

Příručka pro správný postup garančního vyúčtování 2018

DAKON
Hřejivé srdce domova

PLYNOVÉ KOTLE

ELEKTROKOTLE

TUHÁ PALIVA

KONDEZAČNÍ 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, nejpozději však 30 měsíců od koupě zařízení. Pro platnost prodloužené záruky ze služby SERVIS 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: přes e-shop na www.junkers.cz
- email: nd@dakon.cz
- specifikace ND a obj.čísle: servis@dakon.cz

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 záznamem do přepravního listu. Skutečnost oznamte ihned obchodnímu referentovi a dále přepravní list naskenujte a zašlete 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
- předchozí opravě/ servisní list.

Vzor Protokolu o záruční opravě je umístěn na zadní straně Garanční příručky

- 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 BT*.

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. promáčkнутý, poškrabaný, mechanicky poškozený) - se obračete na naše obchodní zástupce, kteří vyplní příslušný protokol

V případě **vrácení nepoškozeného zboží** (jedná se o případy chybně objednaného zboží) se obračete 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 (bude uhrazen 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

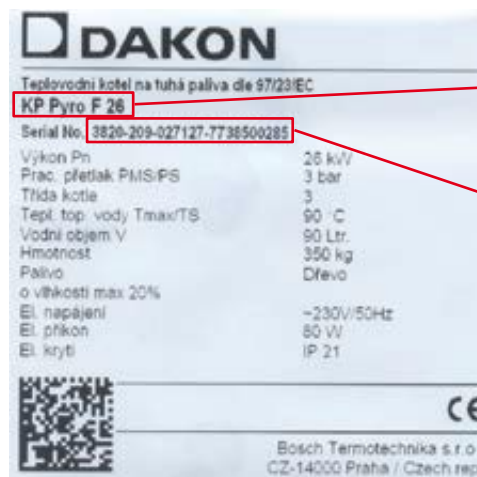
- Jednou fakturou je možno vyúčtovat několik garančních oprav
- Pokud chcete garanční díl přiřadit k dané faktuře, uvádějte číslo faktury na daný protokol.
- Fakturu posílejte vždy s řádně a úplně vyplněnými protokoly (Záznam o záruční opravě nebo Záruční protokol) a použitými náhradními díly z oprav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

