

Příručka pro správný postup garančního vyúčtování

DAKON
Hřejivé srdce domova

PLYNOVÉ KOTLE

ELEKTROKOTLE

TUHÁ PALIVA

KONDENZAČNÍ KOTLE



Obsah

1. Objednání ND
2. Oprava a výměna ND
3. Vyplnění Protokolu o záruční opravě
4. Vystavení faktury
5. Zaslání garančního vyúčtování
6. Některé nejčastější otázky
7. Příklad vyúčtování garanční opravy
8. Ceník servisních úkonů
9. Protokol o záruční opravě

Záruční doba Bosch Termotechnika s.r.o. je 24 měsíců od uvedení do provozu autorizovaným servisním technikem, není-li pro některá zařízení poskytnuta prodloužená záruka. Pro platnost prodloužené záruky je nezbytné dodržení všech podmínek této záruky.

Záruka na vyměněné díly je 24 měsíců od jejich instalace autorizovaným servisním technikem.

1. Objednání ND

- ▶ pomocí internetu: E-shop Dakon, objednávkový systém Beat
- ▶ email: nd@dakon.cz
- ▶ faxem: 261 300 908

Náhradní díl Vám bude dodán v nejkratší možné lhůtě spediční službou nebo Českou poštou (podle Vámi zvolené možnosti)

- ▶ Při zjištění chybné nebo poškozené dodávky toto zboží nepřebírejte od spediční služby a proveďte záznam do přepravního listu. Skutečnost oznamte ihned obchodnímu referentovi a přepravní list s Vaší výhradou nafaxujte na číslo 261 300 908.
- ▶ Jako další možnost můžete přepravní list naskenovat a zaslat jej na adresu nd@dakon.cz

2. Oprava a výměna ND

- ▶ vadný díl vložit do originálního obalu od nově dodaného dílu a zaslat do BT*. Díly vrácené bez originálního balení nebudou uznány! Balík označte „Garance“.

3. Vyplnění Protokolu o záruční opravě

3.1 Použití písemné formy Protokolu o záruční opravě

Povinná pole ve výkazu:

- ▶ Servisní list číslo
- ▶ Adresa a údaje o servisní organizaci
- ▶ Adresa a údaje o provozovateli, telefonní číslo
- ▶ Typové označení zařízení
- ▶ Výrobní číslo zařízení
- ▶ Datum prodeje, uvedení do provozu, provedení ročních prohlídek
- ▶ V případě předchozí opravy nebo reklamace ND údaje o této opravě. K vyúčtování přiložte kopii záznamu o předchozí opravě/servisní list.

- ▶ Přesný popis závady, popis provedené práce
- ▶ Název a objednávací číslo vyměněného náhradního dílu
- ▶ Fakturované položky bez DPH (více práce, jízdné, dle ceníku BT*)
- ▶ Označení uplatnění snížené sazby DPH a přenesení daňové povinnosti
- ▶ Datum opravy
- ▶ Podpis provozovatele zařízení
- ▶ Razítko a podpis servisní organizace uplatňující nárok na dobropis za náhradní díl
- ▶ Kopii nebo číslo původního dokladu, kterým byl díl zakoupen u společnosti Bosch Termotechnika.

Zpracovat lze pouze protokoly správně a čitelně vyplněné ve všech požadovaných polích. Pokud bude protokol o opravě neúplný nebo chybně vyplněný, bude vrácen k doplnění nebo opravě. Faktura nebude v tomto případě přijata do účetnictví.

Použití protokolů:

- ▶ V případě prováděné **opravy spotřebiče nebo ND v záruce** – použijte Protokol o záruční opravě
- ▶ V případě **reklamace spotřebiče nebo ND** (např. promáčknutý, poškrabaný, mechanicky poškozený) - se obračejte na naše obchodní zástupce, kteří vyplní příslušný protokol
- ▶ V případě **vrácení nepoškozeného zboží** (jedná se o případy chybně objednaného zboží) se obračejte na naše obchodní zástupce, kteří vyplní protokol pro nepoškozené zboží (musí být předem odsouhlaseno TTCZ*). Zboží musí být nerozbalené a nepoškozené!

