

Záruční podmínky pro prodlouženou záruku

Vážený zákazníku,

tímto vás informujeme o podmínkách pro využití služby **prodloužené záruky na tepelná čerpadla vzduch-voda Panasonic Aquarea**.

Prodloužená záruka:

- Je k dispozici výhradně pro **spotřebitele** (fyzické osoby), jak jsou definováni zákonem o ochraně spotřebitele v České republice, a vztahuje se pouze na tepelná čerpadla Panasonic Aquarea vzduch-voda.
- Platí výhradně pro tepelná čerpadla vzduch-voda prodaná a instalovaná na území České republiky.
- Představuje nadstandardní, dokoupitelnou záruku, která rozšiřuje zákonnou záruku.

Konkrétně:

- V rámci zákonné záruky poskytuje Panasonic Heating and Cooling Solutions (dále jen **Panasonic H&CS**) na tepelná čerpadla Panasonic Aquarea **2letou komplexní záruku**, po které následuje další **3letá záruka na kompresor**. Prodloužená záruka rozšiřuje komplexní záruku ze 2 let na celkem 5 let (2 + 3 roky). Nahrazuje tak standardní zákonnou záruku platnou v České republice.
- Zákonná záruční doba začíná **datem uvedení do provozu**, pokud k němu dojde do šesti měsíců od data vystavení faktury. V opačném případě začíná záruka **datem vystavení faktury**. Prodloužená záruka začíná prvním dnem po uplynutí 2leté zákonné komplexní záruční doby.
- O prodlouženou záruku lze požádat pouze prostřednictvím **Panasonic H&CS Pro Partnerů** nebo určených **autorizovaných servisních středisek** (dále jen **ASC**). Servis a údržbu po dobu prodloužené záruky musí zajišťovat tito partneři nebo jejich subdodavatelé.

Způsoby získání prodloužené záruky

Prodlouženou záruku lze získat prostřednictvím Pro Partnera / ASC:

- Současně s prodejem a uvedením tepelného čerpadla do provozu.

- V okamžiku uvedení do provozu u tepelného čerpadla, které již bylo prodáno a nainstalováno, ale ještě nebylo uvedeno do provozu, pokud datum vystavení faktury spotřebiteli nepřesahuje **365 kalendářních dnů**.

Základní podmínky pro získání prodloužené záruky

- Zákazník musí být spotřebitelem ve smyslu zákona o ochraně spotřebitele v České republice.
- Prodlouženou záruku lze uplatnit pouze na výrobky instalované Pro Partnery nebo ASC uvedených na oficiálních webových stránkách.
- Zařízení, pro které je prodloužená záruka požadována, musí být tepelné čerpadlo Panasonic Aquarea vzduch-voda (jedna z modelových řad generace J, K, L nebo M).
- Instalace musí být v souladu s předpisy Panasonic H&CS (v souladu s informacemi obsaženými v instalačním manuálu a se splněním minimálních instalačních podmínek). Pro Partner / ASC je povinen to zajistit a ověřit před prodejem prodloužené záruky.
- Uvedení zařízení do provozu musí provést Pro Partner nebo ASC.
- Zařízení musí být vybaveno síťovým adaptérem (CZ-TAW1/CZ-TAW1B).
- K dispozici musí být nebo budou po uvedení do provozu:
 - Řádně vyplněný protokol o uvedení do provozu.
 - Řádně vyplněný záruční list.
 - Řádně vyplněný záznam o údržbě, pokud bylo zařízení uvedeno do provozu více než **300 kalendářních dnů** po instalaci.

Podmínka zachování prodloužené záruky

- Pro udržení platnosti prodloužené záruky je nutné provést pravidelnou údržbu výrobku minimálně jedenkrát v období 365 dnů od poslední provedené údržby a následně nahrát příslušný protokol o provedené údržbě do systému ProClub.
 - V případě, že údržba nebude v uvedené lhůtě provedena a/nebo protokol o údržbě nebude řádně zaregistrován v systému ProClub, prodloužená záruka automaticky zaniká.
-

Registrace prodloužené záruky

Prodloužená záruka je vždy podmíněna **registrací**, za kterou odpovídá prodávající společnost (Pro Partner / ASC). Upozorňujeme zákazníky, že pokud není zařízení zaregistrováno v databázi Panasonic H&CS, prodloužená komplexní záruka se nepovažuje za platnou.

