

Standardní záruční podmínky

Tepelná čerpadla vzduch/voda – Standardní záruka 24 měsíců

Poskytovatel záruky: GAWLICZEK s.r.o.

IČO: 26866765

Sídlo: Na Sedlácích 147, Šenov u Ostravy, 739 34

Kontakt pro reklamace: obchod@gawliczek.cz

Účinnost od: 16.6.2026

Důležité upozornění: Tento dokument je návrhem dobrovolných záručních podmínek dovozce. Neomezuje zákonná práva kupujícího z vadného plnění vůči prodávajícímu.

Přehled záruk

Režim záruky	Délka	Krytí	Náklady zákazníka	Hlavní podmínka
Standardní záruka – schválená instalace	24 měsíců	Vadný díl + práce technika při uznané závadě	Doprava, výjezd, přeprava, demontáž/ montáž mimo vlastní opravu	Instalace schválena technikem Dovozce nebo autorizovaným technikem
Standardní záruka – svépomocí bez schválení	24 měsíců	Pouze materiálová záruka na vadný díl	Práce, diagnostika, výjezd, doprava, demontáž, montáž, přeprava	Bez schválení technikem je plná záruka omezena na materiálovou

1. Společná ustanovení

1.1. Poskytovatel záruky

Poskytovatelem dobrovolné záruky podle těchto podmínek je GAWLICZEK s.r.o., IČO: 26866765, se sídlem Na Sedlácích 147, Šenov u Ostravy, 739 34, dále jen "Dovozce". Tyto podmínky se vztahují na tepelná čerpadla vzduch/voda, jejich vnitřní a venkovní jednotky, hydraulické moduly a originální příslušenství dodané Dovozcem, dále jen "Zařízení".

1.2. Vztah k zákonným právům zákazníka

Tato záruka je dobrovolnou zárukou Dvozce, případně zárukou za jakost. Nijak neomezuje zákonná práva kupujícího z vadného plnění vůči prodávajícímu, u kterého bylo Zařízení zakoupeno. Je-li zákazníkem spotřebitel, zůstávají mu zachována všechna práva, která nelze podle právních předpisů smluvně omezit.

1.3. Základní předpoklady záruky

Záruka se vztahuje pouze na Zařízení, která splňují všechny následující podmínky:

- a) Zařízení bylo dodáno Dvozcem nebo prostřednictvím jeho oficiální distribuční sítě.
- b) Zařízení je instalováno na území České republiky, není-li písemně dohodnuto jinak.
- c) Zařízení je identifikovatelné výrobním číslem, typovým štítkem a dokladem o koupi.
- d) Zařízení je používáno v souladu s návodem k obsluze, instalačním manuálem, technickou dokumentací a platnými právními a technickými předpisy.
- e) Zákazník umožní Dvozci nebo autorizovanému servisu ověření vady a poskytne potřebnou součinnost.
- f) Zařízení bude **trvale** připojeno k internetu (IoT), aby byl umožněn vzdálený dohled nad zařízením

Zákazník je povinen uchovat a na žádost předložit zejména doklad o koupi, záruční list nebo registrační certifikát, protokol o schválení instalace, servisní protokoly, elektrovizí, hydraulické schéma a doklady k topné vodě nebo nemrznoucí směsi, pokud jsou pro danou instalaci relevantní.

Důkazní břemeno ohledně vady: Vada, která nebyla zjištěna při schválení instalace podle čl. 1.4, se považuje za vzniklou až po tomto schválení, ledaže zákazník prokáže opak. Toto ustanovení se neuplatní v rozsahu, v němž by odporovalo kogentním ustanovením na ochranu spotřebitele.

