GARDENA

Servisné informácie
pre obchodných partnerov

1. Postup reklamácie

Akým spôsobom je možné založiť reklamáciu?

Reklamáciu je možné založiť prostredníctvom nasledujúceho odkazu:

https://b2bshop.gardena.com/reefing/country/selection?countryCode=SK

Po úspešnom založení reklamácie obdržíte e-mail s potvrdením o vytvorení záručného alebo pozáručného prípadu – GARDENA Potvrdenie – Objednávka servisu pozri **Prílohu č. 4**

Súčasťou tohto e-mailu je aj odkaz na objednanie bezplatného zvozu výrobku.

Odkaz na bezplatný zvoz: https://www.gardena.com/sk/ppl/

Koľko kusov je možné reklamovať v jednej žiadosti?

- Pre **každý výrobok** prosíme zakladajte **samostatnú žiadosť o opravu**.
- Tento postup urýchľuje reklamačný proces, pretože:
  - rôzne typy výrobkov sú riešené na rôznych servisných oddeleniach,
  - každý výrobok môže mať odlišný spôsob vybavenia reklamácie.
- Zahrnutie viacerých výrobkov do jednej reklamácie môže viesť k **predĺženiu doby vybavenia.**

Ako môžem zmeniť e-mail pre zadanie opravy v elektronickom formulári?

Ak si prajete zmeniť e-mail, ktorý je uvedený v našom systéme pre zadávanie opráv, postupujte nasledovne:

- V tomto prípade nás prosím kontaktujte na: servis@gardena.sk
- Do e-mailu uveďte svoje aktuálne údaje – názov firmy, adresu a e-mail, ktorý je momentálne uvedený v našom systéme.
- Ďalej uveďte nový e-mail, ktorý chcete mať v systéme uvedený.
- Náš servisný tím váš záznam aktualizuje, aby bolo možné používať elektronický formulár s novým kontaktným e-mailom.

Nemôžem založiť objednávku opravy – nepoznám svoje zákaznícke číslo alebo e-mail.

Ak systém vyžaduje zákaznícke číslo alebo e-mail, ktorý je uvedený v našom systéme, a vy ho nepoznáte, postupujte nasledovne:

- V takom prípade nás prosím kontaktujte na: **servis@gardena.sk**
- Do e-mailu uveďte názov firmy a adresu a požiadajte o zaslanie vášho zákazníckeho čísla alebo e-mailu, ktorý je vedený v systéme.
- Náš servisný tím vám tieto údaje vyhľadá a potvrdí, aby ste mohli objednávku opravy úspešne dokončiť.

Musí reklamáciu podať dealer, alebo ju môže riešiť koncový zákazník?

Reklamáciu **nemusí zakladať výhradne dealer/ obchodný partner.**

Koncový zákazník môže reklamáciu založiť **samostatne**, a to rovnakým spôsobom ako dealer, prostredníctvom odkazu: **https://b2bshop.gardena.com/reefing/country/selection?countryCode=SK**

Postup je v oboch prípadoch **úplne rovnaký.**

Ak chcete zákazníka usmerniť, ako podať reklamáciu samostatne, môžete mu zaslať **vzorový e-mail – pozri Prílohu č. 1.**

---

2. Priebeh a lehoty vybavenia

Aká je štandardná doba vybavenia reklamácie?

Štandardná doba vybavenia reklamácie je **5 pracovných dní** od doručenia výrobku do servisu GARDENA.

Aká je štandardná doba vyzdvihnutia reklamácie kuriérom?

Kuriér si zásielku vyzdvihne najneskôr **tretí pracovný deň** po vytvorení objednávky zvozu.

Kuriér si zásielku nevyzdvihol – ako postupovať?

Ak sa kuriér nedostaví **do 3 pracovných dní**, kontaktujte nás, prosím, na: servis@gardena.sk

Zvoz budeme urgovať priamo u prepravnej spoločnosti.

Je možné expresné / urgentné vybavenie reklamácie?

Možnosť expresného vybavenia závisí od konkrétneho prípadu.