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

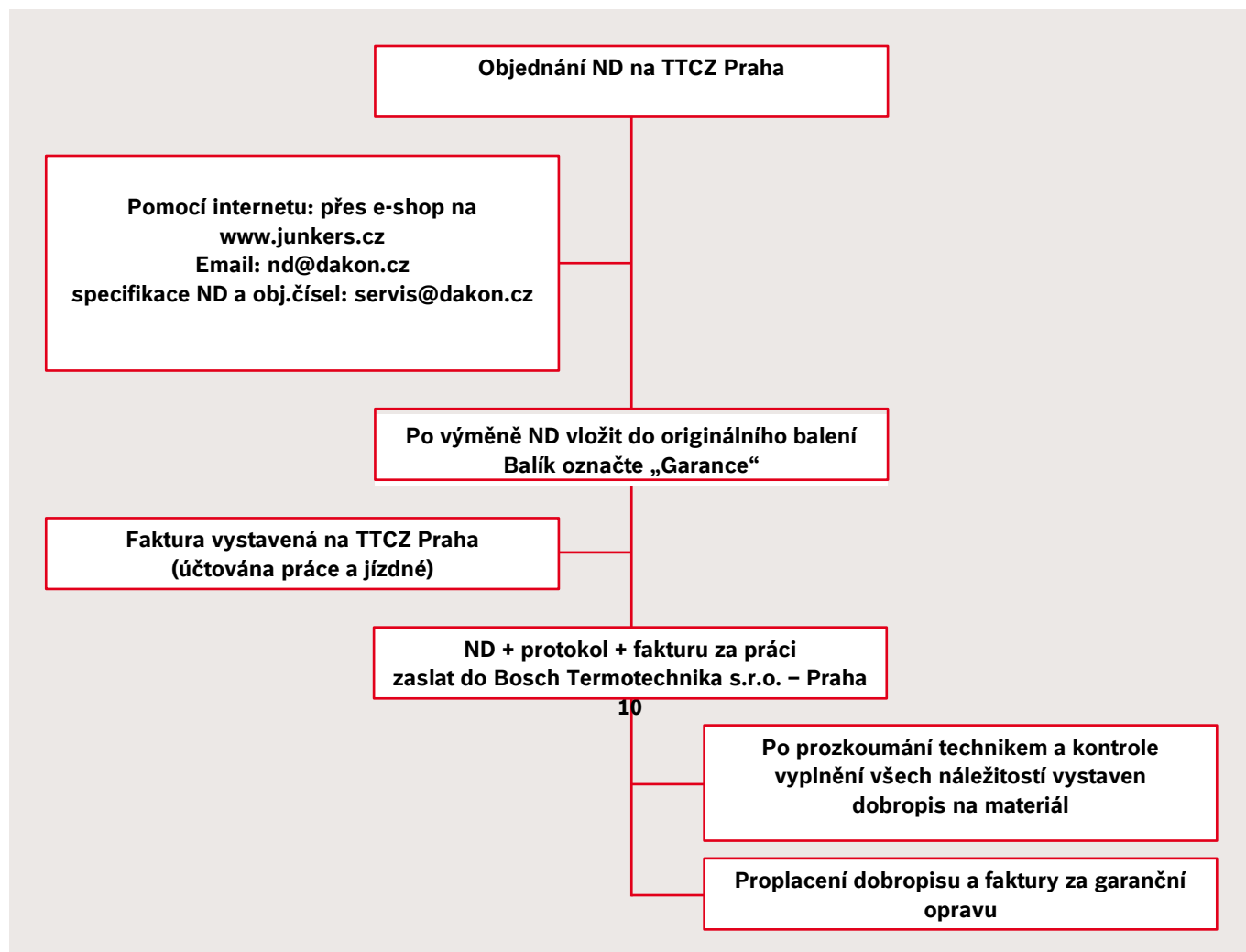
smlouva, bod č.2 Povinnosti poskytovatele servisu a také Zákon 235/2004 Sb., O dani z přidané hodnoty, §21, odst.6; §26, odst.2 a §28, odst.2, písmeno).

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 272 191 184.

B. Kam zasílat garanční vyúčtování?

Garanční vyúčtování zasílejte do třiceti dnů od provedení servisního zásahu 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.

Průmyslová 372/1

108 00 Praha 10

Bankovní spojení: Citibank a.s. 2050250103/2600

IČO: 18953573 DIČ: CZ18953573

D. Mám zaslat fakturu do Prahy a garanční díl do Krnova?

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 skladu DACHSERu?

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 vracete vždy v originálním balení vyměněného dílu. Díly vrácené bez originálního balení nebudou uznány!

L. Jak vyúčtovat garanční díl – těsnění, těsnící šňůry?

Tyto díly nebudou dobropisovány, protože jsou brány jako spotřební zboží. Práci a cestu s tím spojenou hradí taktéž uživatel kotle. Nejedná se o garanční, záruční opravu.

M. Jak vyúčtovat garanční díl – šamotovou vyzdívku, cihly?

Na tyto díly se vztahuje záruka po dobu jednoho roku dle záručních podmínek.

N. 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.

*TTCZ – obchodní zastoupení Bosch Termotechnika Praha

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

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



P. Můžu požádat o zpětný svoz materiálu z reklamace?

Ne, není to bohužel možné.