1.4. Schválení instalace technikem

Schválením instalace se rozumí kontrola provedená technikem Dvozce nebo osobou Dvozcem písemně autorizovanou. Účelem kontroly je ověřit, že Zařízení bylo instalováno, zapojeno, nastaveno a uvedeno do provozního stavu v souladu s technickou dokumentací. Schválení instalace zahrnuje zejména kontrolu umístění jednotek, základního hydraulického a elektrického zapojení, průtoku, tlaku, odvětrání, ochrany proti zamrznutí, filtrace topné soustavy, nastavení regulace a základní funkčnosti Zařízení. Schválení instalace není převzetím odpovědnosti Dvozce za celý projekt, topnou soustavu, stavební připravenost, elektroinstalaci, dimenzování systému ani za práce třetích osob. Potvrzuje pouze to, že při kontrole nebyly zjištěny zjevné překážky provozu v rozsahu provedené kontroly.

Autorizovaný technik a autorizovaný servis: Seznam osob autorizovaných Dovožcem k provádění schvalování instalací a servisních prohlídek je k dispozici na vyžádání v sídle Dovožce nebo na webových stránkách www.gawliczek.cz. Pouze tyto osoby jsou oprávněny jednat jménem Dovožce. Zákazník nemá nárok na úhradu nákladů za služby neautorizované osoby.

2. Standardní záruka 24 měsíců

2.1. Délka standardní záruky

Standardní záruka se poskytuje na dobu 24 měsíců. Záruční doba běží ode dne schválení instalace technikem Dovožce nebo autorizovaným technikem. Pokud zákazník nezajistí schválení instalace nejpozději do 6 měsíců od dodání Zařízení, je Dovožce oprávněn poskytovat záruku pouze v materiálovém rozsahu (podle čl. 2.4) až do okamžiku schválení. Záruční doba pak v každém případě začíná běžet dnem schválení, nejdříve však dnem dodání. Výměna dílu nebo oprava Zařízení nezakládá novou záruční dobu na celé Zařízení. Záruka pokračuje po zbývající část původní záruční doby, není-li právními předpisy stanoveno jinak.

2.2. Rozsah standardní záruky při schválené instalaci

Při řádném schválení instalace zahrnuje standardní záruka vadný díl a práci technika nezbytnou k odstranění uznané záruční vady.

Standardní záruka zahrnuje:

- a) dodání náhradního dílu, pokud Dovožce uzná, že je díl vadný,
- b) práci technika nezbytnou k odstranění uznané vady,
- c) diagnostiku v rozsahu nezbytném pro potvrzení uznané záruční vady.

Standardní záruka nezahrnuje a zákazník hradí zejména:

- a) dopravu technika na místo instalace a zpět,
- b) přepravní náklady vadného nebo opraveného dílu,
- c) přepravu Zařízení nebo jeho části do sídla Dovožce nebo servisního střediska a zpět,
- d) náklady na demontáž a montáž samotného Zařízení, jakož i na demontáž a montáž stavebních konstrukcí, krytů, obkladů, izolací nebo jiných prvků, které nejsou součástí Zařízení,
- e) náklady na zajištění přístupu k Zařízení, například jeřáb, plošinu, lešení, rozebrání stavebních částí nebo jiné mimořádné manipulační práce,
- f) provozní kapaliny, topnou vodu, nemrznoucí směs, filtry, čisticí prostředky a jiný spotřební nebo pomocný materiál.

2.3. Místo a způsob odstranění závady

Dovožce je oprávněn rozhodnout, zda bude uznaná závada odstraněna v místě instalace, v sídle Dovožce, v autorizovaném servisním středisku, opravou dílu, výměnou dílu nebo výměnou Zařízení

za shodný či funkčně rovnocenný výrobek. Pokud je závada odstraňována v sídle Dovozece nebo v určeném servisním středisku, je vlastní záruční oprava provedena bezplatně v rozsahu vadný díl a práce. Náklady na bezpečnou demontáž, zabalení, přepravu, pojištění přepravy, zpětnou dopravu a opětovnou montáž hradí zákazník, není-li písemně dohodnuto jinak. Pokud zákazník požaduje opravu v místě instalace, hradí dopravu a výjezd technika podle aktuálního ceníku Dovozece nebo autorizovaného servisního partnera, není-li písemně dohodnuto jinak.

