GARDENA



Servisní informace
pro obchodní partnery

1. Postup reklamace

Jakým způsobem lze reklamaci založit?

Reklamaci lze založit prostřednictvím následujícího odkazu:

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

Po úspěšném založení reklamace obdržíte e-mail s potvrzením o vytvoření záručního nebo mimozáručního případu – **GARDENA Potvrzení – Objednávka servisu viz Příloha č. 4**
Součástí tohoto e-mailu je také odkaz pro objednání bezplatného svozu výrobku.

Odkaz pro bezplatný svoz: https://www.gardena.com/cz/ppl/

Kolik kusů lze reklamovat v jedné žádosti?

- Pro **každý výrobek** prosíme zakládejte **samostatný požadavek na opravu**.
- Tento postup urychluje reklamační proces, protože:
  - různé typy výrobků jsou řešeny na různých servisních odděleních,
  - každý výrobek může mít odlišný způsob vyřízení reklamace.
- Zahrnutí více výrobků do jedné reklamace může vést k **prodloužení doby vyřízení**.

Jak mohu změnit e-mail pro zadání opravy v elektronickém formuláři?

Pokud si přejete změnit e-mail, který je uveden v našem systému pro zadávání oprav, postupujte následovně:

- V tomto případě nás prosím kontaktujte na: **servis@gardena.cz**
- Do e-mailu uveďte své stávající údaje – název firmy, adresu a aktuální e-mail vedený v systému.
- Dále uveďte nový e-mail, který chcete mít v systému uveden.
- Náš servisní tým váš záznam aktualizuje, aby bylo možné opravní formulář používat s novým kontaktním e-mailem.

Nemůžu založit objednávku opravy – neznám své zákaznické číslo nebo e-mail.

Pokud systém vyžaduje zákaznické číslo nebo e-mail, který je veden v našem systému, a vy jej neznáte, postupujte následovně:

- V takovém případě nás prosím kontaktujte na: **servis@gardena.cz**
- Do e-mailu uveďte váš název firmy a adresu, a požádejte o sdělení vašeho zákaznického čísla nebo e-mailu vedeného v systému.
- Náš servisní tým vám údaje dohledá a potvrdí, abyste mohli objednávku opravy úspěšně dokončit.

Kolik kusů lze reklamovat v jedné žádosti?

- Pro **každý výrobek** prosíme zakládejte **samostatný požadavek na opravu**.
- Tento postup urychluje reklamační proces, protože:
  - různé typy výrobků jsou řešeny na různých servisních odděleních,
  - každý výrobek může mít odlišný způsob vyřízení reklamace.
- Zahrnutí více výrobků do jedné reklamace může vést k **prodloužení doby vyřízení**.

Musí reklamaci podávat dealer, nebo ji může řešit koncový zákazník?

Reklamaci **nemusí zakládat výhradně dealer**.
Koncový zákazník může reklamaci založit **samostatně**, a to stejným způsobem jako dealer, prostřednictvím odkazu:

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

Postup je v obou případech **zcela shodný**.

Pokud chcete zákazníka navést, jak reklamaci podat samostatně, můžete mu zaslat **vzorový e-mail – viz Příloha č. 1**.

---

2. Průběh a lhůty vyřízení

Jaká je standardní doba vyřízení reklamace?

Standardní doba vyřízení reklamace je **5 pracovních dnů** od doručení výrobku do servisu GARDENA.

Jaká je standardní doba vyzvednutí reklamace kurýrem?

Kurýr si zásilku obvykle vyzvedne **následující pracovní den** po vytvoření objednávky svozu.

Kurýr se pro zásilku nedostavil – jak postupovat?

Pokud se kurýr nedostaví do **3 pracovních dnů**, kontaktujte nás prosím na: **servis@gardena.cz**

Svoz zaurgujeme přímo u přepravní společnosti.

Je možné expresní / urgentní vyřízení reklamace?

