

ZÁRUČNÉ A MIMOZÁRUČNÉ OPRAVY

Záručné podmienky, poskytované spoločnosťou Herman Slovakia Production s.r.o., Mokrá Lúka 226, 050 01 Revúca, Slovensko (ďalej „HERMAN“) sa vzťahujú na stroje, prístroje, nabíjačky a akumulátory bez výnimky (ďalej súhrnne označované ako „Náradie“).

Adresa autorizovaného servisného strediska: Mokrá Lúka 226, 050 01 Revúca, Slovensko

Na Náradie je poskytovaná záruka 2 roky od dátumu predaja výrobku konečnému užívateľovi, ak so zákazníkom nebolo dohodnuté inak. Záruka sa počas záručnej doby vzťahuje na všetky chyby výrobku, ktoré vznikli v dôsledku výroby alebo predstavujú chybu materiálu.

Centrálna evidencia výrobných čísel

HERMAN zabezpečuje komplexnú centrálnu evidenciu výrobných čísel a automatizovanú správu záručných lehôt pre všetko náradie vlastnej značky.

Pre uplatnenie nároku na záručnú opravu **nie je potrebné uchovávať ani predkladať** doklady o kúpe či záručné listy. Tieto dokumenty nie sú autorizovaným servisným strediskom pri prijatí náradia do opravy vyžadované.

Podmienkou pre uznanie záručnej opravy je jednoznačná identifikácia zariadenia. Tá sa realizuje prostredníctvom výrobného čísla, ktoré musí byť čitateľné na výrobnom štítku, prípadne vygravírované na plášti stroja (Náradia). V záujme zachovania nároku na záruku sa odporúča chrániť výrobný štítok pred mechanickým opotrebovaním (napr. prelepením transparentnou fóliou), ak počas používania dochádza k jeho znehodnocovaniu.

V prípade, že je autorizovaným servisom HERMAN pri prijímaní náradia zistená čiastočná nečitateľnosť štítku, je zabezpečená trvalá identifikácia zariadenia vygravírovaním výrobného čísla priamo na vhodné miesto plášťa stroja.

Od roku 2026 dochádza k postupnému zavádzaniu moderného systému identifikácie pomocou integrovaných mikročipov.

Postup pri poruche náradia

1. Po zistení akejkoľvek poruchy je nutné **okamžite ukončiť prácu** s náradím a ďalej ho nepoužívať. Prevádzka náradia vykazujúceho poruchu môže viesť k zväčšeniu rozsahu poškodenia alebo k ohrozeniu bezpečnosti obsluhy.
2. Požiadavku na opravu je potrebné bezodkladne zadať prostredníctvom [online formulára](#). Pre správnu diagnostiku a plynulý proces opravy treba uviesť **typové označenie** náradia, jeho **výrobné číslo** (ak je čitateľné) a **čo najdetailnejší popis poruchy**, ktorý je kľúčový pre presnú identifikáciu chyby a kvalitný servisný zásah.
3. Spravidla nasledujúci pracovný deň (ak nie je vo formulári zvolený iný termín) je zásielka **vyzdvihnutá kuriérom** na adrese, ktorá bola uvedená ako adresa pre vyzdvihnutie náradia (v rámci SR, ČR alebo HU).
4. Po prijatí náradia do servisného strediska je technikom vykonaná odborná diagnostika a **posúdená oprávnenosť nároku na bezplatnú záručnú opravu**.
5. Vo formulári je potrebné uviesť aj **maximálnu sumu**, do výšky ktorej je vyjadrený súhlas s vykonaním opravy bez potreby ďalšej konzultácie. Ak cena za opravu nepresiahne tento limit, oprava je realizovaná bezodkladne, čím sa výrazne skracuje **celková doba opravy a doručenia** opraveného náradia zákazníkovi.