2.4. Instalace svépomocí bez schválení technikem

Instalace svépomocí není sama o sobě důvodem k odmítnutí dobrovolné záruky, pokud byla před běžným provozem řádně schválena technikem Dovozece nebo autorizovaným technikem. Pokud bylo Zařízení instalováno svépomocí nebo neautorizovanou osobou a instalace nebyla schválena technikem, mění se rozsah standardní záruky poskytované Dovozcem na materiálovou záruku. Materiálová záruka zahrnuje pouze opravu nebo výměnu vadného dílu. Nekryje práci, diagnostiku, výjezd, dopravu, demontáž, montáž, servisní zásah v místě instalace, provozní kapaliny ani jiné související náklady. V případě instalace svépomocí nebo neautorizovanou osobou bez schválení technikem Dovozece se prodloužená záruka podle samostatných podmínek neposkytuje, i kdyby byla sjednána. Dovozece je oprávněn odmítnout materiálovou záruku, pokud nelze bezpečně ověřit, že vada vznikla vadou materiálu nebo výroby, zejména pokud chybí dokumentace k instalaci, pokud bylo Zařízení provozováno v rozporu s návodem, nebo pokud způsob instalace mohl mít vliv na vznik vady.

3. Výluky ze záruky

3.1. Obecné výluky

Záruka se nevztahuje na vady, poškození nebo poruchy, které nevznikly vadou materiálu, konstrukce nebo výroby Zařízení. Záruka se nevztahuje zejména na vady způsobené:

- a) nesprávnou instalací nebo instalací v rozporu s návodem, projektovou dokumentací, technickými normami nebo pokyny Dovozece,
- b) neodborným uvedením do provozu nebo provozem před schválením instalace, pokud tento provoz mohl mít vliv na vznik vady,
- c) neodborným zásahem, opravou, úpravou nebo modifikací; má se za to, že zásah byl neodborný, pokud byl proveden osobou neuvedenou v seznamu autorizovaných servisů Dovozece; zákazník může toto vyvrácení prokázat znaleckým posudkem,
- d) použitím neoriginálních nebo Dovozcem neschválených dílů, komponentů, regulací nebo příslušenství,
- e) nesprávným nastavením regulace nebo parametrů Zařízení,
- f) použitím Zařízení k jinému účelu, než pro který je určeno.
- g) odpojením zařízení od internetu (IoT); nedostupnost vzdáleného dohledu znemožňuje diagnostiku a včasné odhalení závady.

3.2. Projekt, hydraulika a topná soustava

Záruka se nevztahuje na vady způsobené nesprávným nebo nevhodným návrhem topného systému, zejména nesprávným dimenzováním Zařízení, nedostatečným objemem vody v soustavě, nedostatečným průtokem, chybným hydraulickým zapojením, nevhodným zapojením akumulární nádoby, rozdělovačů, směšovacích ventilů, zónové regulace, doplňkového zdroje tepla nebo zásobníku teplé vody. Záruka se nevztahuje na vady způsobené kvalitou topné vody nebo provozních médií, zejména nadměrnou tvrdostí vody, vodním kamenem, korozí, kaly, magnetitem, pískem, mechanickými nečistotami, nevhodným pH, vodivostí, chemickým složením vody, nevhodnou nemrznoucí směsí, nesprávnou koncentrací nemrznoucí směsi, zavzdušněním soustavy nebo absencí či zanesením filtrů. Záruka se nevztahuje na škody způsobené zamrznutím, nedostatečnou ochranou proti mrazu, nedostatečným průtokem nebo nedodržením pokynů pro odstavení Zařízení z provozu.