V mimoriadnych situáciách (napr. ak bola reklamácia opomenutá a hrozí prekročenie zákonnej lehoty) zašlite žiadosť o urgentné vybavenie na: servis@gardena.sk

---

Budeme priebežne informovaní o stave reklamácie?

Áno.

Ak bol dodržaný reklamačný proces a bola vytvorená objednávka opravy prostredníctvom odkazu https://b2bshop.gardena.com/reefing/country/selection?countryCode=SK, obdržíte **číslo servisnej objednávky** začínajúce **600xxxxxx.**

Stav reklamácie môžete sledovať tu:
https://b2bshop.gardena.com/reefing/repair/status

Čo robiť, ak je reklamácia v riešení príliš dlho?

Kontaktujte nás, prosím, na **servis@gardena.sk** a uveďte:

- číslo servisnej objednávky **600xxxxxx** alebo vaše číslo reklamácie,
- pre rýchlejšie dohľadanie aj:
  - číslo výrobku,
  - dátum odoslania do servisu,
  - číslo zásielky.

Kde nájdeme naše reklamačné číslo a informácie o tom, ako bola reklamácia vybavená?

Pozri **Prílohu č. 2.**

3. Logistika a doprava

Máme využiť vlastnú dopravu alebo objednať zvoz?

Po založení objednávky servisu obdržíte odkaz na **objednanie bezplatného zvozu.**

Odkaz na bezplatný zvoz: https://www.gardena.com/sk/ppl/

V prípade, že využijete **vlastného prepravcu**, zašlite reklamovaný výrobok na adresu:

Husqvarna Manufacturing CZ s.r.o.
GARDENA servisní centrum
Jesenická 146
793 26 Vrbno pod Pradědem

Ako má byť výrobok správne zabalený?

Pokyny na správne zabalenie výrobku nájdete v **Prílohe č. 3.**

Je potrebné zaslať celý výrobok, alebo iba chybnú časť?

Túto záležitosť odporúčame vždy vopred konzultovať.

Zašlite dopyt na: **servis@gardena.sk**

Dôležité upozornenia:

- Ku **kosačkám na trávu** nezasielajte zberné koše.
- K **robotickým kosačkám** nezasielajte dosky nabíjacej stanice.
- **Neoriginálne príslušenstvo** iných značiek nezasielajte – zákazník si ho ponechá u seba.

---

4. Poškodenie výrobku počas prepravy zo servisu GARDENA

Ak výrobok dorazí po oprave alebo výmene poškodený, postupujte nasledovne:

Poškodenie menšieho rozsahu

- Dealer je schopný vykonať opravu svojpomocne.

Je možné požiadať o zaslanie náhradného dielu na: **servis@gardena.sk**

Poškodenie väčšieho rozsahu

- Naďalej platí zákonná lehota **30 dní** na vybavenie reklamácie.
- Odporúčaný postup:
  - kontaktovať servis GARDENA,
  - požiadať o opätovné objednanie zvozu,
  - požadovať **urgentné / prednostné vybavenie reklamácie.**

Na urýchlenie riešenia odporúčame priložiť **fotodokumentáciu poškodenia.**

5. Technické otázky k závadám

Je možné vyriešiť poruchu bez reklamácie?

Áno, v niektorých prípadoch.

Ak ide o chýbajúci náhradný diel alebo drobné poškodenie, ktoré je možné opraviť svojpomocne, kontaktujte nás na: **servis@gardena.sk**

Spoločne navrhneme rýchlejšie a vhodnejšie riešenie.

Predpredajné reklamácie

Pri predpredajných reklamáciách, keď:

- chýbajú súčiastky, alebo
- došlo k drobnému poškodeniu počas prepravy, ktoré je možné jednoducho odstrániť, **výrobok nezasielajte** do servisu GARDENA.

Kontaktujte nás vrátane fotodokumentácie na: **servis@gardena.sk**

---

6. Náhradné diely a opravy mimo záruky

Náhradné diely mimo záručnej doby

V prípade dopytu po náhradnom diele mimo záručnej doby kontaktujte: servis@gardena.sk

Poskytneme cenovú ponuku a diely zabezpečíme.