Špecifiká pri odosielaní náradia do servisného strediska

1. Náradie musí byť do autorizovaného servisného strediska odovzdané **čisté, a to na povrchu aj vo vnútorných častiach**. V prípade znečistenia je servisným strediskom vykonané kompletne vyčistenie, pričom je účtovaný poplatok podľa aktuálne platného [cenníka servisných úkonov](#).
2. **Odoslanie celého kompletu:** Pre dôkladnú diagnostiku a kompletne posúdenie technického stavu náradia, a to aj z hľadiska bezpečnosti, je potrebné spolu s náradím zaslať aj tieto komponenty:
 - **akumulátorové náradie:** nabíjačku a aspoň jeden pracovný akumulátor
 - **uhlové brúsky:** ochranný kryt kotúča a prídavnú rukoväť
 - **vŕtacie, kombinované, sekacie a búracie kladivá:** prídavnú rukoväť
 - **ostatné** tu nemenované náradia: prídavnú rukoväť, ak bola súčasťou zakúpeného setu
3. **Doplnenie chýbajúcich komponentov:** Ak bude do autorizovaného servisného strediska doručené náradie bez komponentov opísaných v bode 2.,
 - **akumulátorové náradie:** proces opravy **bude pozastavený** až do momentu dodania chýbajúcich častí. Za dodatočné vyzdvihnutie príslušenstva kuriérom budú zákazníkovi účtované prepravné náklady podľa aktuálne platného [cenníka servisných úkonov](#).
 - **uhlové brúsky, vŕtacie, kombinované, sekacie, búracie kladivá a ostatné** nemenované náradie: chýbajúce komponenty (ochranný kryt, rukoväť) **budú k náradiu doplnené a zákazníkovi vyúčtované** vo faktúre za opravu.

Záručné opravy**Nárok na bezplatnú opravu v rámci záruky je podmienený dodržiavaním nasledujúcich bodov:**

1. Náradie je v čase prijatia do servisného strediska **v záručnej dobe**.
2. Na náradí bola **vykonávaná predpísaná údržba**; vetracie otvory sú čisté a priechodné, pričom vo vnútri náradia sa nenachádza nános prachu, ktorý by bránil jeho prirodzenému chladeniu počas prevádzky.
3. Náradie bolo využívané **výhradne na účely, pre ktoré je určené**, a v súlade s návodom na obsluhu.
4. **Motor náradia nebol preťažovaný** a na zariadení **nie sú viditeľné stopy poškodenia** vonkajšími vplyvmi.
5. Do konštrukcie náradia **nebolo zasahované nepovolanými osobami**. Za neoprávnený zásah sa nepovažuje najmä bežná používateľská údržba ani výmena dielov podliehajúcich obvyklému opotrebeniu (napr. prívodný kábel, uhlíkové kefy a pod.), pokiaľ sú tieto úkony vykonané odborne osobou s príslušnou kvalifikáciou. Akákoľvek iná konštrukčná úprava, modifikácia alebo neodborný zásah do vnútorných mechanizmov náradia majú za následok zánik nároku na bezplatnú záručnú opravu.
6. Náradie **nebolo vystavené nevhodným podmienkam**, ktoré nezodpovedajú bežnému pracovnému prostrediu (napr. nadmerná vlhkosť, agresívne chemické látky alebo extrémne mechanické vplyvy).
7. Na náradí sa nachádza nepoškodené a **jasne čitateľné výrobné číslo**.

Bezplatná záručná oprava zahŕňa:

1. **Prepravné náklady:** prepravu náradia do autorizovaného servisného strediska a jeho spätné doručenie zákazníkovi, pokiaľ sa miesto vyzdvihnutia aj miesto doručenia nachádzajú na území SR, ČR alebo HU. Nezáleží na tom, v ktorej z týchto krajín bolo náradie zakúpené.
2. **Servisné úkony:** diagnostiku náradia a prácu kvalifikovaného technika
3. **Náhradné diely:** všetky náhradné diely a mazivá použité pri oprave
4. **Výkon revízie:** overenie stavu náradia z hľadiska bezpečnosti vykonané odborne spôsobilou osobou v rozsahu stanovenom normou STN 33 1600, vrátane:
 - vizuálnej prehliadky,
 - merania izolačného odporu,
 - skúšky chodu.