3.3. Elektroinstalace a napájení

Záruka se nevztahuje na vady způsobené elektrickou instalací nebo napájením, zejména chybějící nebo neplatnou elektrorevizí, nesprávným napájecím napětím, kolísáním napětí, přepětím, podpětím, výpadkem fáze, záměnou fází, nesprávným sledem fází, vadným jištěním, nesprávným uzemněním, úderem blesku, poruchou fotovoltaického systému, bateriového úložiště, elektrocentrály, měniče nebo jiného připojeného zařízení.

3.4. Umístění a prostředí

Záruka se nevztahuje na vady způsobené nevhodným umístěním Zařízení, zejména nedostatečným prouděním vzduchu, recirkulací ochlazeného vzduchu, zakrytím nebo ucpáním sání či výfuku, nedostatečným servisním prostorem, nesprávným odvodem kondenzátu, hromaděním sněhu, ledu, listů nebo jiných nečistot, pádem sněhu nebo ledu ze střechy nebo umístěním v rozporu s instalačním manuálem. Záruka se nevztahuje na vady způsobené působením prostředí, zejména prachem, kouřem, mastnotou, sazí, chemickými látkami, agresivními výpary, solí, čpavkem, chlorem, hmyzem, hlodavci, ptáky, nadměrnou vlhkostí, zaplavením, zatékáním, požárem, povodní, vichřicí, krupobitím nebo jinou živelnou událostí.

3.5. Provoz a údržba

Záruka se nevztahuje na vady způsobené provozem v rozporu s návodem, provozem mimo povolený rozsah teplot, tlaků, průtoků nebo jiných provozních parametrů, dlouhodobým provozem v nevhodném režimu, častým cyklováním způsobeným nevhodným nastavením nebo hydraulikou, neprovedenou údržbou nebo neprovedením pravidelné servisní prohlídky, pokud tato skutečnost mohla mít souvislost se vznikem vady. Záruka nekryje běžnou údržbu, seřízení, čištění ani provozní úkony, zejména čištění filtrů a sítí, odvzdušnění soustavy, dopouštění vody, doplňování nemrznoucí směsi, čištění výparníku, čištění odvodu kondenzátu, nastavení uživatelských parametrů a aktualizaci nebo opětovné nastavení regulace, pokud nejde o odstranění uznané záruční vady.

3.6. Běžné opotřebení a provozní jevy

Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení odpovídající době a způsobu užívání Zařízení ani na spotřební materiál a díly s omezenou životností, zejména filtry, sítky, těsnění, pojistky, baterie, provozní kapaliny, anody a drobný montážní materiál. Za vadu se nepovažují běžné provozní jevy,

zejména odtávání venkovní jednotky, vznik kondenzátu, přiměřená tvorba námrazy, zvuky proudění, spínání, dilatace nebo vibrací v mezích technické specifikace, změny výkonu odpovídající venkovním podmínkám a kosmetické vady, které nemají vliv na funkci Zařízení.

3.7. Mechanické poškození, přeprava a identifikace

Záruka se nevztahuje na vady způsobené mechanickým poškozením po převzetí Zařízení, pádem, nárazem, deformací, nesprávnou přepravou, nesprávným skladováním, manipulací v rozporu s pokyny výrobce, poškozením při demontáži, montáži nebo přemístění Zařízení. Záruka se nevztahuje na Zařízení, u kterého byl odstraněn, poškozen nebo pozměněn výrobní štítek, nelze ověřit výrobní číslo, byly porušeny plomby, byly provedeny neautorizované zásahy nebo byl upraven hardware, software či servisní nastavení bez souhlasu Dovozece.

3.8. Nepřímé škody a náklady mimo záruku

Záruka nekryje, v rozsahu dovoleném právními předpisy, zejména ušlý zisk, ztrátu komfortu, náklady na náhradní vytápění, náhradní ubytování, škody způsobené odstávkou Zařízení, škody na navazujících technologiích, náklady na stavební práce, zpřístupnění Zařízení nebo uvedení místa instalace do původního stavu. Tím nejsou dotčena práva zákazníka, která nelze podle právních předpisů smluvně omezit.