Možnost expresního vyřízení závisí na konkrétním případu.
V mimořádných situacích (např. pokud byla reklamace opomenuta a hrozí překročení zákonné lhůty) zašlete žádost o urgentní vyřízení na: **servis@gardena.cz**

Budeme průběžně informováni o stavu reklamace?

Ano.
Pokud byl dodržen reklamační proces a byla vytvořena objednávka opravy prostřednictvím odkazu

https://b2bshop.gardena.com/reefing/country/selection?countryCode=CZ,
obdržíte **číslo objednávky servisu** začínající **600xxxxxx**.

Stav reklamace můžete sledovat zde:

https://b2bshop.gardena.com/reefing/repair/status

Co dělat, pokud je reklamace v řešení příliš dlouho? Kontaktujte nás prosím na **servis@gardena.cz** a uveďte:

- číslo servisní objednávky **600xxxxxx** nebo vaše číslo reklamace,
- pro rychlejší dohledání také:
    - číslo výrobku,
    - datum odeslání do servisu,
    - číslo zásilky.

Kde najdeme naše reklamační číslo a informace o tom, jak byla reklamace vyřízena?

Viz **Příloha č. 2**.

3. Logistika a doprava

Máme využít vlastní dopravu, nebo objednat svoz?

Po založení objednávky servisu obdržíte odkaz pro **objednání bezplatného svozu**.

Odkaz pro bezplatný svoz: https://www.gardena.com/cz/ppl/

V případě, že využijete **vlastního přepravce**, zašlete reklamovaný výrobek na adresu:

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

Jak má být výrobek správně zabalen?

Pokyny ke správnému zabalení výrobku naleznete v **Příloze č. 3**.

Je nutné zaslat celý výrobek, nebo pouze vadnou část?

Tuto záležitost doporučujeme vždy konzultovat předem. Zašlete dotaz na **servis@gardena.cz**.

Důležitá upozornění:

- Ke **sekačkám na trávu** nezasílejte sběrné koše.
- K **robotickým sekačkám** nezasílejte desky nabíjecí stanice.
- **Neoriginální příslušenství** jiných značek nezasílejte – zákazník si je ponechá u sebe.

---

4. Poškození výrobku během přepravy ze servisu GARDENA

Pokud výrobek dorazí po opravě nebo výměně **poškozený**, postupujte následovně:

Poškození menšího rozsahu

- Dealer je schopen provést opravu svépomocí.

Lze požádat o zaslání náhradního dílu na: **servis@gardena.cz**.

Poškození většího rozsahu

- Stále platí zákonná lhůta **30 dní** pro vyřízení reklamace.
- Doporučený postup:
    - kontaktovat servis GARDENA,
    - požádat o znovu objednání svozu,
    - požadovat **urgentní / přednostní vyřízení reklamace**.
- Pro urychlení řešení doporučujeme přiložit **fotodokumentaci poškození**.

---

5. Technické dotazy k z vadám

Lze závadu vyřešit bez reklamace?

Ano, v některých případech.
Pokud se jedná o chybějící náhradní díl nebo drobné poškození, které lze opravit svépomocí, kontaktujte nás na: **servis@gardena.cz**

Společně navrhneme rychlejší a vhodnější řešení.

Předprodejní reklamace

U předprodejních reklamací, kdy:

- chybí součástky, nebo
- došlo k drobnému poškození při přepravě, které lze jednoduše odstranit,

nezasílejte výrobek do servisu GARDENA.
Kontaktujte nás včetně **fotodokumentace** na **servis@gardena.cz**

---

6. Náhradní díly a opravy mimo záruku

Náhradní díly mimo záruční dobu

V případě poptávky náhradního dílu mimo záruční dobu kontaktujte **servis@gardena.cz**

Poskytneme cenovou nabídku a díly zajistíme.

Mimozáruční opravy

Postup je shodný jako u záručních oprav:

- vyplňte objednávku opravy,
- objednejte **bezplatný svoz** výrobku.

Jak postupovat při mechanickém poškození výrobku zákazníkem?

Pokud se jedná o mechanické či jiné poškození, na které se **nevztahuje záruka**, postupujte stejně jako u mimozáruční opravy:

- založte objednávku opravy,
- objednejte **bezplatný svoz**.