4. Vystavení faktury

- ▶ Poskytovatel servisu vystaví fakturu, která bude obsahovat položku nákladů za provedenou práci a jízdné dle platného ceníku (viz. příloha)
- ▶ Faktura nesmí obsahovat položku za ceny vyměněného dílu (dílna bude uhrazena dobropisem) ani ostatní náklady (balné a poštovné)

* BT - Bosch Termotechnika s.r.o.,
Průmyslová 372/1, 108 00 Praha 10

*TTCZ – obchodní zastoupení Bosch Termotechnika Praha

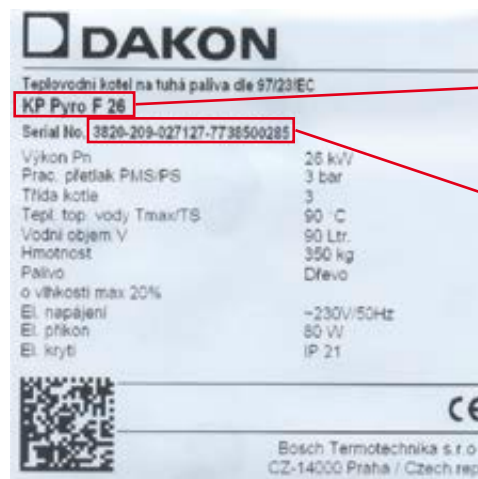
- ▶ Jednou fakturou je možno vyúčtovat několik garančních oprav
- ▶ Pokud chcete garanční díl přiřadit k dané faktuře, uvádějte číslo faktury na daný protokol.
- ▶ Fakturu posílejte vždy s řádně a úplně vyplněnými protokoly (Záznam o záruční opravě nebo Záruční protokol) a použitými náhradními díly z oprav (vždy v originálním balení) uvedených a účtovaných v příslušné faktuře do Bosch Termotechnika - Praha 10, Průmyslová 372/1.

5. Zaslání garančního vyúčtování

Zaslání garančního vyúčtování (faktura, díl v originálním balení) dle servisní smlouvy neprodleně po uzavření, dokončení garančního případu, nejpozději však do 15 kalendářních dnů ode dne zdanitelného plnění, v případě souhrnného daňového dokladu nejpozději do 15 dnů od konce měsíce, ve kterém došlo k prvnímu zdanitelnému plnění, do skladu Bosch Termotechnika - Praha. (Servisní

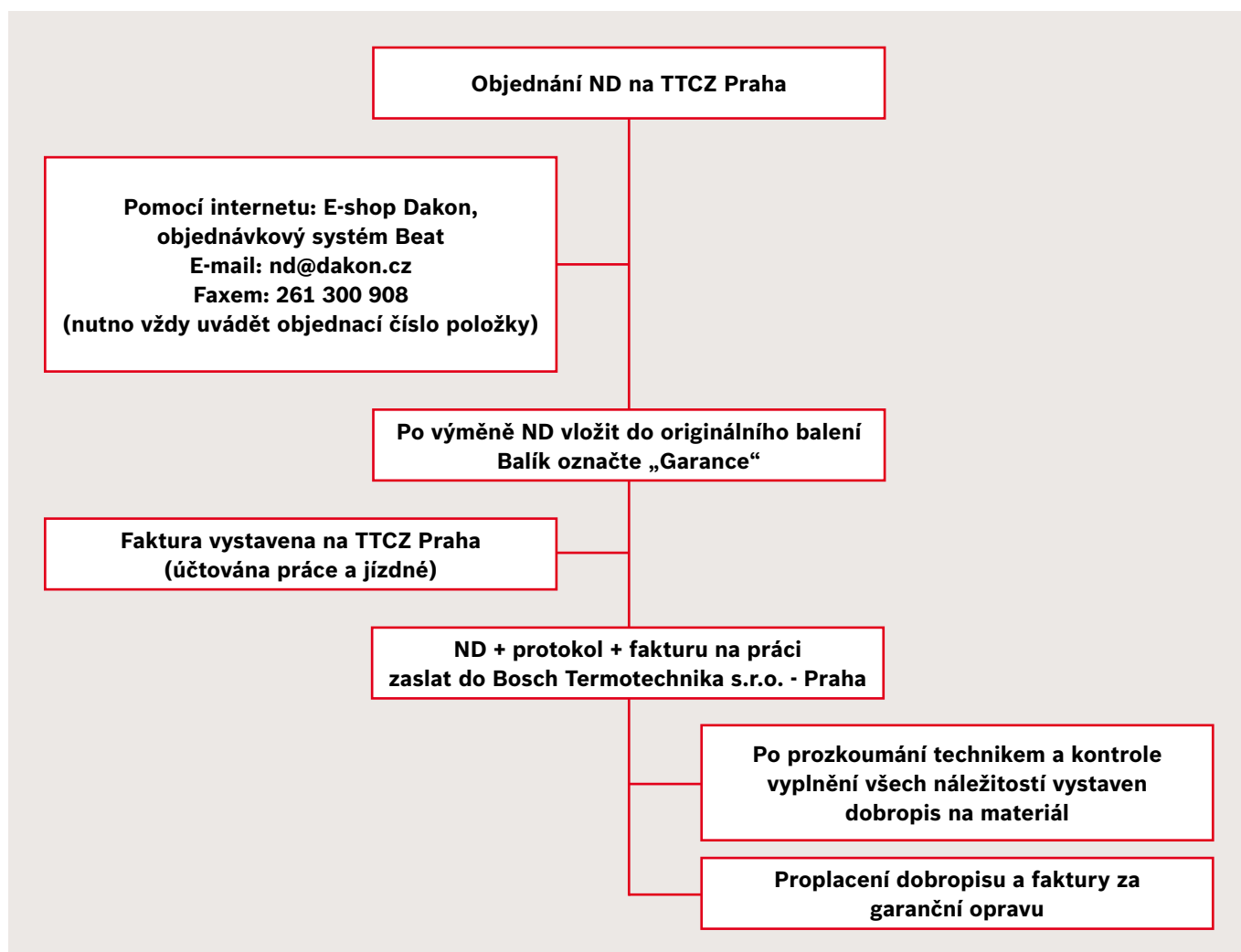
smlouva, bod č.2 Povinnosti poskytovatele servisu a také Zákon 235/2004 Sb., O dani z přidané hodnoty, §21, odst.6; §26, odst.2 a §28, odst.2, písmeno).