Postup registrace prodloužené záruky

- Po požadavku na prodlouženou záruku a/nebo po uvedení do provozu je společnost (Pro Partner, ASC) povinná požadavek zaregistrovat na webových stránkách Panasonic Pro Club nejpozději do **7 pracovních dnů** od uvedení do provozu.
- Během registrace jsou zaznamenány údaje o zákazníkovi, zařízení a související dokumenty: faktura za zařízení, protokol o uvedení do provozu a fotografie z instalace.
- Panasonic H&CS si vyhrazuje právo zkontrolovat nahrané údaje a dokumenty a schválit nebo zamítnout žádost o prodlouženou záruku do maximálně **7 pracovních dnů** po registraci:
 - **V případě schválení** obdrží jak zákazník, tak prodávající společnost e-mail s potvrzením 5leté prodloužené záruky a dokumentem potvrzujícím její platnost.
 - **V případě zamítnutí** zašle Panasonic H&CS registrační společnosti (Pro Partner, ASC) e-mail s vysvětlením důvodu neúspěšného prodloužení záruky.

V případě chybějících základních podmínek (např. chybějící dokumenty nebo údaje) je možné je doplnit. Avšak v případě nesprávného splnění některých požadavků bude žádost trvale zamítnuta (např. žádost neprovedená přes Pro Partnera / ASC, nesprávný typ zařízení nebo nesprávné podmínky instalace a uvedení do provozu). Panasonic H&CS si vyhrazuje právo žádost o prodlouženou záruku trvale zamítnout.

Prodloužení záruky je neplatné, pokud není zaregistrováno na webových stránkách nebo chybí potvrzovací e-mail a/nebo dokument o prodloužené záruce.

Hlášení závad během prodloužené záruční doby

Pokud je společnost, která uvedla zařízení do provozu, stejná jako ta, která je zodpovědná za prodlouženou záruku (Pro Partner, ASC), měl by se zákazník v případě závady obrátit nejprve na tuto společnost s žádostí o zjištění a odstranění závady – a to jak během

zákonně, tak prodloužené záruční doby. Pokud to není možné nebo je neúspěšné, může osoba oprávněná k uplatnění záruky (spotřebitel) uplatnit nárok na záruku v sídle, na kterémkoli provozním místě nebo pobočce společnosti, která provedla instalaci, údržbu nebo prodej (dále jen: **Zárukou povinný**).

- Během prodloužené záruční doby se může zákazník obrátit na společnost, která prodlouženou záruku registrovala, s žádostí o zjištění a odstranění závady. Pokud to není možné nebo nevede k výsledku, může spotřebitel nahlásit svůj požadavek prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách Panasonic H&CS.

Povinnosti související s prodlouženou zárukou

Povinnosti zákazníka během prodloužené záruční doby

- **Při vzniku závady:** Zákazník je povinen závadu nahlásit neprodleně po jejím zjištění a je odpovědný za škody, které vzniknou v důsledku zanedbání této povinnosti.
- Zákazník je povinen zajistit nerušený přístup k pracovní ploše pro zjištění závady a/nebo servis v termínu, který si vzájemně dohodne se společností provádějící opravu/údržbu. Pokud se servisní návštěva neuskuteční z důvodů, které jsou přičitatelné zákazníkovi, může společnost provádějící opravu/údržbu účtovat zákazníkovi náklady na tento výjezd.
- Pokud se při zjišťování závady prokáže, že se nejedná o záruční vadu, provede společnost opravu/údržbu pouze na základě písemné objednávky zákazníka a za předem dohodnutou cenu.
- Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v případě nevhodného chování nebo nedostatečné komunikace může společnost provádějící opravu/údržbu pozastavit práci a účtovat zákazníkovi náklady z toho vyplývající, pokud tyto problémy nejsou přičitatelné společnosti. V takových případech bude sepsán protokol a záležitost bude prošetřena za účasti obou stran.
- Zákazník (spotřebitel) bere na vědomí a souhlasí s tím, že v případě neuhrazení platebních povinností (úplná platba za prodlouženou záruku, platba za roční údržbu, náklady na neúspěšnou opravu/údržbu zaviněnou zákazníkem) může být registrace nebo platnost prodloužené záruky pozastavena, dokud nebudou všechny povinnosti obou stran prokazatelně splněny.