5. **Revíziu správu:** je poskytovaná bezplatne v elektronickej forme vo formáte PDF. Originálne tlačivo sa vyhotovuje a zasiela iba na vyžiadanie zákazníka, pričom tento úkon je spoplatnený podľa aktuálne platného cenníka servisných úkonov.

Revízia správa potvrdzuje bezpečnosť elektrického náradia výhradne na území Slovenskej republiky. Pri používaní náradia mimo územia SR má iba informatívny charakter a prevádzkovateľ je povinný zabezpečiť revíziu podľa legislatívy a technických noriem platných v danom štáte.

6. **Protokol o oprave:** obsahuje odborné zhodnotenie technického stavu náradia, fotodokumentáciu, podrobné informácie o vykonaných úkonoch a odporúčania technika týkajúce sa správnej údržby, prevencie opätovných porúch a predĺženia životnosti náradia.

Záruka sa nevzťahuje na:

1. **Mechanické poškodenie:** poškodenie spôsobené silným nárazom, pádom alebo nešetrnou manipuláciou (napr. poškodená prírodná šnúra, zlomený kryt, prasknutý plášť)
2. **Bežné opotrebenie:** komponenty a diely spotrebného charakteru, ktorých životnosť je prirodzene obmedzená intenzitou ich používania (napr. uhlíkové kefy, ložiská, tesnenia, skľučovadlá a iné mechanické časti podliehajúce opotrebeniu)
3. **Kapacitu akumulátorov:** prirodzený pokles kapacity akumulátora v dôsledku jeho chemického starnutia a veľkého počtu nabíjacieho cyklov, pokiaľ tento pokles nepresiahne 40% jeho pôvodnej menovitej hodnoty
4. **Nadmerné zaťaženie:** poruchy vzniknuté v dôsledku nepretržitej priemyselnej prevádzky alebo dlhodobého preťažovania náradia, ktoré zjavne presahuje jeho technické parametre a určenie
5. **Neoprávnené reklamácie:** prípady, ktoré na základe odborného posúdenia autorizovaného technika nespĺňajú stanovené záručné podmienky. V takomto prípade bude zákazník vopred informovaný a bude mu zaslaná cenová ponuka na platenú mimozáručnú opravu.

Najčastejšie prípady zamietnutia bezplatnej záručnej opravy:

1. **Mechanické poškodenie:** poškodenie spôsobené extrémnym nárazom, pádom alebo nešetrnou manipuláciou
2. **Vniknutie cudzích telies:** prítomnosť predmetov a nečistôt v motorovom priestore (napr. klince, skrutky, piesok, stavebný prach, kovový prach)
3. **Nevhodné použitie:** používanie náradia na účely alebo aplikácie, na ktoré nie je technicky určené
4. **Neoprávnené zásahy:** akákoľvek konštrukčná úprava alebo modifikácia náradia

5. **Agresívne prostredie:** dlhodobé vystavenie náradia vplyvom, ktoré spôsobujú koróziu, oxidáciu alebo hrdzavenie
6. **Nekompatibilné príslušenstvo:** používanie nevhodných pracovných nástrojov, príslušenstva alebo neoriginálnych akumulátorov
7. **Zanedbanie pravidelnej údržby a starostlivosti:** absencia pravidelného čistenia, prevádzka náradia s nánosmi prachu vo ventilačných otvoroch a motorovom priestore (spôsobujúca prehrievanie)
8. **Nesprávne mazanie:** používanie nevhodných mazív, absencia mazania upínacích mechanizmov, prevádzka náradia s nedostatkom maziva v puzdre prevodovky a pohyblivých častiach náradia
9. **Vplyv kvapalín:** vnútorné poškodenie spôsobené vniknutím vody alebo iných tekutín

Lehota a priebeh vybavenia záručnej opravy

Pokiaľ sú splnené všetky podmienky záručnej opravy, náradie je opravené a odoslané späť **v zákazníkovi zvolenom termíne.**

Trvanie záruky po oprave

Vykonanie záručnej opravy nemá vplyv na plynutie pôvodnej záručnej lehoty a nevedie k jej predĺženiu.

