cena).

## Způsob uhrazení ceny zboží

Zákazník má několik možností uhrazení kupní ceny za zboží. Zboží je možné v plné výši uhradit osobně v provozovně dodavatele, dobírkou v místě předání zboží prostřednictvím smluvní zásilkové služby nebo poukázáním kupní ceny na účet dodavatele pod příslušným variabilním symbolem, který platbu identifikuje.

Zásilka se zbožím vždy obsahuje daňový doklad. Instalace zboží ani montáž nejsou součástí kupní smlouvy.

## Převzetí zboží

Zákazník je povinen prohlédnout si zboží bezprostředně po jeho převzetí. Pokud je zjištěno mechanické poškození obalu výrobku, je zákazník za přítomnosti dopravce povinen zkontrolovat stav zboží, a v případě poškození vyhotovit záznam o poškození zásilky a nechat si tuto skutečnost potvrdit dopravcem

Na základě vyhotoveného záznamu bude zákazníkovi poskytnuta přiměřená sleva nebo dodán nový výrobek. Zákazník má také právo od smlouvy odstoupit.

Podepsáním dodacího listu zákazník souhlasí s převzetím zboží a stvrzuje, že dorazilo mechanicky nepoškozené. Na pozdější reklamace způsobené vinou dopravy pak nelze brát zřetel a budou zamítnuty.

## 3. Osobní odběr zboží

Pokud zákazník objednává zboží přes internet a odebírá ho osobně, dodavatel pouze potvrzuje, že zboží je pro zákazníka v provozovně rezervováno.

Zboží je zákazníkovi v provozovně dodavatele rezervováno po dobu 3 pracovních dnů od výzvy k odběru zboží. Zákazník má právo si zboží v provozovně dodavatele před uzavřením kupní smlouvy prohlédnout.

V případě osobního odběru zboží v provozovně dodavatele se kupní smlouva považuje za uzavřenou až zaplacením celé kupní ceny a převzetím zboží zákazníkem.

## 4. Záruční podmínky a reklamace

Ručitel poskytuje kupujícímu záruku na prodaný výrobek podle zásad a podmínek stanovených v této záruce.

Záruka na kotel bude uznána pod podmínkou, že bude provedena celková úhrada za předmět smlouvy a na adresu obchodní kanceláře bude odeslána kopie správně vyplněného záručního listu.

Záruka také zaniká, pokud **do 14 dnů** od data prvního spuštění uživatel nezašle na adresu obchodního zastoupení (dále OZ), a to na adresu nebo e-mail: NOVITERA, a.s., Západní 1810, 360 01 Karlovy Vary, [info@novitera.cz](mailto:info@novitera.cz), vyplněný záruční list s uvedením všech požadovaných údajů, nebo pokud v záručním listu není uvedeno číslo kotle, údaje o uživateli (jméno, příjmení, adresa, telefon), údaje o instalační firmě, hodnoty regulačních parametrů kotle, druh paliva.

### **Nevyplněný záruční list, bez razítek, podpisů a zápisů je neplatný.**

Doplnění hodnoty komínového tahu a teploty spalin není povinné, ale je vyžadováno při nahlašování závady, která s tímto případným problémem souvisí.

Záruka se nevztahuje na kotel, pokud se číslo kotle, regulátoru nebo převodového motoru neshoduje s čísly uvedenými v certifikátu kotle. Při návštěvě servisního pracovníka je důležité doplnit veškeré informace. Chybějící zápis může být důvodem odmítnutí záruční opravy.

Dodavatel zaručuje správné fungování kotle, za předpokladu dodržení podmínek určených v návodě na obsluhu, a to zejména v rozsahu parametrů týkajících se paliva, komínu, teploty vratné vody a připojení do systému ústředního vytápění.

Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení mechanických součástí, jako jsou: šrouby, matice, rukojeti, šamotové a betonové katalyzátory, těsnicí prvky, pohyblivé rošty, deflektor plamene se závěsem, závlačky, svorníky, klíny, kondenzátory, zapalovače, lakované povrchy (vnější stěny kotle a zásobníku paliva), parafínová zátka, teploměr spalin, utěšňovací provazy. Tato záruka se také nevztahuje na prvky elektrického vybavení - na tyto je poskytována samostatná záruka výrobce daného zařízení.