Příklady údajů z typového štítku zařízení:



Typové označení zařízení

Výrobní číslo zařízení



6. Některé nejčastější otázky

A. Kam Mám volat v případě dotazů k vyúčtování garance?

Volejte na 272 191 123.

B. Kam zasílat garanční vyúčtování?

Garanční vyúčtování zasílejte na adresu:

Bosch Termotechnika s.r.o.

Garance

Průmyslová 372/1

108 00 Praha 10

C. Jak zní adresa na vyúčtování garanční opravy?

Fakturu na garanční opravy vystavte na adresu:

Bosch Termotechnika s.r.o.

Pod Višňovkou 1661/35

140 00 Praha 4

Tel.: 272 191 100, Fax: 261 300 908

Bankovní spojení: Citibank a.s. 2050250103/2600

IČO: 18953573 DIČ: CZ18953573

D. Mám zaslat fakturu do Prahy a garanční díl do Bosch Termotechnika Krnov?

Ne, kompletní garanční vyúčtování zasílejte na výše uvedenou adresu do Bosch Termotechnika - Praha 10, Průmyslová 372/1 (faktura + protokol + garanční díl). Nezasílejte odděleně!

E. Mohu poslat vyúčtování garanční opravy do DHL Říčany?

Ne, nelze.

F. Mám fakturovat garanční díl?

Ne, materiál Vám bude dobropisován. Neúčtujte ve faktuře!

G. Jak postupovat, když s garanční opravou mám spojené vícepráce?

Garanční vyúčtování práce proveďte dle platného Ceníku servisních úkonů.

V případě vícepráce schválené předem ze strany TTCZ* uvádějte do poznámky vždy jméno příslušné osoby, která vám práci zadala!

H. Jak postupovat, když na garanční opravu musím víckrát, ne mojí chybou?

Garanční vyúčtování jízdného proveďte dle platného Ceníku jízdného. Uvedená paušální cena je za cestu tam i zpět.

V případě schválení více jízd ze strany TTCZ* uvádějte do poznámky vždy jméno příslušné osoby, která vás na práci zaslala!

I. Jak mám fakturovat ostatní náklady, balné a poštovné?

Nelze účtovat ostatní náklady (balné a poštovné), tyto položky jsou již zahrnuty v ceníku servisních úkonů.

J. Jak mám fakturovat uvedení do provozu?

Uvedení do provozu nelze účtovat, hradí zákazník. Výjimkou je uvedení do provozu objednané TTCZ*

K. Jak vracet garanční díly?

Garanční díly vracejte vždy v originálním balení vyměněného dílu. Díly vrácené bez originálního balení nebudou uznány!

L. Jak vyúčtovat garanční díl – těsnění?

Garanční díl – těsnění (1bal=10ks) není dobropisován, protože je brán jako spotřební zboží, proto vyúčtujte pouze práci a cestu s tím spojenou.