4. Uplatnění záruky

4.1. Oznámení vady

Zákazník je povinen oznámit vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistí. Pokud by další provoz Zařízení mohl vést ke zvětšení škody, je zákazník povinen Zařízení odstavit a řídit se pokyny Dovozece nebo autorizovaného servisu. Oznámení vady musí obsahovat alespoň jméno a kontaktní údaje zákazníka, adresu instalace, typ a výrobní číslo Zařízení, datum koupě, datum schválení instalace, popis závady, chybové hlášení, fotografie nebo video, doklad o koupi, protokol o schválení instalace a servisní protokoly, pokud jsou vyžadovány.

4.2. Posouzení vady

Dovozece je oprávněn provést předběžné posouzení vady na dálku podle chybových kódů, fotografií, videí, provozních dat nebo informací od zákazníka. Dovozece může požadovat dopravení vadného dílu nebo Zařízení do sídla Dovozece nebo servisního střediska, pokud je to technicky možné a přiměřené povaze vady. Dovozece je oprávněn před zahájením diagnostiky požadovat složení přiměřené zálohy na náklady diagnostiky, výjezdu a dopravy. Pokud se prokáže, že se jedná o záruční vadu, záloha se vrátí. Pokud se ukáže, že se nejedná o záruční vadu, je zákazník povinen uhradit Dovozi nebo servisnímu partnerovi účelně vynaložené náklady na diagnostiku, práci, dopravu, výjezd, přepravu a související úkony podle aktuálního ceníku.

Nespolupráce zákazníka: Pokud zákazník bez závažného důvodu neumožní Dovozi nebo autorizovanému servisu přístup k Zařízení nebo neposkytne požadované doklady do 14 dnů od výzvy, má se za to, že vada nevznikla z výrobních důvodů a nárok ze záruky zaniká. To neplatí, je-li zákazník spotřebitelem – v takovém případě se lhůta přiměřeně prodlužuje.

4.3. Způsob odstranění uznané vady

O způsobu odstranění uznané vady rozhoduje Dovoze s ohledem na povahu vady, dostupnost dílů, hospodárnost opravy a technickou proveditelnost. Dovoze může vadu odstranit opravou, výměnou vadného dílu, dodáním funkčně rovnocenného dílu, opravou v sídle Dovoze, opravou v autorizovaném servisním středisku nebo opravou v místě instalace. Nahrazené vadné díly se stávají majetkem Dovoze, pokud Dovoze neurčí jinak. Pokud zákazník požaduje jiný způsob opravy, než který Dovoze považuje za přiměřený a technicky vhodný, může Dovoze požadavek odmítnout nebo jej provést za podmínky úhrady rozdílu nákladů zákazníkem.

5. Závěrečná ustanovení

5.1. Převod záruky

Záruka je vázána na konkrétní Zařízení a konkrétní místo první instalace. Při změně vlastníka nemovitosti může záruka přejít na nového vlastníka, pokud Zařízení zůstává na původním místě instalace, nedošlo k neautorizovanému zásahu nebo přemístění a nový vlastník předloží původní doklady a servisní dokumentaci.

5.2. Dostupnost náhradních dílů

Pokud již původní náhradní díl není dostupný, je Dovoze oprávněn dodat díl funkčně rovnocenný. Funkčně rovnocenný díl nemusí být totožný vzhledem, označením nebo konstrukčním provedením, pokud plní stejnou technickou funkci a je kompatibilní se Zařízením.

5.3. Vyšší moc

Dovoze neodpovídá za prodlení nebo nemožnost plnění způsobenou okolnostmi vyšší moci, zejména přírodní katastrofou, válkou, výpadkem dodavatelského řetězce, mimořádným omezením dopravy, epidemií, zásahem orgánu veřejné moci nebo jinou okolností, kterou Dovoze nemohl rozumně ovlivnit. V takovém případě Dovoze zákazníka informuje a provede dostupná opatření k přiměřenému vyřízení záručního případu.

