

FR

**LETTRE DE GARANTIE**

DE

**GARANTIESCHREIBEN**

EN

**WARRANTY SHEET**

## LETTRÉ DE GARANTIE POUR LES PRODUITS RHEA FLAM

### GARANTIE DU FABRICANT / VENDEUR ET CONDITIONS DE GARANTIE ROMOTOP spol. s r.o. POUR LA VENTE DE PRODUITS AUX CONSOMMATEURS

1. Ces conditions de garantie et de réclamation sont préparées conformément à la législation tchèque pertinente, en particulier la loi n° 89/2012, le Code civil et la loi n° 634/1992 sur la protection des consommateurs, et définissent les droits et obligations mutuels du consommateur uniquement en ce qui concerne le produit fourni par ROMOTOP spol. s r.o.

Les conditions générales suivantes sont sans préjudice des droits de l'acheteur (consommateur) découlant du contrat d'achat avec son partenaire contractuel (vendeur) en raison de défauts matériels. Dans le cas où un tiers entre dans la relation contractuelle et utilise le produit pour le montage, l'installation, la connexion et, le cas échéant, son arrêt, ROMOTOP spol. s r.o. n'est pas responsable des actes de ce tiers.

2. Le produit acheté de chez ROMOTOP spol. s r.o. (ci-après dénommé « fabricant » ou « vendeur ») est un produit de qualité conçu, développé et soigneusement fabriqué conformément à la législation applicable. Les matériaux utilisés sont courants dans l'industrie et le commerce. Le processus de production est soumis à un contrôle constant. L'installation ou l'assemblage de ce produit nécessite des connaissances techniques particulières. Par conséquent, **le produit ne peut être installé et mis en service que par une personne autorisée, conformément à la législation applicable et aux instructions du fabricant.**

3. À la demande du consommateur, le vendeur est tenu de fournir la preuve de l'achat du produit ou de la prestation du service, en indiquant la date de la vente du produit ou de la prestation du service, de quel produit ou service il s'agit et à quel prix le produit ou le service a été fourni, ainsi que les données d'identification du vendeur, à moins qu'une réglementation légale spécifique n'en dispose autrement.

#### 4. Garantie de qualité

**Le vendeur offre une garantie de qualité de 24 mois sur le produit livré.**

**A l'exception des limitations et exclusions de garantie énoncées ci-dessous, le vendeur offre une garantie de qualité prolongée de 36 mois pour :**

- le corps de chauffe du poêle à bois
- le corps de chauffe de la cheminée design
- le corps de chauffe de l'insert de cheminée

La période de garantie commence à la date de réception du produit par le premier consommateur. Si la mise en service doit être effectuée par une personne autorisée ou une entreprise professionnelle, la période de garantie ne commence qu'à partir de la date de mise en service du produit, à condition que l'acheteur ait commandé la mise en service dans les trois semaines suivant la réception du produit et qu'il ait fourni la coopération nécessaire à l'exécution du service de manière appropriée et dans les délais impartis. En cas de non-respect de cette condition, la période de garantie commence à la date de réception du produit.

La garantie couvre tous les défauts de fabrication et de matériel dont il est prouvé qu'ils se sont produits pendant la garantie applicable.

#### 5. Pièces d'usure

Un défaut du produit n'est pas une usure due à une utilisation normale.

L'usure des articles et des pièces nécessitant un remplacement régulier et résultant de la durée de vie de la pièce elle-même est exclue de la garantie de qualité.

Les pièces d'usure et les composants soumis à l'usure sont en particulier les pièces en contact direct avec le feu, telles que :

- toutes les parties du revêtement de la chambre de combustion – argile réfractaire / chamotte, vermiculite, briques de béton et autres revêtements
- tous les joints d'étanchéité, quels qu'ils soient
- les grilles, les butées, les supports en tôle d'acier, en fonte grise ou en d'autres matériaux
- les éléments de commande tels que les poignées de porte, les poignées coulissantes, les régulateurs d'air, les portes coulissantes ou les vannes de porte, les commandes de grille, les barres de tension de grille ou d'autres éléments mobiles, les ressorts de torsion ou de tension soumis à des contraintes mécaniques (ou d'autres éléments)
- mécanisme de levage extensible – en cas de non-respect des instructions de montage ou de surchauffe des poulies de tension, des rails de roulement et des paliers.
- le traitement de surface du produit et la décoloration due à la contrainte thermique ou à la surcharge du produit
- verre, vitrocéramique, éléments décoratifs en verre, impression décorative sur verre (ou autres éléments)
- les modifications optiques de la surface et la décoloration du verre, de la vitrocéramique causées par différentes charges thermiques, par des flammes ou par des turbulences de l'air ou du flux de gaz. Les amas de suie ou les cendres agglomérées à la surface de la vitre ne sont pas des défauts.

## 6. Exclusion de la garantie

Le produit n'est pas couvert par la garantie si l'assemblage, l'installation et la première mise en service du produit n'ont pas été effectués par une personne autorisée du vendeur. L'acheteur est tenu de présenter un document (certificat) de mise en service lorsqu'il réclame le produit. Si ce document n'est pas présenté, le vendeur peut exclure le client final (consommateur) du service de garantie et ne pas remédier au défaut.

Le vendeur n'est pas responsable des dommages et des défauts fonctionnels du produit ou de ses accessoires causés par une mauvaise manipulation, en particulier par une manipulation inadéquate et une surcharge thermique excessive du produit, ou par une mauvaise manipulation et un mauvais entretien, ou par le non-respect de l'entretien régulier. Une surcharge thermique prolongée du produit par surchauffe peut entraîner des dommages permanents dans la construction des poêles à bois et des inserts de cheminée.

En particulier, les dommages suivants peuvent être causés par des surcharges et des contraintes thermiques et mécaniques excessives sur le produit :

- fentes, fissures et décoloration des briques en argile réfractaire / chamotte
- fissures sur le verre, vitrocéramique, décoloration du verre – « ramollissement » du verre
- déchirures, fissures de la corps de chauffe
- déformation de la structure du corps de chauffe, de la porte du foyer et de ses différents composants, par exemple le mécanisme de fermeture, le mécanisme de levage, la grille vibrante, les butées, les supports, le support du déflecteur, les plaques du plafond du foyer,... etc.
- fissures, les crevasses et la décoloration des accessoires en céramiques et en pierre
- endommagement de l'échangeur de chaleur à eau, du système de chauffage, de la soupape de sécurité et d'autres composants du système de chauffage, fuite d'eau et dommages consécutifs
- fuite globale du produit

Le vendeur n'est pas responsable des dommages et des défauts du produit causés par une installation incorrecte, un raccordement incorrect à une cheminée, une alimentation d'air insuffisante ou sous-dimensionnée, un raccordement à une cheminée sous-dimensionnée ou à faible tirage, un

raccordement incorrect au système de chauffage pour les produits dotés d'un échangeur de chaleur à eau chaude, ou au système de gaz, ainsi que par des erreurs de réglage et un raccordement incorrect de l'unité de contrôle électronique, ou d'autres raccordements, mise à la terre, etc.