M. Nakupuji náhradní díly ve velkoobchodě, nebo u jiného servisního partnera TTCZ*. Jak mám postupovat v případě garanční opravy?

Máte dvě možnosti:

- Pro garanční opravu nakoupím náhradní díl přímo u TTCZ*, aby mi mohl být dobropisován. Fakturu za opravu a vše ostatní vystavím dle této Příručky
- Na garančním vyúčtování se dohodnu s prodejcem dílu. Tomu za to přísluší odměna dle položky 1 v Ceníku (Zpracování garance, vyúčtování, poštovné, ..). Pro jeho vyúčtování mu připravím veškeré doklady dle výše uvedených požadavků a fakturu vystavím na něho. Tento partner pak provede zaslání ND a vyúčtování TTCZ*. Náklady budou proplaceny jemu a také vadný díl mu bude dobropisován. Do Vašeho finančního vyrovnání nemůže TTCZ* zasahovat.

N. Jaké díly lze použít při záručních opravách, garancích?

Pouze originální, zabalené náhradní díly opatřené značkou Original Quality a popisovým štítkem.



O. Můžu požádat o zpětný svoz materiálu z reklamace?

Ne, není to bohužel možné.

7. Příklad vyúčtování garanční opravy

A. Provedl jsem garanční opravu na závěsném plynovém kotli – výměna vadného čerpadla. Díl jsem nakoupil přímo u Bosch Thermotechnika s.r.o.

- ▶ V případě takové opravy budu fakturovat Bosch Thermotechnika s.r.o.:
 - I. Zpracování garance, vyúčtování, poštovné,..
 - II. Zjištění závady, odzkoušení funkce výrobku, odzkoušení těsnosti, seřízení, předání zákazníkovi - včetně vypuštění vody ze zařízení:
 - III. Výměna o kroužků, membrány nebo dílů ze skupiny dílů spojených s topnou / užitkovou vodou (části z vodní armatury, částí hydraulického ventilu, částí čerpadla, hydrobloku), částí plynové armatury:
 - IV. Jízdné dle tarifu
 - V. Použité díly NEFAKTURUJI!

B. Provedl jsem garanční opravu na závěsném plynovém kotli – výměna vadného čerpadla. Díl jsem nakoupil u firmy A, která je servisním partnerem Bosch Thermotechnika s.r.o.

- ▶ V případě takové opravy budu fakturovat firmě A:
 - I. Zjištění závady, odzkoušení funkce výrobku, odzkoušení těsnosti, seřízení, předání zákazníkovi - včetně vypuštění vody ze zařízení:
 - II. Výměna o kroužků, membrány nebo dílů ze skupiny dílů spojených s topnou / užitkovou vodou (části z vodní armatury, částí hydraulického ventilu, částí čerpadla, hydrobloku), částí plynové armatury:
 - III. Jízdné dle tarifu
 - IV. Použité díly NEFAKTURUJI!
- ▶ a firma A bude fakturovat Bosch Thermotechnika s.r.o.:
 - I. Zpracování garance, vyúčtování, poštovné,..
 - II. Zjištění závady, odzkoušení funkce výrobku, odzkoušení těsnosti, seřízení, předání zákazníkovi - včetně vypuštění vody ze zařízení:
 - III. Výměna o kroužků, membrány nebo dílů ze skupiny dílů spojených s topnou / užitkovou vodou (části z vodní armatury, částí hydraulického ventilu, částí čerpadla, hydrobloku), částí plynové armatury:
 - IV. Jízdné dle tarifu
 - V. Použité díly NEFAKTURUJI!

Ceník jízdného pro garanční opravy

Jízda k řešení garanční opravy		
Ve městě	nad 100 000 obyvatel	celková částka 300,- Kč
Ve městě	do 100 000 obyvatel	celková částka 125,- Kč
I.pásmo	do 40 km (tam a zpět)	celková částka 400,- Kč
II.pásmo	nad 40 km (tam a zpět)	celková částka 600,- Kč
Ceník platí do odvolání nebo nahrazení novým ceníkem. Změny vyhrazeny		