Mimozáručné opravy

Postup je rovnaký ako pri záručných opravách:

- vyplňte objednávku opravy,
- objednajte **bezplatný zvoz** výrobku.

Ako postupovať pri mechanickom poškodení výrobku zákazníkom?

Ak ide o mechanické alebo iné poškodenie, na ktoré sa **nevzťahuje záruka**, postupujte rovnako ako pri mimozáručnej oprave:

- založte objednávku opravy,
- objednajte **bezplatný zvoz**.

Aká je orientačná cena opravy mimo záruky?

Pozri **Prílohu č. 4.**

Príloha č. 1 – Vzorový e-mail pre zákazníka

Vážený zákazník,

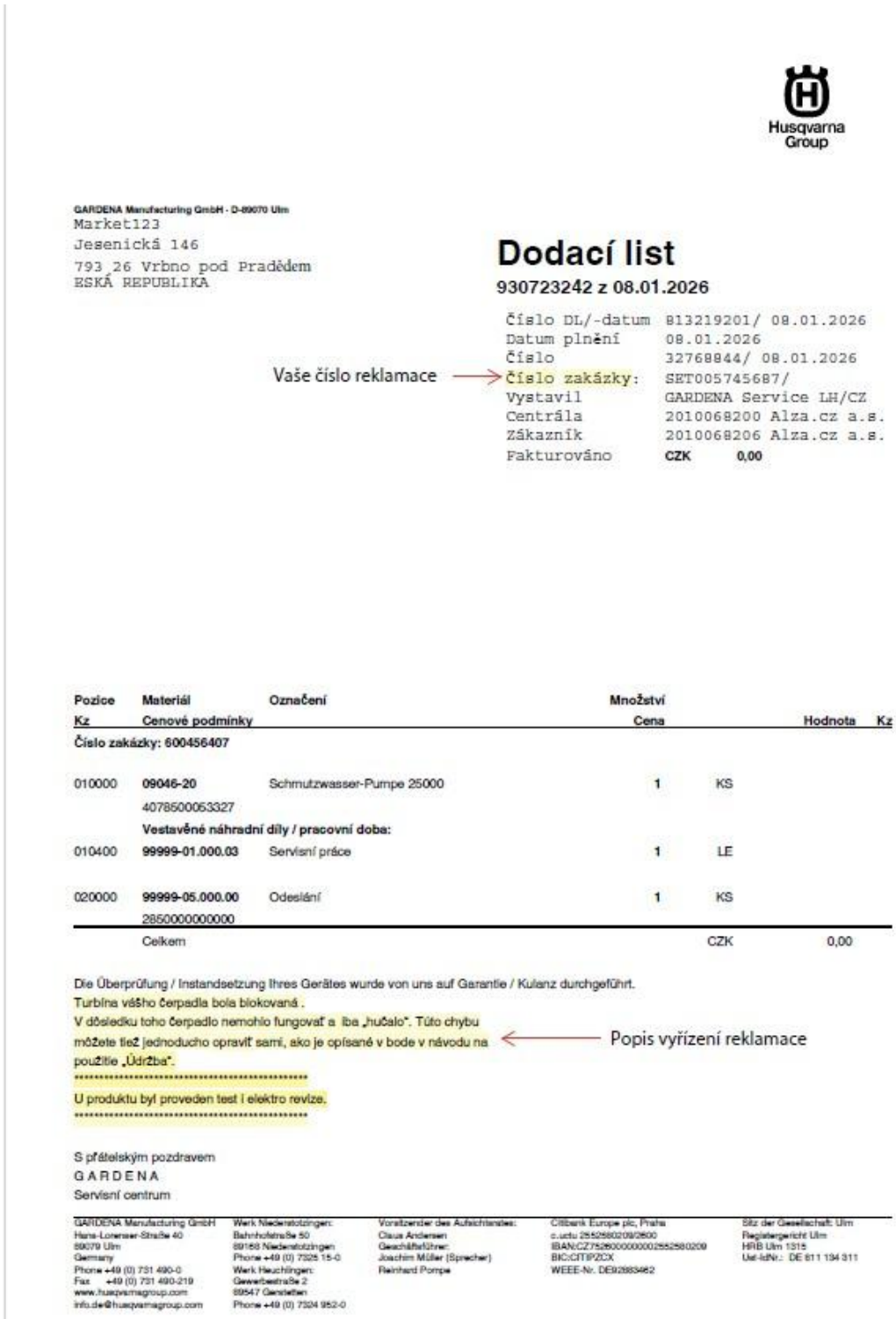
jediné autorizované servisné centrum GARDENA sa nachádza vo Vrbně pod Pradědem. Nižšie Vám zasielame informácie k uplatneniu záručného / pozáručného servisu.