Le vendeur n'accepte pas la garantie en cas de non-respect des conditions d'utilisation et d'entretien conformément aux instructions d'installation et d'utilisation ou après l'installation de pièces détachées et d'accessoires « non originaux » provenant d'un fabricant (tiers) autre que ROMOTOP spol. s r.o. Seules les pièces détachées originales approuvées par le fabricant peuvent être utilisées / installées dans le produit.

La garantie est annulée si des modifications techniques apportées au produit n'ont pas été approuvées au préalable par le fabricant ou ont été effectuées par des personnes non autorisées.

La garantie du produit est annulée s'il n'est pas installé sur des sols ayant une capacité de charge adéquate.

La garantie du produit est annulée si la charge maximale admissible du produit lui-même, ainsi que de ses composants et accessoires, est dépassée (voir la fiche technique).

Les produits installés lors d'expositions locales ne sont pas considérés comme des produits neufs, mais comme des produits d'occasion. La période de garantie commence à partir du moment où le produit d'exposition est mis en service (allumage du premier feu) chez le revendeur lui-même.

Le droit à l'exécution défectueuse n'appartient pas à l'acheteur s'il savait avant de prendre en charge le produit, que celui-ci présentait un défaut, ou si l'acheteur a lui-même causé le défaut.

Le fabricant n'est pas responsable et n'accepte aucune garantie pour les dommages causés par le transport (par exemple, bris de verre et de composants fragiles, dommages au carrelage ou autres dommages, dommages au produit de toute nature causés par le transport). **Les dommages causés par le transport doivent être signalés immédiatement au transporteur et au partenaire contractuel (revendeur agréé), faute de quoi l'acheteur est en droit de refuser d'accepter le produit.**

La garantie / responsabilité pour les défauts ne s'applique pas:

- aux défauts causés par des dommages mécaniques, en particulier les dommages aux surfaces peintes ou aux finitions raffinées du produit dus à une action mécanique, tels que les abrasions, les rayures, les égratignures, les meurtrissures, les empreintes, etc., à moins qu'ils n'aient été réclamés de manière démontrable immédiatement après la réception du produit par l'acheteur.
- en cas d'effets acoustiques lorsque le produit est chauffé et refroidi (poêles à bois, inserts de cheminée), causées par la dilatation naturelle des matériaux utilisés, appelée dilatation de la tôle.
- en cas d'odeur chimique pendant le processus de brûlage du traitement de surface du produit (voir la section Instructions générales – section « première mise en service du produit »), en même temps que pour l'odeur due à un durcissement insuffisant, au brûlage des surfaces peintes et, dans la période ultérieure de fonctionnement du produit, à la contamination du produit et de ses composants due au dépôt de particules de saleté, de poussière, de graisse, de goudron, de suie, à la condensation de l'humidité, etc.
- pour les écarts admissibles : en ce qui concerne les dimensions de longueur, de courbure, de pliage, de rectangularité et les tolérances dimensionnelles des écarts dans la liaison visuelle du produit et des différentes parties de l'habillage (acier, céramique, pierre).

Les tolérances dimensionnelles des écarts entre les différentes parties des pièces visibles dans la production en série sont déterminées par la technologie et la conception afin de garantir la fiabilité d'un fonctionnement sans erreur et en même temps l'homogénéité esthétique et visuelle du produit.

Les dimensions de l'espace requis entre la porte, les parois latérales, le couvercle de la paroi arrière et du four, le couvercle supérieur ou le corps sont considérées comme un élément de qualité dans la conception du poêle et comme un facteur de bon fonctionnement en raison des effets des fluctuations extrêmes de température et de la dilatation thermique cyclique des matériaux (dilatation).

- sur les fissures capillaires et les différences de luminosité et de teinte de l'émail sur les carreaux de céramique. Les différences de teintes peuvent apparaître lors de la livraison de pièces céramiques de remplacement individuelles et ne constituent pas un motif de réclamation.
- pour la variation de la taille et de la texture du grain, les lignes de quartz, les veines, les variations dans les inclusions de pierre et les adjuvants, les fines fractures capillaires, les nuances de couleur incohérentes et distinctes, et les variations dans les habillages de pierre et de grès. Les variations susmentionnées dans les carreaux de céramique et les carreaux de pierre naturelle ne donnent pas lieu à une réclamation.
- si le produit est stocké dans des endroits inadaptés, humides ou non couverts, ou si le produit est utilisé dans des endroits humides ou d'autres endroits inadaptés qui ne conviennent pas à un environnement résidentiel,
- en cas de corrosion due à un contact direct avec de l'eau, des produits de nettoyage, des substances abrasives ou des solvants, ou à l'utilisation d'un combustible non approuvé ou inadapté, pour la pénétration d'humidité dans le produit (par la cheminée, l'arrivée air centrale ou d'autres moyens). La finition réfractaire du produit n'est pas résistante à la corrosion.
- pour les dommages causés par des cas de force majeure ou des catastrophes naturelles, notamment mais pas exclusivement, en cas d'inondations, d'incendies ou de dommages causés par le gel, les intempéries ou les dommages violents,
- en cas de violation, le retrait des autocollants de garantie et des étiquettes de numéro de série,
- si les informations figurant sur le document de garantie ou d'achat diffèrent de celles de la plaque signalétique.

**7.** Le défaut peut être imputé au vendeur auprès duquel le produit a été acheté. Si le certificat de garantie désigne une autre personne pour effectuer la réparation, qui se trouve à la place du vendeur ou dans un lieu plus proche de l'acheteur, l'acheteur doit reprocher le défaut à la personne désignée pour effectuer la réparation.

**8.** Le vendeur est tenu d'adresser au consommateur une confirmation écrite de la date à laquelle le consommateur a exercé son droit d'exécution défectueuse (réclamation), du contenu de la réclamation et de la méthode de traitement de la réclamation demandée par le consommateur. En outre, le vendeur est tenu d'informer le consommateur par écrit, dans un délai de 30 jours, de la méthode et de la date de règlement de la réclamation, ou de motiver par écrit le rejet de la réclamation. Le délai peut être prolongé si le vendeur et le consommateur en conviennent, en tenant compte de la nature du défaut, mais toujours dans l'intérêt du consommateur. Cette obligation s'applique également aux autres personnes désignées pour effectuer la réparation.

Le vendeur doit remédier au défaut dans un délai raisonnable après l'identification du défaut, de manière à ne pas causer de désagrément important à l'acheteur, compte tenu de la nature de l'article et de la raison pour laquelle l'acheteur a acheté le produit. Les défauts seront corrigés à la discrétion du fabricant par la réparation, le remplacement de la pièce ou la livraison d'un nouveau produit sans défaut. L'acheteur ne peut modifier le choix effectué sans l'accord du vendeur. En cas de décision de remplacement, le produit défectueux sera remplacé gratuitement par un nouveau produit de même nature, qualité et type. Si le produit en question n'est plus fabriqué au moment du défaut, le fabricant a le droit de fournir un produit similaire d'une conception technique similaire dans une gamme de prix similaire. En accord avec l'acheteur, le fabricant a le droit de résilier le contrat.

Le vendeur reprend le produit à ses frais pour éliminer le défaut et assure le démontage et le montage. Le transport, le démontage et le montage ne peuvent être effectués par une autre personne qu'avec l'accord écrit préalable du fabricant.

**9.** Les matériaux consommables utilisés pour la réparation ou le remplacement d'une partie du produit ne sont pas couverts par la période de garantie prolongée.

**10.** Si le défaut se manifeste dans un délai d'un an à compter de la réception, le produit est réputé défectueux à la réception, à moins que la nature de l'article ou du défaut ne s'y oppose ; voir paragraphe 5.

**11.** Les réclamations sont acceptées et traitées exclusivement avec l'acheteur ou avec son autorisation écrite. L'acheteur peut se plaindre d'un défaut qui se manifeste sur le produit dans les deux ans suivant sa réception. Dans le cas d'un défaut évident qui peut être détecté avec suffisamment de soin, l'acheteur est tenu de signaler le défaut dès qu'il est détecté.

**12.** Lors d'une réclamation, l'acheteur est tenu de communiquer ou de fournir la désignation du type de produit et une description détaillée du défaut invoqué (par exemple, de quelle manière et comment le défaut se manifeste, combien de temps après l'allumage, une description de la manipulation du produit avant que le défaut ne se produise, etc.). Il est recommandé de recourir à la documentation photographique / vidéo du défaut revendiqué comme moyen le plus approprié de prouver ces faits.

**13.** Lors d'une réclamation, l'acheteur est tenu de prouver que le produit est réclamé au vendeur qui l'a vendu et qu'il est sous garantie. La manière la plus appropriée de prouver ces faits est de fournir :

- un justificatif de vente ou
- une lettre de garantie confirmée, y compris un procès verbal, c'est-à-dire un document de la mise en service du produit, le cas échéant.

**14.** En cas de dommage, il est absolument nécessaire de prendre des photos et éventuellement un enregistrement vidéo de l'état des lieux, de la solution apportée et du branchement du produit :

- au moment de la (première) installation du produit
- au cours du démontage du produit défectueux, de ses parties intégrantes et, en cas d'encastrement de l'insert, il est également souhaitable de documenter l'alentour du produit
- en cas de remplacement du produit ou de ses composants par un produit de substitution, le processus d'assemblage et l'état final de l'article (y compris l'encastrement du produit)

## **15. Responsabilité en cas de dommages**

Le vendeur n'est pas responsable des dommages causés par l'utilisation normale du produit ou par ses processus de décomposition des composants de poussière organique qui peuvent se déposer sous forme de couche sombre sur l'ameublement, les murs, le papier peint, les meubles, les textiles et les composants du produit.

La responsabilité est également exclue pour les effets de tourbillonnement de poussières, fumées, brouillards, qui se produisent en fonction du degré d'usure des éléments d'étanchéité du produit, de la régularité de l'entretien et, en particulier, lors de l'ouverture / fermeture de la porte (chargement, nettoyage, maintenance, entretien), des variations de la dépression du local, si le produit est installé dans des zones où l'air est extrait par des ventilateurs, des hottes, des appareils de ventilation, de chauffage ou d'aération. Il n'est pas recommandé d'utiliser le produit en conjonction avec ces dispositifs.

**16.** En cas d'abus non autorisé du Service Client ou de réclamation injustifiée, tous les frais encourus (par exemple, les frais de déplacement, d'expédition et d'emballage, les frais de matériel et d'installation, y compris la TVA, etc.

### **17. Résolution des litiges de consommation**

Le consommateur a droit à une résolution extrajudiciaire des litiges dans le cadre d'un contrat de consommation si l'exécution a lieu en République tchèque. L'entité chargée de la résolution de ces litiges est l'Inspection tchèque du commerce ou une autre entité autorisée par le ministère de l'Industrie et du Commerce ; si l'entité autorisée est une chambre professionnelle à adhésion obligatoire, elle exerce la compétence dans le domaine prévu par une autre loi. L'adresse Internet de l'Inspection tchèque du commerce est la suivante : [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

Les consommateurs peuvent également utiliser la plateforme de résolution des litiges en ligne (« online dispute resolution » = ODR) mise en place par la Commission européenne à l'adresse suivante: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

**18.** Les autres droits et obligations non régis par les présentes conditions générales sont régis par les lois pertinentes de la République tchèque

**PROCÈS-VERBAL****Client :****Adresse de réalisation :****Entrepreneur (responsable de la construction) :****Inventaire de la documentation :****Inventaire des défauts et insuffisances :****Inventaire des écarts par rapport au projet (documentation approuvée) :****Permis de construire n° :****Fait le :****Publié par :****Supervision technique de l'investisseur :****Date d'ouverture de la procédure de prise en charge :****Date d'achèvement de la procédure de prise en charge :****Date de libération complète du lieu de travail :****Garantie valable à partir de :****Premier allumage est autorisé à partir de :**

**Par sa signature, le client assume la protection de l'ouvrage accepté contre les dommages causés par des tiers !**

**Entrepreneur (signature) :****le :****à****Client (signature) :****le :****à**



**PROCÈS-VERBAL**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## GARANTIESCHREIBEN für RHEA FLAM Produkte

### GARANTIE UND GARANTIEBEDINGUNGEN DES HERSTELLERS / VERKÄUFERS ROMOTOP spol. s r.o. FÜR VERKAUF DER PRODUKTE AN VERBRAUCHER

1. Diese Garantie- und Reklamationsbedingungen wurden in Übereinstimmung mit der einschlägigen tschechischen Gesetzgebung, insbesondere dem Gesetz Nr. 89/2012 Slg., dem Bürgerlichen Gesetzbuch und dem Gesetz Nr. 634/1992 Slg. über den Verbraucherschutz, erstellt und legen die gegenseitigen Rechte und Pflichten des Verbrauchers nur in Bezug auf das von der ROMOTOP spol. s r.o. gelieferte Produkt fest.

Die nachfolgenden Bedingungen lassen die Rechte des Käufers (Verbrauchers) aus dem Kaufvertrag mit seinem Vertragspartner (Verkäufer) wegen Sachmängel unberührt. Für den Fall, dass ein Dritter in das Vertragsverhältnis eintritt und das Produkt zur Montage, zum Einbau, zum Anschluss und ggf. zum Einbau verwendet, haftet die ROMOTOP spol. s r.o. nicht für die Handlungen dieses Dritten.

2. Das gekaufte Produkt der ROMOTOP spol. s r.o. (im Folgenden "Hersteller" oder "Verkäufer" genannt) ist ein Qualitätsprodukt, das in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung entworfen, entwickelt und sorgfältig hergestellt wurde. Die verwendeten Materialien sind in der Industrie und im Handel üblich. Der Produktionsprozess unterliegt einer ständigen Kontrolle. Für die Installation oder Montage dieses Produkts sind besondere technische Kenntnisse erforderlich. **Daher darf das Produkt nur von einer autorisierten Person in Übereinstimmung mit den geltenden Rechtsvorschriften und den Anweisungen des Herstellers installiert und in Betrieb genommen werden.**

3. Auf Verlangen des Verbrauchers ist der Verkäufer verpflichtet, einen Nachweis über den Kauf des Produkts oder die Erbringung der Dienstleistung zu erbringen, aus dem hervorgeht, wann das Produkt verkauft oder die Dienstleistung erbracht wurde, um welches Produkt oder welche Dienstleistung es sich handelt und zu welchem Preis das Produkt oder die Dienstleistung erbracht wurde, sowie die Identifikationsdaten des Verkäufers, es sei denn, eine spezifische gesetzliche Regelung sieht etwas anderes vor.

#### 4. Qualitätsgarantie

**Der Verkäufer gewährt eine 24-monatige Qualitätsgarantie für das gelieferte Produkt.**

**Mit Ausnahme der nachstehend aufgeführten Einschränkungen und Ausschlüsse der Gewährleistung gewährt der Verkäufer eine erweiterte Qualitätsgarantie von 36 Monaten auf den:**

- **Grundkorpus des Kaminofens**
- **Grundkorpus des Designkamins**
- **Grundkorpus des Kamineinsatzes**

Die Gewährleistungsfrist beginnt mit dem Datum der Übernahme des Produktes durch den ersten Verbraucher zu laufen. Im Falle der Notwendigkeit einer Inbetriebnahme durch eine autorisierte Person oder ein Fachunternehmen beginnt die Gewährleistungsfrist erst ab dem Datum der Inbetriebnahme des Produkts, sofern der Käufer die Inbetriebnahme innerhalb von drei Wochen nach Erhalt des Produkts in Auftrag gegeben hat und die für die ordnungsgemäße und rechtzeitige Durchführung der Dienstleistung erforderliche Mitwirkung erbracht hat. Bei Nichteinhaltung dieser Bedingung beginnt die Gewährleistungsfrist mit der Übernahme des Produkts.

Die Garantie deckt alle Herstellungs- und Materialfehler, die nachweislich während der geltenden Garantiezeit aufgetreten sind.

## 5. Verschleißteile

Der Verschleiß des Produkts durch seinen normalen Gebrauch gilt nicht als Produktmangel. Das bedeutet, dass bestimmte Bauteile an dem Produkt eine Funktions- bzw. Nutzungsdauer haben können, die unterhalb der Garantiefrist für das Gesamtgerät liegen kann.

Von der Qualitätsgarantie ausgeschlossen ist der Verschleiß eines Artikels und der Teile, die regelmäßig ausgetauscht werden müssen und sich aus der Lebensdauer des Teils selbst ergeben.

Verschleißteile und verschleißbehaftete Bauteile sind insbesondere Teile, die in direktem Kontakt mit Feuer stehen, wie z. B.:

- sämtliche feuerberührten Teile der Brennraumausmauerung – Schamotte, Vermiculit, Betonsteine und andere Auskleidungen
- alle Dichtungen jeglicher Art
- Roste, Anschläge, Stehroste aus Stahlblech, Grauguss oder anderen Materialien
- Bedienelemente wie Türgriffe, Schiebergriffe, Luftregler, Schieber oder Schieberventile, Gitterrostbedienungen, Gitterrostspannstangen oder andere bewegliche Elemente, mechanisch belastete Torsions- und Zugfedern (oder andere Elemente)
- Hochschiebemechanik – bei Nichtbeachtung der Installationsvorschriften oder bei Überhitzung von Umlenkrollen, Laufschienen und Lagern.
- Oberflächenbehandlung des Produktes und Lackverfärbung durch thermische Belastung oder Überbeanspruchung des Produktes.
- Glas, Glaskeramik, Glasdekorelemente, dekorativer Glasdruck (oder andere Elemente)
- optische Oberflächenveränderungen und Verfärbungen von Glas, Glaskeramik durch unterschiedliche thermische Belastungen, verursacht durch Flammen oder Turbulenzen der Luft oder Gasströmung. Russfahnen, Eintrübungen oder angesinterter Flugasche an der Glas- und Glaskeramikoberfläche sind keine Mängel.

## 6. Ausschluss von der Garantie

Das Produkt fällt nicht unter die Garantie, wenn die Montage, Installation und erste Inbetriebnahme des Produkts nicht von einer autorisierten Person des Verkäufers durchgeführt wurde. Der Käufer ist verpflichtet, bei der Reklamation des Produkts ein Dokument (Zertifikat) über die Inbetriebnahme vorzulegen. Falls dieses Dokument nicht vorgelegt wird, kann der Verkäufer den Endkunden (Verbraucher) von der Garantieleistung ausschließen und den Mangel nicht beheben.

Der Verkäufer haftet nicht für Schäden und Funktionsmängel am Produkt oder dessen Zubehör, die durch unsachgemäße Behandlung, insbesondere durch unzureichende Handhabung und übermäßige thermische Belastung des Produkts, oder durch unsachgemäße Behandlung und Wartung bzw. Nichtbeachtung der regelmäßigen Wartung verursacht werden. Länger andauernde thermische Überbeanspruchung des Produkts durch Überhitzung kann zu dauerhaften Schäden an der Konstruktion von Kaminöfen und Kamineinsätzen führen.

Durch übermäßige thermische und mechanische Überlastung und Beanspruchung des Produktes können insbesondere folgende Schäden entstehen:

- Risse und Verfärbungen von Schamottesteinen
- Risse in Glas, Glaskeramik, Verfärbung von Glas
- Risse im Korpus
- Verformung am Korpus, der Feuerraumtür und einzelner Bauteile, z. B. Des Schließmechanismus, des Schiebefahrwerks, des Rüttelrostes, der Anschläge, der Halterungen, der Luftströmerhalterung, der Feuerraumdeckenplatten, ... usw.
- Risse und Verfärbungen an Keramik-, Steinverkleidung und Zubehörteilen des Produkts
- Beschädigung des Wasserwärmetauschers, des Heizsystems, der thermischen Ablaufsicherung und anderer Komponenten des Heizsystems, Wasseraustritt und/oder daraus resultierende sonstige Folgeschäden
- völlige Undichtigkeit des Produkts

Der Verkäufer haftet nicht für Schäden und Mängel am Produkt, die durch unsachgemäße Installation, unsachgemäßen Anschluss an einen Schornstein, unterdimensionierte, unzureichende Zuluft, Anschluss an einen unterdimensionierten Schornstein oder einen Schornstein mit geringem Zug, unsachgemäßen Anschluss an die Heizungsanlage bei Produkten mit Warmwasser-Wärmetauscher oder an die Gasanlage, sowie Fehler bei der Einstellung und unsachgemäßen Anschluss der elektronischen Abbrandsteuerung, oder andere Anschlüsse, Erdung, ... usw. verursacht wurden.

Der Verkäufer übernimmt keine Garantie im Falle der Nichteinhaltung der Bedingungen für die Nutzung und Wartung gemäß der Montage- und Betriebsanleitung oder nach dem Einbau von "nicht originalen" Ersatzteilen und Zubehör von einem anderen Hersteller (Dritten) als ROMOTOP spol. s r.o. In das Produkt dürfen nur originale, vom Hersteller zugelassene Ersatzteile verwendet / eingebaut werden.

Die Garantie erlischt, wenn technische Änderungen am oder im Produkt nicht vorher vom Hersteller genehmigt wurden oder von nicht autorisierten Personen durchgeführt wurden.

Die Produktgarantie erlischt, wenn das Produkt nicht auf einem Boden mit ausreichender Tragfähigkeit installiert wird.