Montáž neoriginálních náhradních dílů, opravy svépomocí nebo zásah do konstrukce kotle v době trvání záruky má za následek její ztrátu.

Abyste zajistili bezproblémový pozáruční provoz kotle, doporučujeme používat pouze originální náhradní díly.

Na zařízení se nevztahuje záruka, pokud reklamovaná závada vznikla v důsledku mechanického nebo tepelného poškození, vykazuje známky požáru, zaplavení, známky působení agresivní atmosféry (včetně výparů z kanalizačních jímek), známky koroze vzniklé v důsledku používání mokrého paliva (zásobník paliva, potrubí šnekového dopravníku), použití chemických prostředků nebo vykazuje známky přepětí.

### **Záruka se nevztahuje na kotle, které byly poškozeny v důsledku:**

- nesprávné přepravy prováděné nebo zadané kupujícím
- vadné montáže provedené neoprávněnou osobou
- nesprávné opravy svépomocí
- nesprávného provozu a jiných příčin neležících na straně výrobce

### **Záruční doba se počítá ode dne prodeje, nikoliv ale déle než 18 měsíců od data výroby (rozhoduje datum na prodejním dokladu nebo datum výroby uvedený v návodu) a činí:**

- 5 let na těsnost ocelových výměníků tepla (kotle řady DRACO, DRACO DUO, DRACO VERSA, DRACO DUO VERSA, DRACO BIO COMPACT, DRACO BIO COMPACT FII, DRACO BIO, DRACO DUO BIO, DRACO D BIO, DRACO DUO ECO, DRACO ECO D bez ohledu na typ namontovaného hořáku, při montáži s čtyřcestným ventilem se servopohonem nebo termostatickým ventilem),
- 10 let na těsnost litinových výměníků tepla (kotle řady TYTAN BIO, DRACO TYTAN II, při montáži s čtyřcestným ventilem se servopohonem nebo termostatickým ventilem),
- 5 let na těsnost ocelové základny pod litinovým výměníkem tepla (kotle řady DRACO TYTAN II, při montáži s čtyřcestným ventilem se servopohonem nebo termostatickým ventilem),

- d) 2 roky na těsnost všech výměníků tepla, při montáži bez čtyřcestného ventilu se servopohonem nebo termostatického ventilu),
- e) 2 roky na těsnost ocelové základny pod litinovým výměníkem tepla (kotle řady DRACO TYTAN II při montáži bez čtyřcestného ventilu se servopohonem nebo termostatického ventilu),
- f) 2 roky (24 měsíců) na ostatní součásti a na správné fungování

V případě vzniku závady se prodlužuje záruka na zařízení o dobu potřebnou k její opravě.

**Po dobu trvání záruky dodavatel poskytuje bezplatnou opravu, odstranění fyzické závady předmětu smlouvy, a to do:**

- a) 14 dnů od data nahlášení, pokud odstranění závady nevyžaduje výměnu konstrukčních prvků předmětu smlouvy,
- b) 30 dnů od data nahlášení, pokud odstranění závady vyžaduje výměnu konstrukčních prvků.

Nahlášení odstranění fyzické závady v rámci záruční opravy (reklamační hlášení) musí být provedeno ihned po zjištění výskytu fyzické závady.

Reklamační hlášení zasílejte na adresu výrobce:

**e-mail: [servis@novitera.cz](mailto:servis@novitera.cz)**

**tel.: +420 773 834 677**

Hlášení je prováděno zasláním vyplněného reklamační kupónu, který je možné odstříhnout z návodu k obsluze nebo si jej stáhnout z webové stránky [www.novitera.cz](http://www.novitera.cz). V reklamačním hlášení uveďte:

- a) typ, velikost kotle, tovární číslo (údaje se nacházejí na výkonovém štítku a v návodu k obsluze),
- b) datum a místo zakoupení,
- c) přesný popis poškození,
- d) systém ochrany kotle (typ expanzní nádoby),
- e) přesnou adresu a telefonní číslo osoby nahlašující reklamaci.