8. Ceník servisních úkonů pro účtování garančních oprav Bosch Termotechnika 2014

Provedené úkony		Celkem za provedený úkon
Zpracování garance, vyúčtování, poštovné,..		300 Kč
Práce na závěsných plynových spotřebičích – kotle mimo kondenzační kotle		
Zjištění závady, odzkoušení funkce výrobku, odzkoušení těsnosti, seřízení, předání zákazníkovi:	bez vypuštění vody ze zařízení:	80 Kč
	včetně vypuštění vody ze zařízení:	180 Kč
Výměna o kroužků, membrány nebo dílů ze skupiny dílů spojených s topnou / užitkovou vodou (části z vodní armatury, částí hydraulického ventilu, částí čerpadla, hydrobloku), částí plynové armatury:		600 Kč
Výměna hořáku, desky elektroniky, celých konstrukčních celků jako plynové nebo vodní armatury, hydraulického přepínače, všech výměníků, čerpadla, zapalovací automatiky, izolace, ventilátoru, turbíny, TMV a jeho pohonu:		500 Kč
Výměna nespécifikovaných prvků, havarijních prvků, všech čidel NTC:		200 Kč
Výměna nainstalovaného závěsného kotle (na požadavek Bosch Termotechnika):		1 750 Kč
Výměna nainstalovaného průtokového ohřivače (na požadavek Bosch Termotechnika):		1 150 Kč
Uvedení do provozu (na požadavek Bosch Termotechnika):		700 Kč
Práce na stacionárních kotlích		
Zjištění závady, odzkoušení funkce výrobku, odzkoušení těsnosti, seřízení, předání zákazníkovi:		230 Kč
Výměna plynové armatury, desky elektroniky, čidel, izolace, všech trubic hořáku:		550 Kč
Uvedení do provozu (na požadavek Bosch Termotechnika):	s regulací :	1 100 Kč
	bez regulace :	700 Kč
Opravu nebo výměnu litinového bloku nutno předem konzultovat se servisním oddělením Bosch Termotechnika.		
Práce na (závěsných) kondenzačních kotlích		
Zjištění závady, odzkoušení funkce výrobku, odzkoušení těsnosti, seřízení, předání zákazníkovi:	bez vypuštění vody ze zařízení:	130 Kč
	včetně vypuštění vody ze zařízení:	230 Kč
Výměna o kroužků, membrány nebo dílů ze skupiny dílů spojených s topnou / užitkovou vodou (části z vodní armatury, částí hydraulického ventilu, částí čerpadla, hydrobloku), částí plynové armatury:		600 Kč
Výměna hořáku, desky elektroniky, celých konstrukčních celků jako plynové nebo vodní armatury, hydraulického přepínače, všech výměníků, čerpadla, zapalovací automatiky, izolace, ventilátoru, turbíny, TMV a jeho pohonu:		500 Kč
Výměna spalínového výměníku u kotle nad 50 kW		2 000 Kč
Výměna nespécifi kovaných prvků, havarijních prvků, čidel NTC:		200 Kč
Výměna nainstalovaného závěsného kotle (na požadavek Bosch Termotechnika):		2 300 Kč
Uvedení do provozu (na požadavek Bosch Termotechnika):		1 400 Kč
Servisní práce na nepřímo ohříváných zásobnících		
Zjištění závady, odzkoušení funkce výrobku, odzkoušení těsnosti, seřízení, předání zákazníkovi:		100 Kč
Výměna plynové armatury, havarijních a ovládacích prvků:		300 Kč
Výměna nespécifikovaných prvků:		100 Kč
Výměna nainstalovaného zásobníku do objemu 200 l (na požadavek Bosch Termotechnika):		1 200 Kč
Uvedení do provozu (na požadavek Bosch Termotechnika):		600 Kč
Práce na závěsných elektrických kotlích		
Zjištění závady, odzkoušení funkce výrobku, odzkoušení těsnosti, seřízení, předání zákazníkovi:	bez vypuštění vody ze zařízení:	80 Kč
	včetně vypuštění vody ze zařízení:	120 Kč
Výměna kotlového tělesa:		350 Kč
Výměna topného tělesa, čerpadla, expanzní nádoby, tlakového spínače:		200 Kč
Výměna nainstalovaného elektrokotle (na požadavek Bosch Termotechnika):		900 Kč
Uvedení do provozu (na požadavek Bosch Termotechnika):		500 Kč
Práce na kotlích na tuhá paliva		
Zjištění závady, odzkoušení funkce výrobku, odzkoušení těsnosti, seřízení, předání zákazníkovi:	bez vypuštění vody ze zařízení:	100 Kč
	včetně vypuštění vody ze zařízení:	250 Kč
Oprava netěsnosti kotlového tělesa	vnější plášť	150 Kč
	vnitřní plášť	200 Kč
Výměna - těsnící šnůry komplet, roštovací páka, rošty kompletní, ventilátor, ovládací panel komplet, cihly		200 Kč
Výměna ostatních dílů		100 Kč
Práce na ostatních výše nespécifikovaných zařízeních:		
Práce na ostatních výše nespécifikovaných zařízeních jsou účtovány hodinovou sazbou. Rozsah opravy a výši účtované částky je třeba konzultovat předem se servisním oddělením Bosch Termotechnika		400 Kč/hod.
Opravu nebo výměnu dílu nebo celého zařízení nad 10.000,- Kč je třeba vždy konzultovat se servisním oddělením Bosch Termotechnika.		