7. Příklad vyúčtování garancní opravy

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

- V případě takové opravy budu **fakturovat na společnost Bosch Thermotechnik s.r.o.:**
 - I. Základní položka
 - II. Doplnková položka - výměna dílu na hydraulické části a uvedení zařízení do provozu (pojistný ventil, hydraulická část trojcestného ventilu, čerpadlo, výměník, potrubí, hořčiková anoda)
 - III. Cestovní náklady dle tarifu
 - IV. Použité díly NEFAKTURUJI

B. Provedl jsem garancní opravu na závěsném plynovém kotli – výměna vadného čerpadla. Díl jsem nakoupil

u firmy A, která je servisním partnerem Bosch Thermotechnik s.r.o.

- V případě takové opravy budu **fakturovat firmě A:**
 - I. Základní položka
 - II. Doplnková položka - výměna dílu na hydraulické části a uvedení zařízení do provozu (pojistný ventil, hydraulická část trojcestného ventilu, čerpadlo, výměník, potrubí, hořčiková anoda)
 - III. Cestovní náklady dle tarifu
 - IV. Použité díly NEFAKTURUJI

- **Firma A bude fakturovat na společnost Bosch Thermotechnik s.r.o.:**
 - I. Základní položka
 - II. Doplnková položka - výměna dílu na hydraulické části a uvedení zařízení do provozu (pojistný ventil, hydraulická část trojcestného ventilu, čerpadlo, výměník, potrubí, hořčiková anoda)
 - III. Cestovní náklady dle tarifu
 - IV. Použité díly NEFAKTURUJI

8. Ceník servisních úkonů pro účtování garančních oprav Bosch Termotechnika 2018

cestovné - tam i zpět		
pásmo 1:	1-30km	400,00 Kč
pásmo 2:	30-50km	650,00 Kč
pásmo 3:	50 a více km	900,00 Kč
servisní práce na kotlích s výkonem do 100 kW, solárních zařízeních, regulacích, zásobnících do 200l, průtokových ohřivačích, kotlích na tuhá paliva		
základní položka	diagnostika poruchy vč. zpracování garance, vyúčtování, poštovné	450,00 Kč
doplňková položka	výměna dílu na hydraulické části a uvedení zařízení do provozu (pojistný ventil, hydraulická část trojcestného ventilu, čerpadlo, výměník, potrubí, hořčíková anoda)	600,00 Kč
	výměna dílu na elektronické části a uvedení zařízení do provozu (výměna regulace, modulů, čidel)	400,00 Kč
	výměna dílu na plynové části a uvedení zařízení do provozu (díly vzduchové a plynové cesty)	500,00 Kč
	výměna celého zařízení a uvedení zařízení do provozu* (kotel, zásobník, HSM, sluneční kolektor)	2 000,00 Kč
servisní práce na kotlích s výkonem nad 101kW, tepelných čerpadlech, zásobnících nad 201l		
základní položka	diagnostika poruchy vč. zpracování garance, vyúčtování, poštovné	800,00 Kč
doplňková položka	výměna dílu na hydraulické části a uvedení zařízení do provozu (pojistný ventil, hydraulická část trojcestného ventilu, čerpadlo, výměník, potrubí, hořčíková anoda)	1 300,00 Kč
	výměna dílu na elektronické části a uvedení zařízení do provozu (výměna regulace, modulů, čidel)	800,00 Kč
	výměna dílu na plynové části a uvedení zařízení do provozu (díly vzduchové a plynové cesty)	1 100,00 Kč
	výměna celého zařízení a uvedení zařízení do provozu* (kotel, TČ, zásobník)	
	práce na chladivovém okruhu*	
práce blíže nedefinované v tomto ceníku se zpoplatňují hodinovou sazbou 400,- Kč bez DPH*		

* po odsouhlasení oddělením ASA společnosti Bosch Termotechnika, spol. s r.o.

Ceník platí do odvolání nebo nahrazení novým ceníkem. Změny vyhrazeny!



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:	
VEŠKERÉ 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:

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.