V případě reklamace nepravidłného spalování v kotli, dehtového znečištění, pronikání kouře příkladacími dvířky nebo ze zásobníku paliva musí být k reklamačnímu hlášení přiložena kopie kominického posudku potvrzující, že kominový průduch splňuje všechny podmínky obsažené v návodu k obsluze pro danou velikost kotle.

Prodlení s provedením opravy nevzniká, pokud dodavatel nebo jeho zástupce bude připraven odstranit závadu v termínu stanoveném reklamujícím a nebude moci provést opravu z příčin neležících na straně ručitele (např. chybí vhodný přístup k zařízení, chybí elektrická energie nebo voda apod.).

V případě, že reklamující dvakrát znemožní provedení záruční opravy i přes připravenost dodavatele k jejímu provedení, má se za to, že reklamující rezignoval na nárok obsažený v záručním hlášení.

Dodavatel nenes odpovědnost za nesprávný výběr kotle vzhledem k velikosti vytápěných ploch (např. instalace kotle s příliš malým nebo příliš velkým výkonem v poměru k potřebám). Doporučuje se, aby byl výběr kotle prováděn ve spolupráci s příslušnou projektovou kanceláří nebo dodavatelem.

**Záruka se nevztahuje na:**

- a) korozi ocelových součástí vzniklou v důsledku dlouhodobého provozu kotle při teplotě oběhové vody do instalace ÚT nižší než 60 °C,
- b) korozi ocelových prvků vzniklou v důsledku dlouhodobého provozu kotle při teplotě zpáteční vody z instalace ÚT nižší než 45 °C,
- c) vadnou montáž provedenou neoprávněnou osobou, zejména odchylky od norem obsažených v PN – 91/B – 02413. Vytápění a teplotnosti,
- d) poškození kotle vyplývající z použití oběhové vody pro instalaci ÚT o nesprávné tvrdosti, v důsledku které dochází přepalování plechů z důvodu nahromadění vodního kamene (chybějící úprava vody v topném systému),
- e) nesprávné fungování kotle v důsledku nesprávného komínového tahu nebo nesprávně vybraného výkonu kotle,
- f) škody vzniklé při výpadku napájení,
- g) používání paliva nízké kvality nebo jiného, než které předpokládá výrobce (typ hořáku).

Dodavatel může zatížit kupujícího náklady souvisejícími s neodůvodněným reklamačním hlášením. Může také zatížit kupujícího náklady na odstranění fyzické závady, pokud její příčinou byl nesprávný provoz kotle.

Zanedbatelné vady nemají vliv na užitnou hodnotu kotle a nevztahuje se na ně záruka.

Podmínkou pro uznání reklamace je předložení prodejního dokladu a správné vyplnění záručního listu společně s reklamačním kuponem.

Instalaci kotle do topného systému může provést pouze odborná firma, která vlastní všeobecná instalační oprávnění (nutné provedení zápisu a otisk razítka do záručního listu).

**První spuštění kotle a veškeré opravy a činnosti překračující rozsah uživatelských činností popsaných v návodu k obsluze může provést pouze servisní technik zaškolený výrobcem.**

Reklamované elektrické příslušenství (regulace, ventilátor) společně s reklamačním protokolem je třeba zaslat na adresu NOVITERA, a.s., Západní 1810, 360 01 Karlovy Vary. O způsobu dopravy se uživatel předem dohodne s dodavatelem a následné dopravní náklady jsou k tíži dodavatele. Dodavatel se zavazuje posoudit reklamaci a informovat uživatele o výsledku posouzení opravované součásti do 5 pracovních dnů od data obdržení zásilky.

**NOVITERA, a.s. nenes odpovědnost za:**

- a) škody způsobené výrobkem během jeho provozu nebo poruchy,
- b) zamrznání instalace a jiných prvků stavby v důsledku poruchy kotle, jestliže odstavení kotle je způsobeno chybějící náhradní součástí, která se přirozeně opotřebovává.

### **Záruka se vztahuje pouze na poškození vyplývající ze skrytých výrobních nebo materiálových vad pod podmínkou, že:**

- kotel byl používán v souladu s návodem k obsluze a určení a bylo používáno příslušenství doporučené výrobcem,
- kotel nebyl demontován ani modifikován neoprávněnými osobami, nebyl zničen (odstraněn) typový štítek kotle.

