



ZÁKAZNICKÉ CENTRUM BEKO

BEKO SPÓLKA AKCYJNA, organizační složka, Bucharova 1423/6, 158 00 Praha 5 – Stodůlky,
IČO 27371948

7 dní v týdnu od 8:00 do 17:00

pomůže vyřešit reklamaci, případně záruční opravy výrobků BEKO

tel. kontakt	+ 420 222 525 222
e-mail	beko@beko.cz
online objednávka opravy spotřebiče	 https://www.beko.cz/
5 LET ZÁRUKY – podmínky a registrace	 https://www.beko.cz/

REKLAMAČNÍ PODMÍNKY ČR

- a) Platný a čitelný prodejní doklad, který obsahuje datum prodeje, model spotřebiče a označení prodejce, opravňuje uživatele využít jeho zákonná práva z vadného plnění na výrobek v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění. Tyto reklamační podmínky platí pouze v případě, že kupující uzavřel kupní smlouvu mimo rámec své podnikatelské činnosti jako spotřebitel ve smyslu ustanovení § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- b) Není-li stanoveno jinak, má kupující právo vytknout vadu, která se na věci (výrobku) projeví v době **dvou let od převzetí** (dále jen „lhůta pro uplatnění práva z vadného plnění“). Tato lhůta začíná plynout ode dne převzetí věci kupujícím vyjma případu, kdy je nutné uvedení do provozu oprávněnou firmou. V tom případě začne lhůta pro uplatnění práva z vadného plnění plynout ode dne uvedení výrobku do provozu. Lhůta pro uplatnění práva z vadného plnění na použité při opravě náhradní díly končí se lhůtou pro uplatnění práva z vadného plnění na celý spotřebič. Lhůta pro uplatnění práva z vadného plnění na vyměněný spotřebič končí s lhůtou pro uplatnění práva z vadného plnění na původní spotřebič.

Výrobky vyžadující odborné zapojení: plynové a kombinované sporáky a varné desky, dále všechny spotřebiče, které nejsou vybaveny přírodním elektrickým kabelem zakončeným vidlicí. Zapojení spotřebiče je službou hrazenou zákazníkem. Potvrzení je nutné uschovat. Dovozce nezodpovídá za poškození či škody vzniklé chybnou instalací nebo chybným zapojením výrobku.

- c) Práva z vadného plnění vyplývající z těchto reklamačních podmínek mohou být uplatněna pouze na území České republiky a týká se pouze a výhradně spotřebičů dovezených do ČR prostřednictvím naší společnosti, BEKO SPÓLKA AKCYJNA, organizační složka, Bucharova 1423/6, 158 00 Praha 5 – Stodůlky, která je oficiálním zastoupením značky Beko pro Českou republiku.
- d) Oprávnění z vadného plnění je poskytována kupujícímu (konečnému spotřebiteli) v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění, na výrobek sloužící běžnému používání v domácnosti. Výrobek není určen k průmyslovému použití a poskytování služeb.
- e) Práva z odpovědnosti za vady výrobku se uplatňují u prodávajícího. Oprava výrobku se vztahuje výhradně na závady, které se projeví v době platnosti lhůty pro uplatnění práva z vadného plnění, a to z důvodu výrobní vady. Takto vzniklé závady je oprávněn odstranit pouze autorizovaný servis.

O odstranění vad výrobku ve lhůtě pro uplatnění práva z vadného plnění je kupující oprávněný požádat prodejce nebo **Zákaznické centrum Beko** na telefonním čísle +420 222 525 222 nebo online na

<https://www.beko.com/cz-cs/objednavka-opravy-spotrebice>

- f) Zákazník musí pro objednání opravy nahlásit datum zakoupení, model spotřebiče, výrobní a produktové číslo, které se nachází na výrobním štítku každého spotřebiče. Bez nahlášení těchto údajů nebude moci být požadavek zákazníka na bezplatnou opravu vyřešen. Zákazník je také dále povinen poskytnout autorizovanému servisu součinnost potřebnou k ověření existence případně odstranění reklamované vady.
- g) Při návštěvě servisního technika je kupující povinen předložit čitelný prodejní doklad nebo certifikát (záruční list) dobrovolné záruky Beko nad 2 léta. Po provedení opravy jsou autorizovaná servisní střediska nebo prodávající povinni vydat kupujícímu čitelnou kopii servisního listu nebo potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Servisní list slouží k prokazování práv kupujícího, proto je ve vlastním zájmu kupujícího si zkontrolovat před podpisem veškeré údaje. Lhůta pro uplatnění práva z vadného plnění se v případech, kdy závada znemožnila používání výrobku, prodlužuje o dobu, kdy kupující uplatnil nárok na opravu výrobku u autorizovaného střediska až do dne převzetí opraveného výrobku. Předchozí věta se nepoužije vytkl-li kupující vadu neoprávněně.

- h) Výrobek musí být instalován a provozován podle návodu k obsluze a platných norem. Funkce chladniček, mrazniček a jejich kombinací je zaručena při okolní teplotě od +10°C do +32°C.
- i) Těmito reklamačními podmínkami nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží podle zvláštních právních předpisů.

Společnost BEKO SPÓLKA AKCYJNA, organizační složka, Bucharova 1423/6, 158 00 Praha 5 – Stodůlky nabízí spotřebitelům na vybrané modely dobrovolnou záruku nad 2 léta, která se řídí dle vlastních podmínek.

O odstranění vad výrobku v dobrovolné záruční lhůtě je kupující oprávněný požádat Zákaznické centrum Beko na telefonním čísle: 222 525 222, 800 350 333 nebo online

<https://www.beko.com/cz-cs/objednavka-opravy-spotrebice>

j) Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil.

V níže uvedených případech může dojít k zamítnutí reklamace:

1. Výrobek není používán v souladu s návodem;
2. Došlo k mechanickému poškození výrobku cizím zaviněním, závadě způsobené nevhodnou manipulací, nesprávné údržbě nebo jinému zanedbání péče o výrobek;
3. Byl na výrobku proveden neodborný zásah neoprávněnou osobou;
4. Plynové spotřebiče nebo spotřebiče s napájením 400 V nebyly uvedeny do provozu odbornou firmou;
5. Došlo k mechanickému poškození při přepravě;
6. Je vada způsobená vnějšími podmínkami, jako jsou např. poruchy v elektrické síti nebo vadná bytová instalace, nevhodnými provozními podmínkami, poškození živly;
7. Je výrobek vadný z důvodu použití neoriginálního příslušenství nebo neoriginálních náhradních dílů;
8. Kuchyňská linka, do které je výrobek zabudovaný, nesplňuje potřebné technické parametry uvedené v návodu k použití nebo k instalaci;
9. Opatření výrobku (či jeho částí) vzniklé běžným používáním (snížení kapacity akumulátorů, otupení frézek a nožů, opotřebení planžet a mlecích kamenů), na mechanické poškození skleněných a plastových komponentů, na vady způsobené vodním kamenem či usazeninami, na vady spotřebních dílů po uplynutí jejich obvyklé životnosti, která je dána charakterem součástky (uhlíkové, vodní a prachové filtry, žárovky, baterie, akumulátory atd.);
10. Žádost o preventivní údržbu popsanou v návodu k obsluze, návštěvu technika za účelem poradenství, preventivní kontrolu stavu spotřebiče, výměnu náhradního dílu, který nevyžaduje odborný zásah, záměnu směru otevírání dveří u chladniček a sušiček.

k) Další práva a povinnosti stanoví příslušné ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

V Praze dne 01.12.2023