Opravu si objednáte kliknutím na elektronický formulár uvedený nižšie. Po vyplnení elektronického formulára obdržíte e-mail, v ktorom nájdete odkaz na objednanie prepravy výrobku do Servisného centra GARDENA a ďalšie informácie.

https://b2bshop.gardena.com/reefing/country/selection?countryCode=SK

S prianím pekného dňa,

Príloha č. 2 – Dodací list



Husqvarna Group

GARDENA Manufacturing GmbH - D-89070 Ulm
Market123
Jesenická 146
793 26 Vrbno pod Pradědem
ESKÁ REPUBLIKA

Dodací list

930723242 z 08.01.2026

Číslo DL/-datum	813219201/ 08.01.2026
Datum plnění	08.01.2026
Číslo	32768844/ 08.01.2026
Číslo zakázky:	SET005745687/
Vystavil	GARDENA Service LH/CZ
Centrála	2010068200 Alza.cz a.s.
Zákazník	2010068206 Alza.cz a.s.
Fakturováno	CZK 0,00

Vaše číslo reklamace →

Pozice	Materiál	Označení	Množství		Hodnota	Kz
Kz	Cenové podmínky		Cena			
Číslo zakázky: 600456407						
010000	09046-20	Schmutzwasser-Pumpe 25000	1	KS		
	4078500053327					
	Vestavěné náhradní díly / pracovní doba:					
010400	99999-01.000.03	Servisní práce	1	LE		
020000	99999-05.000.00	Odeslání	1	KS		
	2850000000000					
	Celkem			CZK	0,00	

Die Überprüfung / Instandsetzung Ihres Gerätes wurde von uns auf Garantie / Kulanz durchgeführt.
Turbína vášho čerpadla bola blokovaná .
V dôsledku toho čerpadlo nemohlo fungovať a iba „hučalo". Túto chybu
môžete tiež jednoducho opraviť sami, ako je opísané v bode v návodu na
použitie „Údržba".
****
U produktu byl proveden test i elektro revize.
****

← Popis vyřízení reklamace

S přátelským pozdravem
GARDENA
Servisní centrum

GARDENA Manufacturing GmbH
Hans-Lorenser-Straße 40
89079 Ulm
Germany
Phone +49 (0) 731 490-0
Fax +49 (0) 731 490-219
www.husqvarnagroup.com
info.de@husqvarnagroup.com

Werk Niedernstozingen:
Bahnhofstraße 50
79199 Niedernstozingen
Phone +49 (0) 7325 15-0
Werk Heuchlingen:
Gewerbestraße 2
89547 Gerstetten
Phone +49 (0) 7324 952-0

Vorsitzender des Aufsichtsrates:
Claus Andersen
Geschäftsführer:
Joachim Müller (Sprecher)
Reinhard Pompe

Citibank Europe plc, Praha
c.uctu 2552680209/2600
IBAN:CZ7526000000002552680209
BIC:CITIPZCX
WEEE-Nr. DE92883462

Sitz der Gesellschaft: Ulm
Registergericht Ulm
HRB Ulm 1315
Ust-IdNr.: DE 811 194 311

Príloha č. 3 – Pokyny na balenie

GARDENA

Všeobecné informace o zaslání výrobku

Výrobky obsahující vodu před balením zcela vyprázdněte.

Stejně tak v případě potřeby vypusťte provozní tekutiny, jako je olej nebo palivo.

