



Filosofie servisu a reklamací AVA of Norway

Společnost AVA of Norway je členem organizace [Right to Repair Europe](#) a neustále pracuje na zlepšování vlastností šetrných k životnímu prostředí a prodloužení životního cyklu všech produktů AVA. Design šetrný k životnímu prostředí, právo na údržbu a opravy, dlouhá životnost produktu, opravitelnost, opětovné použití a oběhové hospodářství jsou pro ně více než jen slova. Jsou součástí produktové filozofie, o kterou se každý den snažíme.

Díky designu šetrnému k životnímu prostředí a právu zákazníka na údržbu společnost AVA of Norway poskytuje zákazníkovi prodlouženou spotřebitelskou záruku až na 20 let bez nákladných servisních smluv. To znamená, že produkt *je navržen tak, aby byl opravitelný, a že si jako spotřebitel můžete zvolit údržbu a opravu stroje sami* a využívat tak jejich spotřebitelskou záruku. Péče o produkt AVA by měla být snadná a věříme, že vy jako zákazník byste měli být odměněni za úsilí, které věnujete údržbě.

Aby AVA vám nebo kutilovi/opraváři usnadnila, že nezbytnou údržbu můžete provádět bezpečně a snadno bez zbytečných nákladů, vytvořila jednoduchá videa, která najdete na [jejich webu](#). Vše je nastaveno tak, aby vaše produkty AVA vydržely co nejdéle.

Informace jak se o vaši vaku starat, kde ji skladovat a podobné užitečné rady se [dočtete zde](#).

Jak funguje záruka

Stroje jsou navrženy tak, aby vám usnadnili výměnu potřebných dílů podléhajících opotřebení, abyste mohli snadno vyměnit díly a propůjčili tlakové myčce dlouhou a dobrou životnost. Prostřednictvím našich podrobných průvodců můžete *snadno provést servis vaší tlakové myčky AVA, aniž byste ji museli posílat do opravy*.

Pamatujte, že GO, Easy, Smart a V6 mají 10 let záruku, což znamená, že tyto řady musí být vámi alespoň jednou servisovány a servis zaregistrovaný na [tomto webu](#) (více o servisu níže). U Master, Master 2.0 a Evolution, které mají 20 let záruku, musí být servis proveden třikrát. Doporučujeme vám pokračovat v provádění servisu alespoň každých pět let, a to i po uplynutí záruční doby. Jak to udělat:

Video: [Jak na servis čerpadla řady Evolution](#)

Video: [Jak na servis čerpadla řady Master](#)

Video: [Jak na servis čerpadla řady Smart](#)

Video: [Jak na servis čerpadla řady Go](#)

Servis čerpadla 1:

Tuto službu provádějte, pokud máte tlakovou myčku přibližně 5 let. Díly, které je třeba vyměnit, si jednoduše objednáte zde na webu. Při provádění služby Servis čerpadla 1 můžete postupovat podle našeho podrobného průvodce. Po dokončení práce [zde zaregistrujete](#) provedené práce a záruka se prodlouží o pět let.

Servis čerpadla 2:

Nyní máte stroj téměř 10 let a je čas na nový servis. Stejně jako minule si zde objednáte potřebné díly a zopakujete postup od minule; postupujte podle podrobného průvodce, který najdete zde na webu, a proveďte službu. Když je práce hotová, [zaregistrujete ji do systému](#) a voilá – záruka se prodlužuje o dalších pět let.

Servis čerpadla 3:

Od zakoupení tlakové myčky uplynulo 15 let a je čas na další servis. Pak je to stejný postup jako minule; díly se objednávají zde na stránce a poté se do puntíku dodržují pokyny. Když je práce hotová, zaregistrujete práci a můžete využít pět nových let záruky.

Někdy ne všechno jde podle plánu a možná budete potřebovat servis čerpadla po 3 nebo 7 letech. Pak uděláte potřebnou službu a [zaregistrujete](#) novou pětiletou prodlouženou záruku ode dne, kdy zaregistrujete práci jako hotovou.

V záruce jsou samozřejmě omezení. To vyžaduje, abyste se o stroj náležitě starali, například pokud jde o skladování - jak na to [najdete tady](#). A že k profesionálnímu použití nemůžete použít vysokotlakou myčku určenou pro spotřebitele ([podmínky záruky pro profesionální uživatele](#) najdete níže).

Čerpadlo zahrnuje následující:

Výrobky se zárukou 10 let: Hlava čerpadla, kromě pístu mikrospínače a dalších opotřebitelných dílů.

Výrobky se zárukou 20 let: Hlava čerpadla včetně systému odlehčení tlaku, píst mikrospínače a další opotřebitelné díly.

Těleso ventilu, ale ne vysokotlaké ventily nebo těsnění.

Skříň pístu s písty, těsněními, opěrnými kroužky, pístovými pružinami a písty.

Přenos síly na písty včetně axiálních ložisek.