Mimozáručné opravy

Pokiaľ u náradia uplynula záručná doba, prípadne nie sú splnené podmienky záručnej opravy, odborný servis je poskytovaný v nasledujúcom režime:

Cenová ponuka a schvaľovanie

Po prijatí náradia do autorizovaného strediska je vykonaná diagnostika a odhad ceny opravy. Pokiaľ odhadovaná cena opravy **nepresiahne limit** uvedený zákazníkom v online formulári, náradie je opravené a odoslané späť **v zákazníkovi zvolenom termíne.**

Pokiaľ odhadovaná cena opravy **presiahne limit** uvedený zákazníkom v online formulári:

- zákazníkovi je **nasledujúci pracovný deň** po prijatí náradia do servisného strediska odoslaná cenová ponuka na opravu
- po schválení cenovej ponuky je náradie opravené a odoslané späť **v zákazníkovi zvolenom termíne.**

Celkovú cenu mimozáručnej opravy tvoria:

1. **Prepravné náklady** do servisu a späť k zákazníkovi podľa aktuálne platného [cenníka servisných úkonov](#)
2. **Servisný výkon:** práca technika podľa aktuálne platného [cenníka servisných úkonov](#)
3. **Náhradné diely:** účtované podľa aktuálne platných cien zverejnených v sekcii [Náhradné diely](#)

Súčasťou každej opravy sú bezplatné nasledovné úkony:

1. **Výkon revízie:** overenie stavu náradia z hľadiska bezpečnosti vykonané odborne spôsobilou osobou v rozsahu stanovenom normou STN 33 1600, vrátane:
 - vizuálnej prehliadky,
 - merania izolačného odporu,
 - skúšky chodu.
2. **Revízna správa:** je poskytovaná bezplatne v elektronickej forme vo formáte PDF. Originálne tlačivo sa vyhotovuje a zasiela iba na vyžiadanie zákazníka, pričom tento úkon je spoplatnený podľa aktuálne platného cenníka servisných úkonov.

Revízna správa potvrdzuje bezpečnosť elektrického náradia výhradne na území Slovenskej republiky. Pri používaní náradia mimo územia SR má iba informatívny charakter a prevádzkovateľ je povinný zabezpečiť revíziu podľa legislatívy a technických noriem platných v danom štáte.

3. **Protokol o oprave:** obsahuje odborné zhodnotenie technického stavu náradia, fotodokumentáciu, podrobné informácie o vykonaných úkonoch a odporúčania technika týkajúce sa správnej údržby, prevencie opätovných porúch a predĺženia životnosti náradia

Odmietnutie cenovej ponuky

Cenovú ponuku je možné odmietnuť a požiadať o:

- **odoslanie neopraveného náradia späť**, za čo je účtovaný poplatok podľa aktuálne platného [cenníka servisných úkonov](#)
- **bezplatnú likvidáciu náradia**, k čomu je na požiadanie odoslané potvrdenie o likvidácii

Pri odmietnutí cenovej ponuky je zákazníkovi poskytnutá podpora na nákup nového náradia vo forme zľavového kupónu.

Záruka na náhradné diely

Na náhradné diely použité pri mimozáručnej oprave je poskytovaná záruka v trvaní 6 mesiacov.

Záverečné ustanovenia

HERMAN si vyhradzuje právo zmeniť svoju záručnú politiku. Aktuálne záručné podmienky sú zverejnené na webovej stránke <https://www.herman.sk>.