Jaká je orientační cena opravy mimo záruku?

Viz **Příloha č. 4**.

Příloha č. 1 – Vzorový e-mail pro zákazníka

Vážený zákazníku,

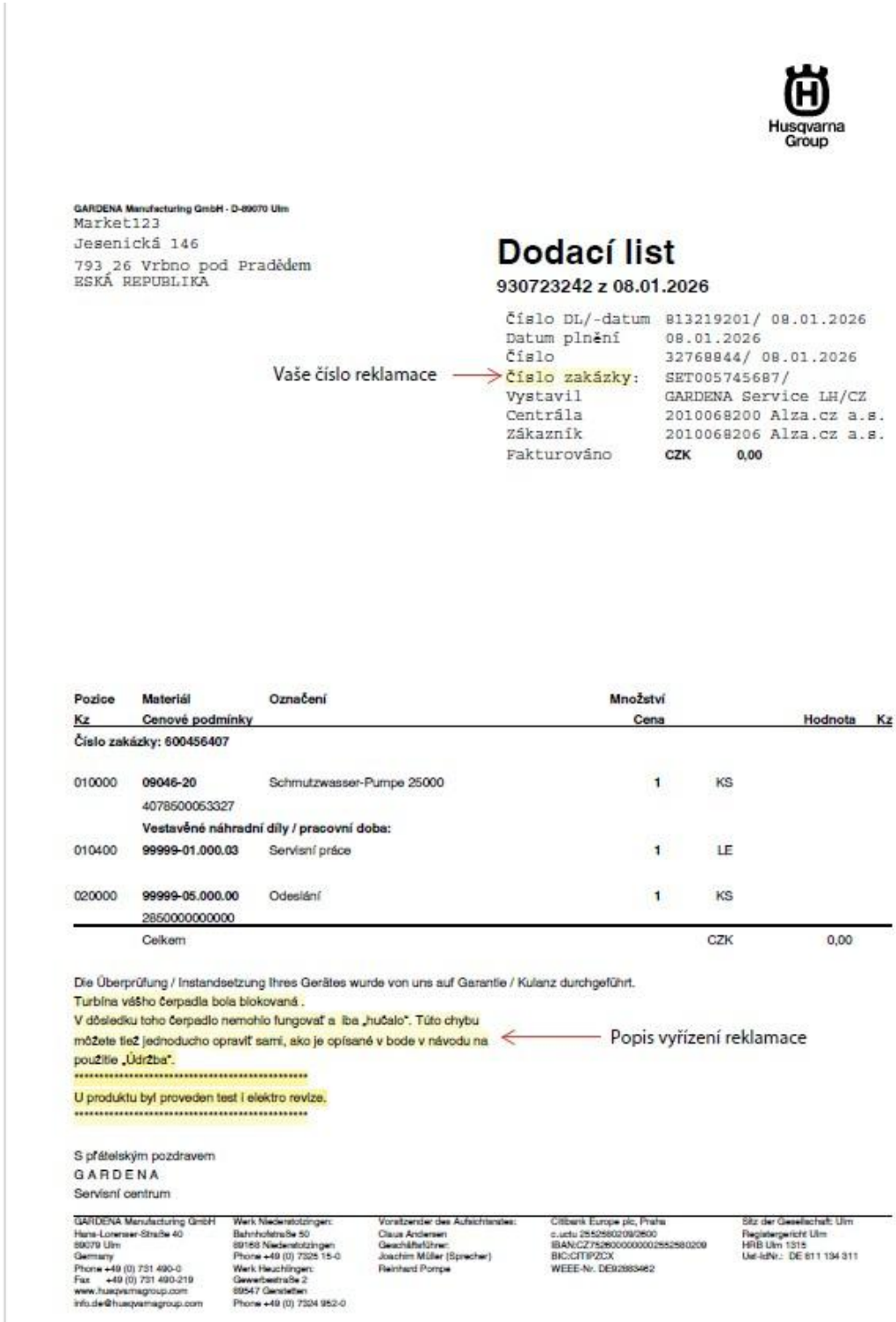
jediné autorizované servisní centrum GARDENA se nachází ve Vrbně pod Pradědem. Níže Vám zasíláme informace pro uplatnění záručního/ pozáručního servisu.

Opravu si objednáte kliknutím na elektronický formulář níže. Po vyplnění elektronického formuláře obdržíte e-mail, ve kterém naleznete odkaz pro objednání přepravy výrobku do Servisního centra GARDENA a další informace.

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

S přáním krásného dne,

Příloha č. 2 – Dodací list



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 / Kz	Materiál / Cenové podmínky	Označení	Množství / Cena		Hodnota	Kz
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 Niedernstotzingen: Bahnhofstraße 50, 89168 Niedernstotzingen, 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 2552560209/2600, IBAN:CZ7526000000002552560209, BIC:CITIPZCX, WEEE-Nr. DE92883462
Sitz der Gesellschaft: Ulm, Registergericht Ulm, HRB Ulm 1315, Ust-IdNr.: DE 811 134 311

Příloha č. 3 - Pokyny pro balení

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/

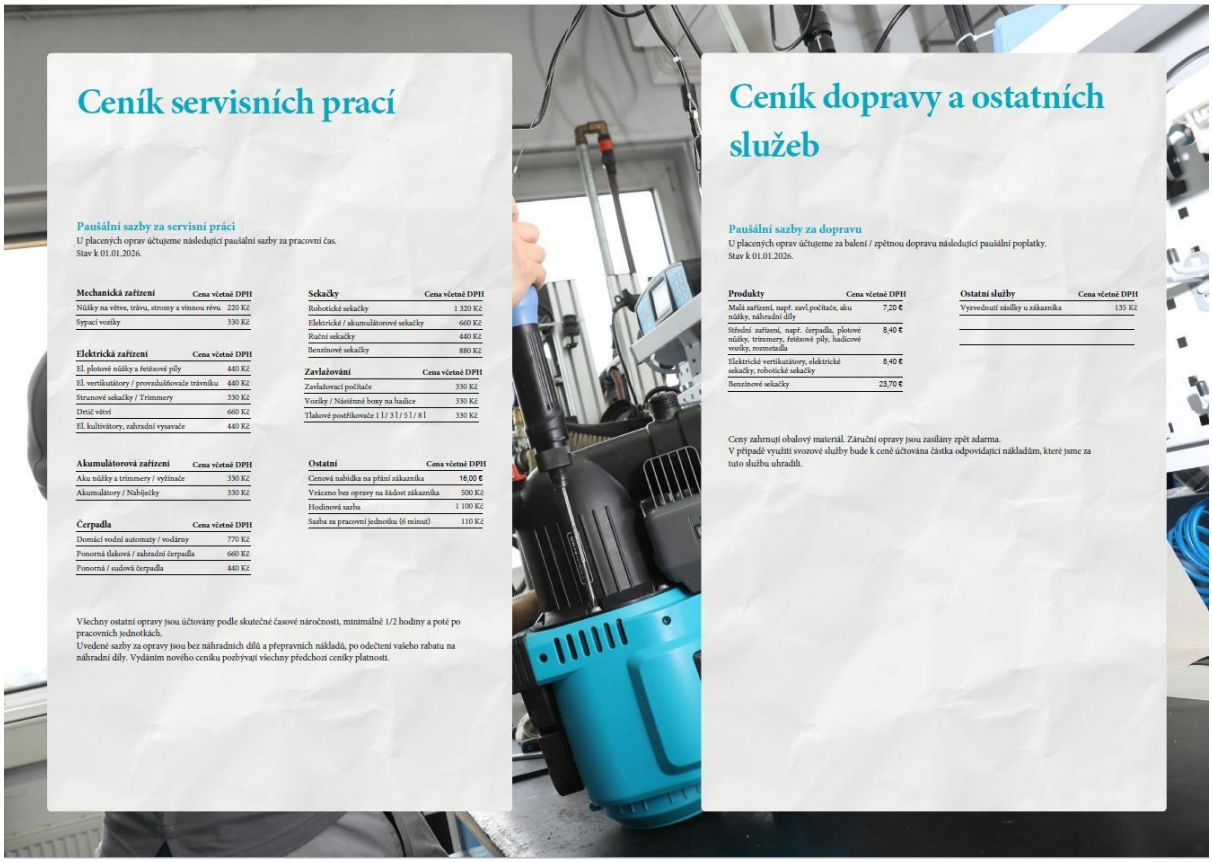
Prosíme, nepoužívejte k doručení originální obal, protože vracení probíhá vždy v neutrálních krabicích.

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.

Příloha č. 4 – Ceník servisních prací, dopravy a ostatních služeb

Odkaz na PDF zde – CZ servisní paušály 2026:

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



Ceník servisních prací

Paušální sazby za servisní práci
U placených oprav účtujeme následující paušální sazby za pracovní čas.
Stav k 01.01.2026.

Mechanická zařízení	Cena včetně DPH
Nůžky na větve, trávu, stromy a vinnou révu	220 Kč
Sypací vozíky	330 Kč

Elektrická zařízení	Cena včetně DPH
El. plotové nůžky a řetězové pily	440 Kč
El. vertikutátory / provzdušňovače trávníku	440 Kč
Strunové sekačky / Trimmery	330 Kč
Drtič větví	660 Kč
El. kultivátory, zahradní vysavače	440 Kč

Akumulátorová zařízení	Cena včetně DPH
Aku nůžky a trimmery / vyžínače	330 Kč
Akumulátory / Nabíječky	330 Kč

Čerpadla	Cena včetně DPH
Domácí vodní automaty / vodárny	770 Kč
Ponorná tlaková / zahradní čerpadla	660 Kč
Ponorná / sudová čerpadla	440 Kč

Sekačky	Cena včetně DPH
Robotické sekačky	1 320 Kč
Elektrické / akumulátorové sekačky	660 Kč
Ruční sekačky	440 Kč
Benzínové sekačky	880 Kč

Zavlažování	Cena včetně DPH
Zavlahovací počítače	330 Kč
Vozíky / Nástěnné boxy na hadice	330 Kč
Tlakové postřikovače 1 l / 3 l / 5 l / 8 l	330 Kč

Ostatní	Cena včetně DPH
Cenová nabídka na přání zákazníka	16,00 €
Vráceno bez opravy na žádost zákazníka	500 Kč
Hodinová sazba	1 100 Kč
Sazba za pracovní jednotku (6 minut)	110 Kč

Všechny ostatní opravy jsou účtovány podle skutečné časové náročnosti, minimálně 1/2 hodiny a poté po pracovních jednotkách.
Uvedené sazby za opravy jsou bez náhradních dílů a přepravních nákladů, po odečtení vašeho rabatu na náhradní díly. Vydáním nového ceníku pozbývají všechny předchozí ceníky platnosti.

Ceník dopravy a ostatních služeb

Paušální sazby za dopravu
U placených oprav účtujeme za balení / zpětnou dopravu následující paušální poplatky.
Stav k 01.01.2026.

Produkty	Cena včetně DPH
Malá zařízení, např. zavl.počítače, aku nůžky, náhradní díly	7,20 €
Střední zařízení, např. čerpadla, plotové nůžky, trimmery, řetězové pily, hadicové vozíky, rozmetadla	8,40 €
Elektrické vertikutátory, elektrické sekačky, robotické sekačky	8,40 €
Benzínové sekačky	23,70 €

Ostatní služby	Cena včetně DPH
Vyzvednutí zásilky u zákazníka	135 Kč

Ceny zahrnují obalový materiál. Záruční opravy jsou zasílány zpět zdarma.
V případě využití svozové služby bude k ceně účtována částka odpovídající nákladům, které jsme za tuto službu uhradili.

Příloha č. 5 – Objednávka servisu vzor

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.