Informace o přepravě Li-ion baterií najdete na webových stránkách v bodě Zasílání lithium-iontových akumulátorů.
https://www.gardena.com/cz/podpora/opravy-servis/

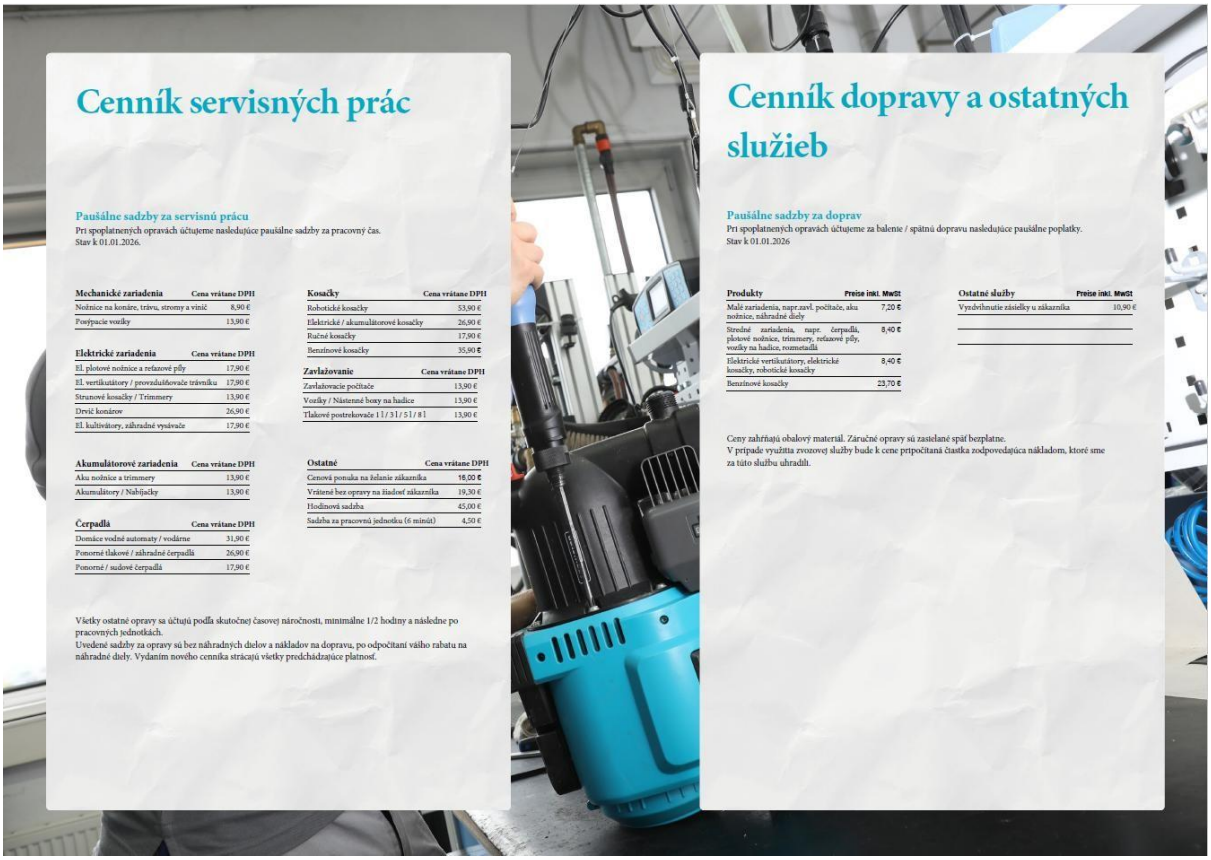
Prosíme, nepoužívejte k doručení originální obal, protože vracení probíhá vždy v neutrálních krabicích.

1. Vytiskněte objednávku opravy a vložte ji do balíčku.
2. Vložte nabíječku (pokud je k dispozici) do balení.
3. U robotických sekaček přibalte do balení také nabíjecí stanici a napájecí zdroj.
4. Pečlivě produkt zabalte, aby nedošlo k poškození při přepravě.