5.4. Neplatnost jednotlivého ustanovení

Pokud se některé ustanovení těchto záručních podmínek ukáže jako neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Neplatné ustanovení bude nahrazeno ustanovením, které se svým účelem co nejvíce blíží původnímu záměru a současně odpovídá právním předpisům.

5.5. Rozhodné právo a soudní příslušnost

Tyto záruční podmínky se řídí právním řádem České republiky. Pokud je zákazník podnikatelem, sjednává se výlučná místní příslušnost soudu podle sídla Dovoze. Není-li zákazník spotřebitelem, vylučuje se uplatnění ustanovení o ochraně spotřebitele v rozsahu, v jakém to zákon dovoluje.

5.6. Písemná forma a doručování

Veškerá oznámení mezi Dovozcem a zákazníkem podle těchto podmínek vyžadují písemnou formu. E-mailová zpráva doručená na kontaktní údaje uvedené zákazníkem se považuje za písemnou.

5.7. Prekluzivní lhůta pro podnikatele

Není-li zákazník spotřebitelem, musí být nárok z této dobrovolné záruky uplatněn písemně nejpozději do 1 měsíce od zjištění vady, jinak nárok zaniká. Každopádně veškeré nároky zanikají uplynutím 6 měsíců od konce záruční doby.

Příloha: Protokol o schválení instalace

Účel protokolu: Protokol slouží k doložení schválení instalace technikem Dovozce nebo autorizovaným technikem. Schválení instalace je podmínkou plné standardní záruky a prodloužené záruky, pokud je sjednána.

A. Identifikace zařízení a instalace

Zákazník / provozovatel	
Adresa instalace	
Typ zařízení	
Výrobní číslo venkovní jednotky	
Výrobní číslo vnitřní jednotky / modulu	
Datum dodání	
Datum kontroly / schválení instalace	
Instalační firma / osoba	
Technik provádějící kontrolu	

B. Kontrolní seznam

Kontrolovaná oblast	Ano	Ne	Výhrada / poznámka
Výrobní čísla vnitřní a venkovní jednotky zapsána			
Umístění venkovní jednotky odpovídá instalačnímu manuálu			
Zajištěn servisní přístup k vnitřní i venkovní jednotce			
Zajištěn odvod kondenzátu a ochrana proti zamrznutí kondenzátu			
Hydraulické zapojení odpovídá schématu a technické dokumentaci			
Instalován filtr / magnetický filtr a jsou přístupné pro údržbu			
Topná soustava odvětrána			
Průtok v požadovaném rozsahu			
Tlak v soustavě v požadovaném rozsahu			
Kvalita topné vody / nemrznoucí směsi doložena nebo ověřena			
Ochrana proti zamrznutí ověřena			
Elektroinstalace a jištění ověřeny v základním rozsahu			
Elektrorevize předložena			
Regulace nastavena pro danou instalaci			
Zkušební provoz bez zjevných závad			
Zákazník poučen o provozu, údržbě a servisních intervalech			

C. Výsledek kontroly

[] Instalace schválena bez výhrad – vzniká standardní záruka v rozsahu díl + práce.

[] Instalace schválena s výhradami – záruka vzniká po odstranění výhrad uvedených níže.

[] Instalace neschválena – do odstranění vad instalace a opakovaného schválení se záruka omezuje na materiálovou záruku, pokud Dovozece neurčí jinak.

Výhrady / požadované úpravy:

Schválení a podpisy

Za dovozce	Za zákazníka / provozovatele	Za instalační firmu / servis
Jméno:	Jméno:	Jméno:
Datum:	Datum:	Datum:
Podpis:	Podpis:	Podpis: