

Záruční podmínky pro domácí spotřebiče značky LORD

Tyto záruční podmínky společnosti Mc TREE a.s., se sídlem Praha 9, Živanická 26, PSČ 19017, IČO: 25071939, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 4246 (dále také jen „**poskytovatel**“), platí pro domácí spotřebiče a příslušenství značky LORD distribuované anebo prodané Poskytovatelem (dále také jen „**spotřebič**“) a zakoupené spotřebiteli (dále jen „**spotřebitel**“ nebo „**kupující**“) na trhu v České republice.

Záruka za jakost

- Poskytovatel poskytuje záruku za jakost spotřebiče, tj. že si koupený spotřebič po níže uvedené záruční dobu při obvyklém použití v domácnosti spotřebitelem ve smyslu ustanovení § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a při nepřetěžování uchová své funkce a výkonnost (dále jen „**záruka**“).
- Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebičů v záruční době při dodržení pokynů na instalaci, obsluhu a údržbu v rámci běžného používání v domácnosti. Vytknutím vady spotřebiče v rámci záruky kupující souhlasí s těmito záručními podmínkami.
- U spotřebičů prodávaných za nižší cenu z důvodu vady se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena ujednána.
- Jde-li o spotřebiče použité, nevztahuje se záruka na vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měl spotřebič při převzetí kupujícím.
- Právo ze záruky nevznikne, věděl-li kupující o vadě spotřebiče v okamžiku jejího převzetí.
- Na spotřebiče používané pro jiné než domácí použití nebo umístěné jinde, než v prostředí domácnosti (např. restaurace, hotely, kadeřnictví, prádelny, řeznictví, benzínové pumpy, opravárenské provozovny, dílny apod.), není poskytnuta záruka za jakost.
- Záruka vyplývající z těchto záručních podmínek platí pouze na území České republiky.

Práva ze záruky

- Kupující má v rámci záruky právo na bezplatnou opravu reklamované vady spotřebiče. Reklamacce může být, na základě rozhodnutí poskytovatele, místo opravy vyřízena výměnou vadného spotřebiče za jiný (stejněho typu i provedení, nový a bezvadný, přičemž, dle výlučného rozhodnutí poskytovatele, může být v rámci výměny poskytnut spotřebič novějšího a/nebo technologicky lepšího provedení, případně spotřebič, jehož cena převyšuje vadný spotřebič z jiného důvodu) případně vrácením kupní ceny. Poskytovatel tak může postupovat podle svého uvážení, a to především v případě, byla-li by oprava nepřiměřeně nákladná (zejména s ohledem na význam vytknuté vady a hodnotu, kterou by spotřebič měl bez vady) nebo ukázala-li by se vytknutá vada jako neodstranitelná. Poskytovatel může kupujícího odkázat k

výměně spotřebiče za jiný či případně k vrácení kupní ceny na prodejce, od kterého kupující vadný spotřebič koupil.

Spotřebič nemůže být bezplatně opraven v rámci záruky:

- způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na spotřebiči na kupujícího vnější událost. To neplatí, způsobil-li vadu spotřebiče výlučně poskytovatel nebo prodejce spotřebiče;
- pokud byl prodán spotřebič instalován nebo používán v rozporu s příloženým návodem k obsluze, případně s návodem na montáž, zejména pokud byl spotřebič nadměrně zatížen, neodborně instalován nebo připojen na nevhodné zdroje (např. nevhodný tlak vody nebo plynu, nevhodná elektrická přípojka aj.);
- v případě poruchy zaviněné nesprávným zacházením či nevhodným umístěním (např. vlhké, prašné, chemicky či jinak nevhodné prostředí);
- je-li spotřebič používán k jinému než výrobcem stanovenému účelu, zejména je-li používán jinak než pro osobní účely (mimo domácnost) spotřebitele;
- v případě vad způsobených neodborným zásahem, nepovolenými konstrukčními změnami nebo opravou či jiným zásahem do spotřebiče provedenou neoprávněnou osobou (tj. jakoukoli jinou osobou než autorizovaným servisem);
- v případě poškození vzniklých živelnou pohromou nebo související (nebo nesoucí charakteristické znaky) s jinými vnějšími vlivy (např. vyšším napětím v elektrorozvodné síti, zkraty nebo nestabilitou rozvodné sítě apod.);
- pokud není předložen doklad o zakoupení spotřebiče;
- jedná-li se o běžné opotřebení spotřebiče způsobené jeho obvyklým užíváním;
- při poškození nebo vadách estetických komponentů spotřebiče, nezajišťujících jeho funkčnost, jako např.:
 - vady způsobené transportním poškozením nebo přemísťováním (např. poškrábání, promáčknutí, praskliny, rozbitá skla a police apod.),
 - vady nefunkčních estetických komponentů jako jsou madla, skla, ovládací spínače apod., které jsou důsledkem běžného opotřebení,
 - změna barvy plastových komponentů (jedná se o běžný fyzikálně chemický jev po čase používání),
 - vady spotřebních materiálů, u kterých je doba životnosti daná charakterem součástky (např. žárovky, vodní filtry, vzduchové, prachové filtry, uhlíkové filtry všeho druhu apod.),
 - vady příslušenství a skleněné volitelné výbavy (např. police, plechy apod.), způsobené nevhodnou manipulací nebo nepřiměřeným zacházením.

Záruka dále nezahrnuje:

- náklady na jakákoli připojení spotřebiče na zdroje (např. elektrické přípojky, přípojky vody, plynu apod.);
- neúčelné náklady na dopravu spotřebiče do dílenských prostor (např. v případě bezdůvodného odmítnutí opravy kupujícím v místě bydliště);
- přenastavení směru otírání dveří, přehození pantů spotřebiče apod.

Záruční doba

- Záruční doba činí **2 roky** (dále jen „**záruční doba**“).
- Záruční doba běží od odevzdání spotřebiče kupujícímu; byl-li spotřebič podle smlouvy odeslán, běží od doručení spotřebiče do místa určení.
- Kupující musí uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu po zjištění vady spotřebiče, nejpozději však do konce záruční doby. Skončením záruční doby podle těchto záručních podmínek všechna do té doby neuplatněná práva kupujícího ze záruky podle těchto záručních podmínek zanikají.

Bezplatný servis spotřebiče

- Spotřebitel má, do 14 dní od okamžiku zakoupení spotřebiče, právo přihlásit se ke službám bezplatného servisu zakoupeného spotřebiče po dobu **3 let** ode dne skončení záruční doby (dále jen „**doba bezplatného servisu**“).
- Přihlásit se ke službám bezplatného servisu lze pouze u spotřebičů v době prodeje nových (nikoliv použitých), jejichž cena nebyla snížena z důvodu vady, a patřícím výlučně k těmto produktovým skupinám: pračky a sušičky prádla, myčky nádobí, pečící trouby, sklokeramické desky, odsavače par, mikrovlnné trouby, kombinované chladničky, chladničky, mrazničky.
- Pro přihlášení se k bezplatnému servisu je spotřebitel povinen využít registrační formulář, dostupný na webových stránkách www.lord.eu. Jiný způsob přihlášení se k bezplatnému servisu není přípustný. Odesláním vyplněného registračního formuláře kupující prohlašuje, že si přečetl podmínky služeb bezplatného servisu spotřebiče, uvedené v těchto záručních podmínkách, a s těmito podmínkami souhlasí.
- Ke službě bezplatného servisu spotřebiče se spotřebitel může zaregistrovat, v rámci lhůty uvedené v bodu 1 tohoto článku, nejdříve dnem nabytí účinnosti tohoto znění záručních podmínek, tedy počínaje 1. únorem 2026.
- Správné, pravdivé a úplné vyplnění všech údajů, požadovaných formulářem, je nezbytným předpokladem pro platné přihlášení se k bezplatnému servisu spotřebiče a poskytnutí jakéhokoliv plnění poskytovatelem z tohoto servisu.
- Za neúplné vyplnění údajů se považuje též předložení formulářem požadovaných podkladů v nečitelném stavu.
- Poskytovatel není povinen po vyplnění formuláře ověřit správnost, pravdivost a úplnost ve formuláři vyplněných údajů.
- Podmínkou pro uplatnění služeb bezplatného servisu je dále předložení potvrzovacího e-mailu, jež spotřebitel obdržel po odeslání vyplněného registračního formuláře, autorizovanému servisu.
- Osobní údaje o spotřebiteli, poskytnuté prostřednictvím registračního formuláře, podléhají ochraně dle Nařízení (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů (dále jen „**GDPR**“) a poskytovatel je povinen zpracovávat je v souladu s nařízením GDPR a pouze za účelem stanoveným těmito záručními podmínkami. Registrací prostřednictvím formuláře uděluje spotřebitel souhlas se zpracováním osobních údajů ve formuláři uvedených.
- Výjimky z poskytnutí plnění ze záruky, dle výčtu uvedeného výše, platí obdobně pro plnění služeb bezplatného servisu.
- Servis dle tohoto článku zahrnuje výlučně právo na bezplatnou opravu spotřebiče

u níže uvedeného autorizovaného servisu, jenž rovněž určí způsob, jakým bude oprava provedena. Na uplatnění jiných práv z vadného výrobku nemá spotřebitel po dobu bezplatného servisu nárok, nerozhodne-li poskytovatel jinak.

- Oprava reklamovaného spotřebiče bude provedena do **60 dnů** od převzetí reklamovaného spotřebiče autorizovaným servisem, nedohodne-li se spotřebitel s autorizovaným servisem na delší lhůtě.
- Jestliže kupující v rámci bezplatného servisu zasílá nebo přepravuje spotřebič s příslušnými doklady autorizovanému servisem, děje se tak (včetně jeho zaslání či přepravy nazpět kupujícímu) na náklady a nebezpečí kupujícího. Jde-li však o oprávněnou opravu spotřebiče, náleží kupujícímu náhrada účelně vynaložených zásilacích nebo přepravních nákladů.

Kde lze uplatnit reklamaci

- Právo na opravu vadného spotřebiče uplatní kupující u autorizovaného servisu pro ČR: **BMK servis s.r.o. pro Českou republiku prostřednictvím webového formuláře na webové stránce <https://www.bmk servis.cz/>**, případně u jiného poskytovatele autorizovaného servisu dle aktuálního seznamu zveřejněného na webových stránkách www.lord.eu (společně dále jen „**autorizovaný servis**“). V záruční době a době bezplatného servisu je oprávněn opravovat spotřebiče pouze výše uvedený autorizovaný servis.
- Ostatní práva z odpovědnosti za vady, mimo opravu spotřebiče (výměna spotřebiče, sleva z kupní ceny, vrácení kupní ceny), uplatní spotřebitel u prodejce, u kterého byl vadný spotřebič zakoupen.
- Kupující je povinen umožnit poskytovateli a autorizovanému servisem veškerou oprávněně požadovanou součinnost potřebnou ke zjištění oprávněnosti a důvodnosti reklamace, k ověření existence vytknuté vady, včetně odpovídajícího vyzkoušení (resp. demontáže) spotřebiče, a to v provozní době poskytovatele či autorizovaného servisu.
- Poskytovatel v součinnosti s autorizovaným servisem posoudí oprávněnost a důvodnost reklamace spotřebiče a rozhodne o způsobu jejího vyřízení. Způsob provedení záruční opravy určí autorizovaný servis.
- Poskytovatel, případně autorizovaný servis, je povinen kupujícímu vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy kupující reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Termín záruční opravy se stanoví dohodou mezi autorizovaným servisem a kupujícími. Nedojde-li k takové dohodě, stanoví termín záruční opravy autorizovaný servis s maximálním možným přihlednutím k potřebám kupujícího.
- Je-li při opravě použit náhradní díl, vymontovaný původní díl se kupujícímu nevrací a stává se vlastnictvím poskytovatele.
- Kupující nemá po dobu vyřizování reklamace v rámci záruky (tzn. ani po dobu záruční opravy) právo na poskytnutí náhradního spotřebiče.
- Jestliže kupující v rámci záruky zasílá nebo přepravuje spotřebič s příslušnými doklady autorizovanému servisem, děje se tak (včetně jeho zaslání či přepravy nazpět kupujícímu) na náklady a nebezpečí kupujícího. Jde-li však o oprávněnou

reklamaci, náleží kupujícímu náhrada účelně vynaložených zásilacích nebo přepravních nákladů.

- Pokud kupující po vyřízení reklamace (tzn. i po jejím případném zamítnutí) nepřevezme nazpět reklamovaný spotřebič, který předal, zaslal nebo přepravil do autorizovaného servisu, a to ani po výzvě ze strany autorizovaného servisu anebo poskytovatele v dodatečné lhůtě 30 dnů, je autorizovaný servis, případně poskytovatel, oprávněn tento spotřebič na náklady a nebezpečí kupujícího buď prodat anebo zlikvidovat, byl-li by tento spotřebič neprodejný. V případě, že tento spotřebič bude prodán, vydá autorizovaný servis, případně poskytovatel, kupujícímu výtěžek z prodeje ponížený o skladné a účelně vynaložené náklady prodeje.

Kupující mají podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení sporů ze spotřebitelských smluv, upravené v ustanoveních § 20d a násl. zákona o ochraně spotřebitele. Subjektem věcně příslušným k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů týkajících se kupních smluv o prodeji spotřebičů kupujícím je vzhledem k ustanovení § 20e písm. d) zákona o ochraně spotřebitele především Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

Tyto záruční podmínky mohou být kdykoli změněny, doplněny, nahrazeny nebo zrušeny. Každá taková úprava bude předem oznámena na webových stránkách www.lord.eu. **Případná úprava záručních podmínek se přitom netýká záručních podmínek na již prodané spotřebiče, pro které platí i nadále záruční podmínky ve znění účinném při jejich zakoupení kupujícím.**

(znění platné a účinné ke dni 01.02.2026)