Die Produktgarantie erlischt, wenn die maximal zulässige Belastung des Produkts selbst sowie der tragenden Komponenten und des Zubehörs überschritten wird (siehe Technisches Datenblatt).

Produkte, die auf lokalen Ausstellungen installiert werden, gelten nicht als neue Produkte, sondern sind gebraucht. Die Garantiezeit beginnt ab dem Zeitpunkt der Inbetriebnahme (Anzündung) des Ausstellungsprodukts beim Händler selbst.

Das Recht infolge mangelhafter Leistung steht dem Käufer nicht zu, wenn der Käufer vor der Übernahme der Sache wusste, dass diese einen Mangel hat, oder wenn er den Mangel selbst verursacht hat.

Der Hersteller ist nicht verantwortlich und übernimmt keine Garantie für Transportschäden (z.B. Glasbruch und zerbrechlichen Bauteilen, Beschädigung von Blech-, Keramik- und Steinverkleidungen oder andere Schäden, Beschädigungen am Produkt jeglicher Art durch den Transport). **Transportschäden sind unverzüglich dem anliefernden Spediteur und dem Vertragspartner (Vertragshändler) zu melden, oder der Käufer ist berechtigt, die Annahme der Ware zu verweigern.**

Die Gewährleistung / Mängelhaftung wird ebenfalls nicht übernommen:

- für Mängel, die durch mechanische Beschädigungen, insbesondere Beschädigungen von lackierten Oberflächen oder Veredelungen des Produkts durch mechanische Einwirkung, wie Abschürfungen, Kratzer, Schrammen, Druckstellen, Eindrücke usw. verursacht wurden, es sei denn, sie wurden nachweislich unmittelbar nach Erhalt des Produkts durch den Käufer geltend gemacht.
- akustische Erscheinungen bzw. Geräuschentwicklung bei Anfeuerung und Abkühlung des Produkts (Kaminöfen, Kamineinsätze), verursacht durch die natürliche Ausdehnung der verwendeten Materialien, die sogenannte Blechsausdehnung.
- chemischer Geruch während des Brennvorgangs der Oberflächenbehandlung des Produkts (siehe Abschnitt Allgemeine Hinweise zur Erstinbetriebnahme des Produkts), gleichzeitig Geruch durch unzureichende Aushärtung, Einbrennen der lackierten Oberflächen und in der

späteren Betriebszeit des Produkts durch Verschmutzung des Produkts und seiner Bestandteile durch Ablagerung von Schmutzpartikeln, Staub, Fett, Teer, Ruß, Kondensation von Feuchtigkeit usw.

- für zulässige Abweichungen: bei Längenmaßen, Krümmung, Biegung, Rechtwinkligkeit und Maßtoleranzen der Fugen im Sichtverbund des Produktes und der Einzelteile der Verkleidung (Blech, Keramik, Stein).  
Die Maßtoleranzen der Fugen zwischen den Einzelteilen der Sichtteile in der Serienfertigung sind technisch und konstruktiv festgelegt, um die Zuverlässigkeit des fehlerfreien Betriebs und gleichzeitig die ästhetische, optische Homogenität des Produkts zu gewährleisten. Die geforderten Spaltmaße zwischen Tür, Seitenwänden, Rückwandverkleidung, Ofenverkleidung, Deckel oder Korpus gelten als Qualitätsmerkmal im Ofenbau und als Faktor eines störungsfreien Betriebs aufgrund der Auswirkungen extremer Temperaturschwankungen und zyklischer Wärmeausdehnung der Materialien (Blechausdehnung).
- auf Haarrisse und Unterschiede in Helligkeit und Farbton der Glasur auf keramischen Fliesen. Farbtonunterschiede können bei der Lieferung einzelner keramischer Ersatzteile sichtbar werden und sind kein Grund zur Beanstandung.
- für unterschiedliche Korngröße und Maserungen, Quarzlinien, Äderungen, Variationen bei Steineinschlüssen und Beimengungen, feine Haarrisse, uneinheitliche und ausgeprägte Farbnuancen und Farbabweichungen, sowie Variationen des Stein- und Sandsteinbelages. Die oben genannten Abweichungen bei Keramikfliesen und Natursteinfliesen geben keinen Anlass zur Beanstandung.
- wenn das Produkt in ungeeigneten, feuchten oder unbedeckten Räumen gelagert wird oder wenn das Produkt in feuchten oder anderen ungeeigneten Räumen, die nicht für eine Wohnumgebung geeignet sind, betrieben oder verwendet wird,
- Korrosion durch direkten Kontakt mit Wasser, Reinigungs-, Scheuer- oder Lösungsmitteln oder durch die Verwendung von nicht zugelassenem, ungeeignetem Brennstoff, Eindringen von Feuchtigkeit in das Produkt (durch den Schornstein, die zentrale Luftzufuhr oder auf andere Weise). Die feuerfeste Oberfläche des Produkts ist nicht korrosionsbeständig.
- für Schäden, die durch höhere Gewalt oder Naturkatastrophen verursacht werden, insbesondere, aber nicht ausschließlich, bei Überschwemmungen, Bränden oder Schäden durch Frost, Witterung oder Gewaltschäden,
- bei Beschädigung und/oder Entfernung der Garantiekleber und der Etiketten mit den Seriennummern,
- wenn die Angaben auf der Garantiekarte oder dem Kaufbeleg von den Angaben auf dem Typenschild abweichen.

**7.** Der Mangel kann dem Verkäufer, bei dem die Sache gekauft wurde, angelastet werden. Ist im Garantieschein eine andere Person zur Durchführung der Reparatur benannt, die sich an der Stelle des Verkäufers oder an einem dem Käufer näheren Ort befindet, so hat der Käufer den Mangel der zur Durchführung der Reparatur benannten Person anzulasten.

**8.** Der Verkäufer ist verpflichtet, dem Verbraucher eine schriftliche Bestätigung darüber auszustellen, wann der Verbraucher von seinem Recht infolge einer mangelhaften Leistung Gebrauch gemacht (eine Reklamation eingereicht) hat, welchen Inhalt die Reklamation hat und welche Art der

Abwicklung der Reklamation der Verbraucher verlangt. Darüber hinaus ist er verpflichtet, den Verbraucher innerhalb von 30 Tagen schriftlich über die Art und Weise und das Datum der Abwicklung der Reklamation zu informieren oder die Ablehnung der Reklamation schriftlich zu begründen. Die Frist kann verlängert werden, wenn der Verkäufer und der Verbraucher unter Berücksichtigung der Art des Mangels, jedoch stets im Interesse des Verbrauchers, zustimmen. Diese Verpflichtung gilt auch für andere Personen, die mit der Durchführung der Reparatur beauftragt sind.