 **DAKON**
Hřejivé srdce domova

Bosch Termotechnika s. r. o.
Obchodní divize Dakon
Průmyslová 372/1
108 00 Praha 10 – Štěrboholy
E-mail: dakon@dakon.cz
www.dakon.cz

Protokol o záruční opravě

**BOSCH****Buderus****DAKON****JUNKERS**

Servisní list číslo:

SERVISNÍ FIRMA (razítko servisní firmy)	Jméno servisního technika:	ÚDAJE UŽIVATELE (uveďte korespondenční adresu a kontaktní telefonní číslo)
	Číslo průkazky:	
Telefonní spojení:		Telefonní spojení:

ÚDAJE O SPOTŘEBIČI

1) Značka:		
2) Typové označení (název spotřebiče):	PRODEJ název organizace	Datum prodeje:
3) Objednací číslo:	UVEDENÍ DO PROVOZU název organizace	Datum uvedení do provozu:
4) Identifikační (výrobní, FD) číslo:		
Roční prohlídky (uveďte datum): 1. 2.	Datum registrace Záručního listu B:	

POPIS ZÁVAD A OPRAV

Předchozí oprava/výměna stejného ND: ANO <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/>	Datum předchozí opravy/výměny ND
Popis předchozí závady a jejího odstranění:	Objednací číslo ND:
* v případě opakované závady doložte k aktuální opravě doklad o provedení předchozí opravy (servisní záznam, doklad o nákupu ND uživatelem zařízení)	
Popis aktuální závady a jejího odstranění	Zobrazovaný kód závady:
UPOZORNĚNÍ: VŠEKERÉ ÚDAJE MUSÍ BÝT VYPLNĚNY ÚPLNĚ A ČITELNĚ v případě nečitelnosti nebo nekompletnosti vyplněných údajů si Bosch Termotechnika, s.r.o. vyhrazuje právo na vrácení dokladů, neuhrazení ND a vystavení faktury.	
Zaškrtněte vyhovující: <input type="checkbox"/> zařízení je schopno bezpečného provozu <input type="checkbox"/> zákazník byl upozorněn na zákaz provozu nevyhovujícího spotřebiče	

Použitý materiál

Objednací číslo:	Název	Množství	Číslo nákupního dokladu Bosch:

V případě, že by cena použitého náhradního dílu přesáhla hodnotu 12.000,- Kč bez DPH, konzultujte opravu se zástupcem servisního odd. Bosch Termotechnika s.r.o. příslušné značky. Číslo nákupního dokladu který požadujete dobropisovat, vepište do sloupce, číslo nákupního dokladu Bosch.

FAKTUROVANÉ POLOŽKY	Cena za mn./j	Celkem	Poznámky
Práce	mn./j	Kč	
Jízdné	mn./j	Kč	
*Speciální tarif	mn./j	Kč	
Celkem za opravu bez DPH		Kč	
sazba DPH bude na faktuře stanovena v režimu přenesené daňové povinnosti podle zákona DPH §92e §92a ve výši %			

* Speciální tarif podléhá předchozímu schválení vedoucím pracovníkem servisního odd. Bosch Termotechnika s.r.o. příslušné značky. Záruční doba, pokud není v záručním listu uvedena jiná, je 24 měsíců od data uvedení zařízení do provozu, ale ne déle jak 30 měsíců od data prodeje. Záruční doba náhradních dílů je 24 měsíců od data jeho prokazatelné výměny. Záruční doba dále podléhá splněním provozních montážních podmínek zařízení a prováděním pravidelných ročních prohlídek zařízení

Datum vystavení dokladu

Jméno servisního technika

Podpis provozovatele

Servisní technik a provozovatel svým podpisem potvrzují správnost a úplnost výše uvedených údajů, zároveň potvrzují uvedení zařízení do provozu po opravě dle podmínek stanovených výrobcem. Dále, provozovatel souhlasí se způsobem provedení servisního zásahu a potvrzuje, že s reklamovanou vadou nevznikly žádné škody.