- Zákazník (spotřebitel) bere na vědomí a souhlasí s tím, že plánování ročních údržeb je jeho odpovědností, pokud není písemně dohodnuto jinak se společností provádějící údržbu.
- Zákazník (spotřebitel) bere na vědomí a souhlasí s tím, že za provádění ročních údržeb během prodloužené záruční doby je odpovědná prodávající společnost a poplatek za ni náleží prodávající společnosti, s výjimkou případů, kdy se údržba(y) neuskutečnila(y) z důvodů, které jsou přičitatelné společnosti provádějící údržbu. Žádáme majitele zařízení, aby v případě tohoto problému kontaktovali náš zákaznický servis prostřednictvím kontaktního formuláře na našich webových stránkách.
- Zákazník (spotřebitel) dále bere na vědomí a souhlasí s tím, že společnost provádějící opravu/údržbu je odpovědná za provedenou práci a její kvalitu, za jakékoli náhodné nebo úmyslné škody způsobené během opravy/údržby, za vrácení peněz a za kvalitu či neprovedení údržby. Společnost Panasonic H&CS není odpovědná za žádné finanční nároky v této souvislosti.
- Další podmínky jsou k dispozici v dokumentu „Záruční podmínky, uvedení do provozu a údržbová dokumentace pro zařízení Panasonic“.

Povinnosti prodávající společnosti (Pro Partner, ASC) během zákonné a prodloužené záruční doby

- Společnost bere na vědomí a souhlasí s tím, že bude při servisních a údržbových činnostech jednat s náležitou péčí, důvěrně a efektivně, s využitím svých nejlepších znalostí, kompetencí a zkušeností, přičemž bude primárně zastupovat a zohledňovat zájmy zákazníka.
- **Při hlášení závady:** Společnost je povinna reagovat neprodleně, nebo co nejdříve, nejpozději však do **72 hodin** (v letním období) nebo **48 hodin** (v zimním období) po hlášení, a snažit se závadu co nejdříve odstranit. V případě, že tak neučiní, může zákazník pro urychlení řešení podat stížnost prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách Panasonic H&CS.
- Společnost je povinna se dostavit na pracoviště za účelem zjištění závady a/nebo servisu v termínu, který si vzájemně dohodne se zákazníkem. Pokud společnost není schopna tak učinit z vlastní viny nebo z jiných důvodů, které jí nelze přičítat, je povinna o tom zákazníka informovat a/nebo navrhnout nový termín v co nejkratší době, nejpozději však 8 hodin před domluveným termínem. V případě, že tak neučiní, může zákazník pro urychlení řešení podat stížnost prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách Panasonic H&CS.

- Společnost bere na vědomí a souhlasí s tím, že v případě nevhodného chování nebo nedostatečné komunikace může zákazník požádat o pozastavení práce, pokud tyto problémy nejsou přičitatelné zákazníkovi. Náklady z toho vyplývající **nesmí** společnost převést na zákazníka. V takových případech bude sepsán protokol a záležitost bude prošetřena za účasti obou stran.
- Společnost bere na vědomí a souhlasí s tím, že pokud práce, která již byla objednána, není dokončena v dohodnutém termínu z důvodů přičitatelných společnosti, může být právo společnosti prodávat prodlouženou záruku pozastaveno a následně zrušeno po prošetření na základě stížnosti zákazníka.
- Společnost bere na vědomí a souhlasí s tím, že pokud se práce, která již byla objednána a zaplacená předem, neuskuteční v dohodnutém termínu z důvodů přičitatelných společnosti, je společnost povinna vrátit zaplacenou částku na žádost zákazníka, pokud se nedohodnou jinak.
- Společnost bere na vědomí a souhlasí s tím, že po prodeji prodloužené záruky zaregistruje zařízení na webových stránkách Panasonic Pro Club do **14 pracovních dnů** od data vystavení faktury nebo uvedení do provozu. Pokud zákazník neobdrží potvrzovací e-mail od Panasonic H&CS do 30 dnů od data vystavení faktury, žádáme ho, aby kontaktoval náš zákaznický servis prostřednictvím kontaktního formuláře na webových stránkách.

* **Minimální instalační podmínky:** Minimální instalační podmínky pro daný typ zařízení jsou uvedeny v instalačním, údržbovém a servisním manuálu.