Der Verkäufer behebt den Mangel innerhalb einer angemessenen Frist nach Feststellung des Mangels, so dass dem Käufer keine erheblichen Unannehmlichkeiten entstehen, wobei die Art der Sache und der Zweck, für den der Käufer das Produkt erworben hat, berücksichtigt werden. Mängel werden nach Ermessen des Herstellers durch Reparatur, Austausch des Teils oder Lieferung eines neuen mangelfreien Produkts behoben. Der Käufer kann die getroffene Wahl nicht ohne die Zustimmung des Verkäufers ändern. Im Falle einer Ersatzentscheidung wird das mangelhafte Produkt kostenlos durch ein neues Produkt gleicher Art, Qualität und Typs ersetzt. Wenn das betreffende Produkt zum Zeitpunkt des Mangels nicht mehr hergestellt wird, ist der Hersteller berechtigt, ein ähnliches Produkt mit ähnlicher technischer Ausführung in einer ähnlichen Preisklasse zu liefern. Im Einvernehmen mit dem Käufer ist der Hersteller berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.

Der Verkäufer hat das Produkt auf seine Kosten zur Beseitigung des Mangels zu übernehmen und für die Demontage und Montage zu sorgen. Transport, Demontage und Montage dürfen nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Herstellers von einer anderen Person durchgeführt werden.

**9.** Verbrauchsmaterialien, die bei der Reparatur oder dem Ersatz eines Teils des Produkts verwendet werden, fallen nicht unter die verlängerte Garantiezeit.

**10.** Zeigt sich der Mangel innerhalb eines Jahres nach der Übernahme, so gilt das Produkt als bei Erhalt mangelhaft, es sei denn, die Art der Sache oder des Mangels schließt dies aus; siehe Absatz 5.

**11.** Reklamationen werden ausschließlich mit dem Käufer oder mit dessen schriftlicher Genehmigung angenommen und bearbeitet. Der Käufer kann einen Mangel reklamieren, der sich innerhalb von zwei Jahren nach Erhalt des Produkts zeigt. Im Falle eines offensichtlichen Mangels, der mit gebotener Sorgfalt festgestellt werden kann, ist der Käufer verpflichtet, den Mangel sofort nach seiner Entdeckung zu melden.

**12.** Bei der Reklamation ist der Käufer verpflichtet, die Typenbezeichnung des Produkts und eine detaillierte Beschreibung des reklamierten Mangels (z. B. in welcher Form und wie sich der Mangel bemerkbar macht, wie lange nach der Anheizung, Beschreibung der Handhabung der Sache vor dem Auftreten des Mangels usw.) vorzulegen bzw. zu dokumentieren. Es wird empfohlen, den behaupteten Mangel durch Foto- und eventuell Videodokumentation zu belegen.

**13.** Bei der Geltendmachung eines Anspruchs muss der Käufer nachweisen, dass das Produkt beim Verkäufer beanstandet wird, der es verkauft hat, und dass das Produkt unter die Garantie fällt. Der beste Weg, diese Tatsachen zu beweisen, ist die Vorlage:

- eines Kaufbeleges oder
- eines beglaubigten Garantiescheines mit dem Übergabeprotokoll, d. h. eines Nachweises (Zertifikats) über die Inbetriebnahme des Produkts, falls enthalten.

**14.** Bei einem Schadensfall ist es unbedingt notwendig, ein Foto und eventuell eine Videoaufzeichnung des Sachverhaltes, der Situationslösung und des Anschlusses des Produktes zu machen:

- zum Zeitpunkt der (ersten) Installation des Produkts

- der Verlauf der Demontage des defekten Produkts, seiner Bestandteile und, im Falle des Stillstands des Kamineinsatzes, ist es auch wünschenswert, die Projekt- / Umbauung, Skelettbauweise des Produkts zu dokumentieren und
- im Falle des Austauschs des Produkts oder eines seiner Bestandteile durch ein Ersatzprodukt den Installationsvorgang und den Endzustand des Projekts (einschließlich der Umbauung, Skelettbauweise des Produkts)

### **15. Haftung für Schäden**

Der Verkäufer haftet nicht für Schäden, die durch den normalen Gebrauch des Produkts oder dessen Zersetzungsprozesse von organischen Staubbestandteilen verursacht werden, die sich als dunkler Belag und Verschmutzungen auf Raumausstattung, Wänden, Tapeten, Möbeln, Textilien und Produktbestandteilen absetzen können.

Ausgeschlossen ist auch die Haftung für die Auswirkungen durch Verwirbelung von Staub, Rauch, Qualm und Nebel, die in Abhängigkeit vom Abnutzungsgrad der Dichtungselemente des Produkts, der Regelmäßigkeit der Wartung und insbesondere zum Zeitpunkt des Öffnens / Schließens der Tür (Beladung von Brennstoff, Reinigung, Wartung, Instandhaltung), Änderungen des Unterdrucks im Raum verursacht werden, wenn das Produkt in Bereichen installiert ist, in denen die Luft durch Ventilatoren, Abzugshauben, Lüftungs-, Heizungs- oder Belüftungsgeräte abgesaugt wird. Es wird nicht empfohlen, das Produkt in Verbindung mit diesen Geräten zu verwenden.

**16.** Im Falle einer unberechtigten Inanspruchnahme des Kundendienstes oder einer unberechtigten Reklamation werden alle entstandenen Kosten (z.B. Reise-, Versand- und Verpackungskosten, Material- und Installationskosten einschließlich Mehrwertsteuer usw.) in vollem Umfang vom Verbraucher getragen.

### **17. Beilegung von Rechtsstreiten mit den Verbrauchern**

Der Verbraucher hat das Recht auf außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten aus einem Verbrauchervertrag, wenn die Leistung in der Tschechischen Republik erbracht wird. Zuständig für die Beilegung solcher Streitigkeiten ist die Tschechische Handelsinspektion oder eine andere vom Ministerium für Industrie und Handel zugelassene Stelle; wenn es sich um eine Berufskammer mit Pflichtmitgliedschaft handelt, so übt sie die Zuständigkeit in dem Bereich aus, der in einem anderen Gesetz vorgesehen ist. Die Internetadresse der Tschechischen Handelsinspektion lautet [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

Der Verbraucher kann auch die Online-Plattform zur Streitbeilegung nutzen (ODR) „online dispute resolution“, welche die von der Europäischen Kommission auf <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

**18.** Andere Rechte und Pflichten, die nicht in diesen Bedingungen geregelt sind, unterliegen den einschlägigen Gesetzen der Tschechischen Republik.

ÜBERGABEPROTOKOLL

Kunde:

Adresse der Realisierung:

Bauunternehmer (die für den Bau verantwortliche Person):

Liste der Briefdokumente:

Bestandsaufnahme der Mängel und Rückstände:

Bestandsaufnahme der Abweichungen vom Projekt (genehmigte Dokumentation):

Baugenehmigung Nr.:

Datum:

Herausgegeben von:

Technische Überwachung des Investors:

Datum des Beginns des Abnahmeverfahrens:

Datum des Abschlusses des Abnahmeverfahrens:

Datum der vollständigen Räumung des Arbeitsplatzes:

Die Garantiezeit beginnt am:

Die erste Zündung ist erlaubt am:

Mit seiner Unterschrift übernimmt der Erwerber die Verantwortung, das übernommene Bauwerk vor Schäden durch Dritte zu schützen!