V případě zjištění neodůvodněné reklamace, cestovní náklady zaměstnance záručního servisu bude hradit reklamující.

Výměna reklamované součásti servisním pracovníkem na výrobek bez závad není totožná se záruční opravou. V případě že servisní pracovník nemůže zjistit u klienta jednoznačnou příčinu poruchy, si výrobce vyhrazuje právo provést posudek za účelem zjištění příčiny vzniku poškození. Posudek bude proveden v sídle firmy výrobce v termínu do 60 dnů od data provedení výměny/opravy. V případě zjištění poškození vzniklého z nezávislých příčin na výrobcí (např. nesprávně provedená připojovací instalace kotle, zaplavení, síťové přepětí, mechanické poškození, zkrat v instalaci) výrobce vystaví příslušnou fakturu uživateli za výměnu/opravu. Faktura společně s protokolem o posouzení a poškozenou součástí bude odeslána uživateli. V případě neuhrazení příslušné faktury v termínu bude uživateli pozastavena záruka do doby uhrazení pohledávky.

Zákazníkům, kteří zboží používají pro účel podnikání nebo obchodu s daným výrobkem, není záruční doba stanovena občanským zákoníkem. V tomto případě záruční dobu stanovuje konkrétní dovozce zboží do ČR. Záruční doba uvedená na našich stránkách je určena pouze pro spotřebitele, nikoliv pro podnikatele, kteří zboží kupují v rámci své podnikatelské činnosti (nákup na IČ).

### **Reklamace**

V případě, že zákazník objevil na zakoupeném zboží v průběhu záruční doby vadu, která nebyla způsobena jeho nevhodným používáním, ale vadou samotného výrobku, má v záruční době právo na reklamaci zboží, (viz. Odstavec Záruční podmínky a reklamace)

### **Podmínky pro uznání reklamovaných vad v záruce**

1. Kotel byl namontován firmou, která v době instalace měla platný certifikát montážní firmy k montáži daného kotle.
2. Kotel byl uveden do provozu firmou, která v době uvedení do provozu měla platný certifikát servisní firmy k servisu a uvádění do provozu daného kotle.
3. Kotel byl instalován v souladu s platnou legislativou ČR.
4. Při instalaci kotle byly dodrženy požadavky na instalaci dané výrobcem, zejména ochrana teploty zpětné vody.
5. Při provozu byly dodrženy podmínky provozu a údržby kotle popsané v Návodu k obsluze k danému výrobku.

### **Vyřízení reklamace**

Dodavatel či servisní středisko posoudí oprávněnost reklamace vady na zboží a po posouzení vyrozumí zákazníka telefonicky či emailem o způsobu vyřízení reklamace. Lhůta pro vyřízení reklamace je dle zákona 634/1992 Sb. třicetidenní.

## 5. Odstoupení od smlouvy

Právo zákazníka na odstoupení:

Zákazník je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě, že dodavatel nesplní smluvené podmínky dodání.

Zákazník, který nekupuje zboží v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, má dále v souladu s §53, odst.7 a §54 občanského zákoníku právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží.

Právo na odstoupení podle předchozí věty se nevztahuje na zákazníky, kteří zboží zakoupili osobně v provozovně dodavatele, tedy prostřednictvím "osobního odběru" bez ohledu na skutečnost, zda zboží rezervovali na stránkách [www.novitera.cz](http://www.novitera.cz) či nikoliv.

Právo dodavatele na odstoupení

Dodavatel je oprávněn od smlouvy odstoupit pouze do okamžiku odeslání zboží, a to jen v případě nedostupnosti zboží nebo výrazné změny ceny zboží. Před odstoupením je ale dodavatel vždy povinen kontaktovat zákazníka za účelem dohody o dalším postupu.

Postup v případě odstoupení od smlouvy

Vzhledem k tomu, že v případě odstoupení se smlouva od počátku ruší, vrátí nebo nahradí dodavatel zákazníkovi a zákazník dodavateli veškerá přijatá plnění.