Príloha č. 4 – Cenník servisných prác, dopravy a ostatných služieb

Odkaz na PDF nájdete tu – SK servisné paušály 2026:

https://www.gardena.com/sk/c/servis-a-podpora/opravy-a-udrzba/opravy-servis



Cenník servisných prác

Paušálne sadzby za servisnú prácu

Pri spoplatnených opravách účtujeme nasledujúce paušálne sadzby za pracovný čas.
Stav k 01.01.2026.

Mechanické zariadenia	Cena vrátane DPH
Nožnice na koníce, trávu, stromy a vinič	8,90 €
Povŕpacie vozíky	13,90 €

Elektrické zariadenia	Cena vrátane DPH
El. plotové nožnice a reťazové píly	17,90 €
El. vertikutátory / provzdušňovače trávniku	17,90 €
Strunové kosačky / Trimmery	13,90 €
Drvič konárov	26,90 €
El. kultivátory, záhradné vysávače	17,90 €

Akumulátorové zariadenia	Cena vrátane DPH
Aku nožnice a trimmery	13,90 €
Akumulátory / Nabíjačky	13,90 €

Čerpadlá	Cena vrátane DPH
Domáce vodné automaty / vodárne	31,90 €
Ponorné tlakové / záhradné čerpadlá	26,90 €
Ponorné / sudové čerpadlá	17,90 €

Kosačky	Cena vrátane DPH
Robotické kosačky	53,90 €
Elektrické / akumulátorové kosačky	26,90 €
Ručné kosačky	17,90 €
Benzínové kosačky	35,90 €

Zavlažovanie	Cena vrátane DPH
Zavlažovacie počítače	13,90 €
Vozíky / Nástenné boxy na hadice	13,90 €
Tlakové postrekovače 1 l / 3 l / 5 l / 8 l	13,90 €

Ostatné	Cena vrátane DPH
Cenová ponuka na želanie zákazníka	16,00 €
Vrátené bez opravy na žiadosť zákazníka	19,30 €
Hodinová sadzba	45,00 €
Sadzba za pracovnú jednotku (6 minút)	4,50 €

Všetky ostatné opravy sa účtujú podľa skutočnej časovej náročnosti, minimálne 1/2 hodiny a následne po pracovných jednotkách.
Uvedené sadzby za opravy sú bez náhradných dielov a nákladov na dopravu, po odpočítaní vášho rabatu na náhradné diely. Vydaním nového cenníka strácajú všetky predchádzajúce platnosť.

Cenník dopravy a ostatných služieb

Paušálne sadzby za doprav

Pri spoplatnených opravách účtujeme za balenie / spätnú dopravu nasledujúce paušálne poplatky.
Stav k 01.01.2026

Produkty	Preise inkl. MwSt
Malé zariadenia, napr.zavl, počítače, aku nožnice, náhradné diely	7,20 €
Stredné zariadenia, napr. čerpadlá, plotové nožnice, trimmery, reťazové píly, vozíky na hadice, rozmetadlá	8,40 €
Elektrické vertikutátory, elektrické kosačky, robotické kosačky	8,40 €
Benzínové kosačky	23,70 €

Ostatné služby	Preise inkl. MwSt
Vyzdvihnutie zásielky u zákazníka	10,90 €

Ceny zahŕňajú obalový materiál. Záručné opravy sú zaslané späť bezplatne.
V prípade využitia zvozovej služby bude k cene pripočítaná čiastka zodpovedajúca nákladom, ktoré sme za túto službu uhradili.

Príloha č. 5 – Vzor objednávky servisu

GARDENA

Objednávka servisu

Od:
Firma
Market123
Jesenická 146
CZ - 793 26 Vrbno pod Pradědem

Pro:
Gardena Service Center Vrbno
c/o Husqvarna Manufacturing CZ s.r.o.
Jesenická 146
79326 Vrbno pod Pradedem
Czech Republic

Datum: 30.12.2025
Tel.: 800100425
Email : servis@gardena.cz

Zakázka: 600456123

Č.	Číslo výrobku	Popis výrobku	Datum nákupu	Popis závady	Sériové číslo	Příslušenství
1	08203-29.000.00	Turbinenversenkregner T 200 E6	01.01.1900			

[X] Přečetl(a) jsem si / souhlasím s Všeobecnými obchodními podmínkami.