Auftragnehmer (Unterschrift):

auf:

in

Kunde (Unterschrift):

auf:

in







## WARRANTY SHEET FOR RHEA FLAM PRODUCTS

### MANUFACTURER / SELLER'S WARRANTY AND CLAIM TERMS AND CONDITIONS OF THE COMPANY ROMOTOP spol. s r.o. FOR THE SALE OF PRODUCTS TO CONSUMERS

**1.** These Warranty and Claim Terms and Conditions have been prepared in accordance with the relevant Czech legislation, in particular Act No.89/2012 Coll., the Civil Code and Act No.634/1992 Coll., on Consumer Protection, and set out the mutual rights and obligations of the consumer only in relation to the product supplied by ROMOTOP spol. s r.o.

The following conditions do not affect the rights of the Buyer (consumer) arising from the purchase contract with his contractual partner (seller) due to material defects. In the event that a third party enters into the contractual relationship and uses the product for assembly, installation, connection and, if applicable, its stopping, ROMOTOP spol. s r.o. shall not be liable for the acts of this third party.

**2.** The purchased product of ROMOTOP spol. s r.o. (herein referred to as "manufacturer" or "seller") is a quality product designed, developed and carefully manufactured in accordance with applicable legislation. The materials used are common in industry and commerce. The production process is under constant supervision. Special technical knowledge is required to install or assemble this product. Therefore, **the product may only be installed and commissioned by an authorised person in accordance with the applicable legislation and the manufacturer's instructions.**

**3.** At the consumer's request, the Seller shall be obliged to provide proof of the purchase of the product or the provision of the service, indicating the date of sale of the product or the provision of the service, which product or service it is and the price at which the product or service was provided, together with the Seller's identification data, unless a specific legal regulation provides otherwise.

#### **4. Quality guarantee**

**The Seller provides a 24-month quality guarantee for the delivered product.**

**Except for the limitations and exclusions of warranty set forth below, the Seller provides an extended warranty of 36 months for:**

- **the base body of the stove**
- **the base body of the design fireplace**
- **the base body of the fireplace insert**

The warranty period starts from the date of receipt of the product by the first consumer. In the case of the need for commissioning by an authorised person or a professional company, the warranty period starts only from the date of commissioning of the product, provided that the purchaser has ordered commissioning within three weeks of receipt of the product and has provided the necessary cooperation for the performance of the service in a proper and timely manner. In the event of failure to comply with this condition, the warranty period starts from the receipt of the product.

The warranty covers all manufacturing and material defects proven to have occurred during the applicable warranty period.

#### **5. Wear parts**

Wear and tear caused by normal use of the product cannot be considered a defect.

Wear and tear on items and parts requiring regular replacement and resulting from the service life of the part itself is excluded from the quality guarantee.

Wear parts and components subject to wear are in particular parts in direct contact with fire, such as:

- all parts of the combustion chamber lining – fireclay / chamotte, vermiculite, concrete bricks and other lining
- all seals of any kind

- gratings, stops, standing gratings sheet steel, grey cast iron or other materials
- control elements such as door handles, sliding handles, air regulators, slide gates or gate valves, grate controls, grate tension rods or other moving elements, mechanically stressed torsion, tension springs (or other elements)
- retractable, lifting mechanism – in case of non-compliance with assembly instructions or due to overheating of tension pulleys, running rails and bearings.
- surface treatment of the product and discolouration due to thermal stress or overloading of the product
- glass, glass ceramics, glass decorative elements, decorative glass printing (or other elements)
- surface optical changes and discolouration of glass, glass-ceramics caused by different heat loads, caused by flames or turbulence of air or gas flow. Such as lumps of soot or sintered ash on the surface of glass are not defects.

## 6. Exclusion from the warranty

The product is not covered by the warranty if the assembly, installation and first commissioning of the product was not carried out by an authorized person of the Seller. The Buyer is obliged to present a document (certificate) of commissioning when claiming the product. If this document is not presented, the Seller may exclude the end customer (consumer) from the warranty service and not remedy the defect.

The Seller shall not be liable for damage and functional defects in the product or its accessories caused by improper handling, in particular as a result of inadequate handling and excessive thermal overload of the product, or as a result of improper handling and maintenance, or failure to comply with regular maintenance. Prolonged thermal overstressing of the product by overheating can lead to permanent damage to the construction of wood stoves and fireplace inserts.

In particular, the following damages can be caused by excessive thermal and mechanical overloading and stresses imposed on the product:

- cracks, fissures and discolouration of fireclay / chamotte bricks
- cracks in glass, glass ceramics, discoloration of glass ("softening" of glass)
- cracks, hull fractures
- deformation of the structure of the body, the firebox door and individual components, e.g., the closing mechanism, the lifting mechanism, the vibrating grate, stops, brackets, deflector support, firebox ceiling plates, etc.
- cracks, fissures and discoloration of ceramic, stone tile product accessories
- damage to the water exchanger, heating system, safety relief valve and other components of the heating system, water leakage and subsequent damage
- overall leakage of the product

The Seller is not liable for damage and defects in the product caused by improper installation, improper connection to a chimney, undersized, insufficient supply air, connection to an undersized chimney or a chimney with low draught, improper connection to the heating system for products with a hot water heat exchanger, or to the gas system, as well as errors in setting and improper connection of the electronic control unit, or other connections, earthing, etc.

The Seller does not accept the warranty in case of non-compliance with the conditions for use and maintenance according to the installation and operating instructions or after installation of "non-original" spare parts and accessories from a manufacturer (third party) other than ROMOTOP spol. s r.o. Only original spare parts approved by the manufacturer may be used / installed in the product.

The warranty is void if technical modifications to or in the product have not been approved in advance by the manufacturer or have been carried out by persons not authorised to do so.

Product warranty is void if not installed on floors with adequate load bearing capacity.

The product warranty is void if the maximum permissible load of the product itself as well as its supporting components and accessories is exceeded (see Technical Data Sheet).

Products installed at local exhibitions are not considered new products, they are second-hand. The warranty period starts from the moment the exhibition product is put into operation (first fire) already at the dealer itself.

The right of defective performance does not belong to the Buyer if the Buyer knew before taking over the product that the product has a defect, or if the Buyer himself caused the defect.

The manufacturer is not responsible and accepts no warranty for damage caused by shipping (e.g., breakage of glass and fragile components, damage to tiling or other damage, damage to the product of any kind caused by shipping). **Damage caused by transport must be reported immediately to the delivering carrier and the contractual partner (authorized dealer) or the Buyer is entitled to refuse to accept the product.**

Furthermore, the warranty / liability for defects does not apply:

- for defects caused by mechanical damage, in particular damage to painted surfaces or refined finishes of the product due to mechanical action, such as abrasions, scratches, scrapes, bruises, impressions, etc., unless they have been demonstrably claimed immediately after the receipt of the product by the Buyer.
- in case of acoustic effects when the product is heated up and cooled (fireplaces, fireplace inserts), caused by the natural expansion of the materials used, the so-called sheet metal expansion.
- for chemical odour during the firing process of the surface treatment of the product (see General Instructions – section first commissioning of the product), at the same time odour as a result of insufficient curing, firing of the painted surfaces and in the later period of operation of the product as a result of contamination of the product and its components due to the deposition of dirt particles, dust, grease, tarring, soot, condensation of moisture, etc.
- for permissible deviations: in length dimensions, curvature, bending, rectangularity and dimensional tolerances of gaps in the visual bonding of the product and individual parts of the tiling (sheet metal, ceramic, stone).