Za předpokladu, že jsme o takových závadách informováni v přiměřené době poté, co spotřebitel závadu zjistil nebo měl zjistit, a to nejpozději do 10 let u AVA Go, AVA Smart, AVA Easy a AVA V6

nebo 20 let. pro AVA Master, AVA Master 2.0, AVA Master 2.0 a AVA Evolution po zdokumentovaném datu nákupu (každé období „Záruční doba“).

Tato spotřebitelská záruka je podmíněna

- (a) tím, že spotřebitel zaregistruje nákup na <https://www.avaofnorway.com/gb/en/information/warranty/warranty-form> nejpozději do 6 měsíců od data nákupu,
- (b) že produkt zakoupí od autorizovaného AVA prodejce a/nebo prodejce a používán v souladu s pokyny poskytnutými AVA of Norway,
- (c) že produkt byl udržován alespoň každých pět let a v souladu s pokyny pro údržbu a nákup záruční sady, jak je uvedeno v odkazech výše (právo zákazníka na údržbu),
- (d) že každá dokončená údržba je registrována a zdokumentována na nejpozději 6 týdnů po dokončení. Pro právo zákazníka na údržbu platí, že zákazník bude dodržovat všechna platná místní pravidla, předpisy a směrnice, mj. pro elektrotechnické práce.

Opravy v rámci této spotřebitelské záruky musí provést buď společnost AVA of Norway nebo servis jí pověřený, podle vlastního uvážení opravou nebo výměnou vadné součásti, nebo spotřebitel, který provede totéž po dohodě s AVA of Norway nebo pověřeným servisem. Společnost AVA of Norway ani UMYEM, s.r.o. nenesou žádnou odpovědnost za jakékoli nároky vyplývající z jakékoliv vady produktu AVA po uplynutí příslušné záruční doby.

Tato spotřebitelská záruka nemá vliv na zákonná práva zákazníka jako spotřebitele. Tato záruka pro spotřebitele je zárukou výrobce od společnosti AVA of Norway, která se vztahuje navíc k právům spotřebitele podle zákona o právech spotřebitelů a dalších povinných právních předpisů, které mohou být čas od času změněny.

AVA Záruční podmínky pro profesionální použití:

Definice profesionálního použití:

- Produkt je zakoupen pod obchodním jménem.
- Výrobek je pravidelně používán v provozovnách.
- Daň z přidané hodnoty (DPH) za nákup je odečtena v účetní evidenci.
- Výrobek se používá v družstvu nebo bytovém družstvu.
- Produkt je systematicky pronajímán nebo půjčován různým uživatelům.
- Stroj je používán více než 50 hodin ročně, což překračuje definici EU pro vysoké využití v domácnostech.
- Na prodej B2B (business-to-business) se nevztahují zákony o spotřebitelském nákupu ani spotřebitelská záruka společnosti AVA. Spotřebitelská záruka 10 nebo 20 let platí pouze pro soukromé spotřebitele.

3pístové stroje (GO, Smart a Easy):

- Záruka 1 měsíc, nárok na reklamaci 12 měsíců.
- Záruka se nevztahuje na chyby uživatele, poškození mrazem nebo opotřebením.
 - Jak vaky skladovat se dočtete [zde](#).
- Pokud dojde k první závadě do 1 měsíce, AVA hradí náklady - buď opravou svépomocí, nebo odesláním do servisu.
- V případě opakovaných závad nebo podezření na opotřebením je nutné vysokotlakou myčku zaslat do servisu nebo zakoupit servisní sadu.
- Platí politika neziskových náhradních dílů.
- Stroje starší 12 měsíců jsou v servisu považovány za splatné případy.
- Na [příslušenství](#) starší než 1 měsíc se záruka nevztahuje.
- Na [příslušenství](#) je záruka 1 měsíc (50% sleva na [příslušenství](#) při prvním nákupu do 12 měsíců).

4- a 6-pístové stroje (Evolution, Master a V6):

- Záruka 12 měsíců.
- Záruka se nevztahuje na chyby uživatele, poškození mrazem nebo opotřebením díly.
 - Jak vaky skladovat se dočtete [zde](#).
- Pokud dojde k první závadě do 3 měsíců, AVA hradí díly a práci.
- Po třech měsících nebo v případě opakovaných závad je nutné tlakovou myčku odeslat do servisu. Servis posuzuje záruční a reklamační práva. Stroje starší 12 měsíců, které jsou zaslány do servisu, jsou fakturovány zákazníkovi. Platí zásady neziskových náhradních dílů.
- [Příslušenství](#): Pokud se první závada objeví do 12 měsíců, vztahuje se na ni záruka/reklamační práva. V případě opakovaných závad je posouzena servisem.
- 50% sleva na [příslušenství](#) při prvním nákupu do 24 měsíců.
- Pokud se předpokládá, že závada je v čerpadle nebo mikropsínači stroje, může být bezplatně zaslána servisní sada, kterou zákazník vymění. Na to se vztahuje záruka jednou za 12 měsíců. Při odeslání do servisu se určí, zda se na závadu vztahuje záruka/reklamační práva, nebo zda bude zákazníkovi účtována částka. Pokud se na stroj nevztahuje záruka/reklamační práva a není požadována oprava, lze stroj vrátit, ale zákazníkovi bude účtováno řešení problémů a doprava.