The dimensional tolerances of the gaps between the individual parts of the visible parts in series production are determined by technology and design to guarantee the reliability of error-free operation and at the same time the aesthetic, visual homogeneity of the product. The required dimensions of the gaps between the door, side walls, back wall cover, oven casing, top cover or body / body are considered a quality element in the stove design and also a factor for trouble-free operation due to the effects of extreme temperature fluctuations and cyclic thermal expansion of materials (dilation).

- on hairline cracks and differences in brightness and colour shade of glaze on ceramic tiles. Differences in shades may become apparent on delivery of individual replacement ceramic parts and are not grounds for complaint.
- for varied grain size and texture, quartz lines, veining, variation in stone inclusions and admixtures, fine hairline fractures, inconsistent and distinct colour shades, and variations in stone and sandstone lining. The above-mentioned variations in ceramic tiles and natural stone tiles do not give rise to a complaint.
- if the product is stored in unsuitable or uncovered areas or in areas with excessive humidity, or if the product is operated or used in damp or other unsuitable areas that are not appropriate to the living environment,
- in case of corrosion due to direct contact with water, cleaning agents, abrasive substances or

solvents or as a result of the use of unapproved, unsuitable fuel, ingress of moisture into the product (through the chimney, central air supply or other means). The heat resistant surface finish of the product is not corrosion resistant.

- for damage caused by force majeure or natural catastrophes, in particular, but not exclusively in the event of floods, fires or damage caused by frost, weather or violent damage,
- in the event of a breach, removal of warranty stickers and serial number labels,
- if the information on the warranty or purchase document differs from the information on the nameplate.

**7.** The defect can be complained on the Seller from whom the item was purchased. If the warranty certificate designates another person to carry out the repair, who is in the place of the Seller or in a place closer to the Buyer, the Buyer shall reproach the defect to the person designated to carry out the repair.

**8.** The Seller is obliged to issue the consumer a written confirmation stating when the consumer applied the right from the defective performance (made a claim), what is the content of the claim and what method of handling the claim the consumer requires. Furthermore, the Seller is obliged to notify the consumer in writing within 30 days of the method and date of settlement of the claim, or to give reasons in writing for the rejection of the claim. The time limit may be extended if the Seller and the consumer agree, taking into account the nature of the defect, but always in the interest of the consumer. This obligation also applies to other persons designated to carry out the repair.

The Seller shall remedy the defect within a reasonable time after the defect has been identified so as not to cause the Buyer significant inconvenience, taking into account the nature of the product and the purpose for which the Buyer purchased the product. Defects shall be remedied at the discretion of the manufacturer by repair, replacement of the part or delivery of a new product without defect. The Buyer cannot change the choice made without the Seller's consent. In the event of a replacement decision, the defective product will be replaced free of charge with a new product of the same kind, quality and type. If the product in question is no longer manufactured at the time of the defect, the manufacturer is entitled to supply a similar product of a similar technical design in a similar price range. In agreement with the Buyer, the manufacturer is entitled to withdraw from the contract.

The Seller shall take over the product at his own expense in order to remove the defect and shall ensure disassembly and assembly. Transportation, disassembly and assembly may be carried out by another person only with prior written consent of the manufacturer.

**9.** Consumable materials used when repairing or replacing a part of the product are not covered by the extended warranty period.

**10.** If the defect develops within one year of receipt, the product shall be presumed to have been defective upon receipt, unless the nature of the case or the defect precludes it; see paragraph 5.

**11.** Complaints are accepted and handled exclusively with the Buyer or with the Buyer's written authorization. The Buyer may complain about a defect that becomes apparent in the product within two years of receipt. In the case of an obvious defect which can be detected with sufficient care, the Buyer is obliged to point out the defect as soon as it is detected.

**12.** When making a claim, the Buyer is obliged to communicate, or provide, the type designation of the product and a detailed description of the claimed defect (e.g., under what circumstances and how the defect occurs, how long after being lit up, a description of the handling of the product before

the defect occurred, etc.). It is recommended that photographic / video documentation of the claimed defect is the most appropriate way of proving these facts.

**13.** When making a claim, the Buyer is obliged to prove that the product is claimed from the Seller who sold the product and that it is under warranty. The most appropriate way of proving these facts is to provide:

- a sales receipt or
- a confirmed warranty certificate including a handover report, i.e., a document (certificate) of commissioning of the product, if it is part of the warranty.

**14.** In the event of a damage event, it is absolutely necessary to take a photo documentation and possibly a video recording of the state of the matter, the situational solution and the connection of the product:

- at the time of (first) installation of the product
- the course of disassembly of the defective product, its integral parts and in cases where the fireplace insert is discontinued, it is also desirable to document the construction surroundings of the product
- in the case of replacement of the product or its component with a substitute product, the course of assembly and the final condition of the item (incl. the construction surroundings)

### **15. Liability for damages**

The Seller shall not be liable for damage caused by normal use of the product or its processes of decomposition of organic dust components that may settle as a dark coating on room furnishings, walls, wallpaper, furniture, textiles and product components.

Liability is also excluded for the effects of the swirling effect of dust, fumes, smoke and fogging, which occurs depending on the degree of wear and tear of the sealing elements of the product, the regularity of servicing and, in particular, at the time of opening / closing the door (loading, cleaning, maintenance, servicing), changes in the room's negative pressure, if the product is installed in areas where the air is extracted by fans, hoods, ventilation, heating or ventilation equipment. It is not recommended that the product be used in conjunction with these devices.

**16.** In the event of unauthorised abuse of customer service or an unjustified claim, all costs incurred (e.g., travel costs, transport and packaging costs, material and installation costs including VAT, etc.) will be reimbursed in full by the consumer.

### **17. Consumer Dispute Resolution**

The consumer has the right to out-of-court dispute resolution under a consumer contract if the performance takes place in the Czech Republic. The entity for the resolution of such disputes is the Czech Trade Inspection Authority or another entity authorised by the Ministry of Industry and Trade; if the authorised entity is a professional chamber with compulsory membership, it shall exercise the competence in the area provided for by another law. The Internet address of the Czech Trade Inspection Authority is [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

Consumers can also use the online dispute resolution (ODR) platform set up by the European Commission at <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

**18.** Other rights and obligations not governed by these terms and conditions are governed by the relevant laws of the Czech Republic.

**HANDOVER PROTOCOL****Customer:****Address of realization:****Contractor (person responsible for the construction):****List of sheet documents:****Inventory of defects and incompletions:****Inventory of deviations from the project (approved documentation):****Building permit No.:****Of the day:****Issued by:****Investor's technical supervision:****Date of commencement of the takeover procedure:****Date of completion of the acceptance procedure:****Date of complete clearance of the workplace:****The warranty period starts from:****The first ignition is allowed on:**

**By signing the contract, the purchaser assumes the protection of the taken-over structure against damage by third parties!**

**Contractor (signature):****as on:****in****Customer (signature):****as on:****in**





**RHEA**  **Flam**

[www.rheafiam.com](http://www.rheafiam.com)