

Ogólne Warunki Gwarancji Loos Centrum Sp. z o.o.

1. Przedmiot Gwarancji

Niniejsza gwarancja dotyczy urządzeń (zwanymi dalej „Urządzeniem/ami”) produkcji Bosch Thermotechnik GmbH i zapewnia serwis gwarancyjny wykonywany przez Loos Centrum Sp. z o.o., (zwanego dalej „Gwarantem”).

Gwarancja obejmuje prawo do bezpłatnego usunięcia wad, które wystąpią w okresie gwarancji, a które spowodowane są wadami konstrukcyjnymi i produkcyjnymi urządzenia.

Warunkiem uzyskania przez uprawnionego świadczeń gwarancyjnych jest wykonywanie obowiązkowych, regularnych (zgodnie z zaleceniami producenta), odpłatnych przeglądów Urządzenia oraz należyte wywiązanie się z obowiązków współpracy z gwarantem, w szczególności w zakresie obowiązków informacyjnych.

2. Terminy gwarancji

Terminy gwarancji liczone są od dnia pierwszego uruchomienia Urządzeń przez gwaranta, lecz nie mogą być dłuższe niż 27 miesięcy od daty dostawy urządzeń.

Zastosowanie mają następujące terminy gwarancji:

- a) kotły (produkcji Bosch Thermotechnik GmbH) z palnikami włącznie oraz podgrzewacze wody: 24 miesiące,
- b) automatyka sterująca: 24 miesiące,
- c) wszystkie pozostałe wyroby produkcji Bosch Thermotechnik GmbH: 24 miesiące,
- d) pozostały osprzęt: terminy i warunki gwarancji określone przez ich producenta
- e) na części zamienne oraz wymienione w ramach gwarancji: terminy i warunki gwarancji określone przez ich producenta

3. Koszty magazynowania i obsługi

Jeśli Kupujący opóźni przyjęcie towaru, Kupujący zwróci koszty poniesione przez nas, w szczególności koszty magazynowania (również przez osoby trzecie). Za każdy dzień zwłoki Kupujący zwróci nam koszty ryczałtu w wysokości 0.025% wartości netto zamówienia, a także jednorazowych wydatków w wysokości ryczałtu 1% wartości netto zamówienia, lub rzeczywistych jeżeli udowodnimy Kupującemu że poniesione przez nas koszty rzeczywiste są wyższe.

4. Postępowanie reklamacyjne

1. Uprawniony z gwarancji zgłasza niezwłocznie powstały problem, na piśmie na adres serwis@loos.pl, wraz kopia ostatniego protokołu przeglądu serwisowego. Kupujący podaje wszystkie istotne szczegóły problemu, a w szczególności obowiązkowo:
 - a) data powstania,
 - b) osoba, która stwierdziła powstanie problemu,
 - c) przejawy problemu, tj. wpływ na pracę urządzeń,
 - d) swoje przypuszczenia, co do przyczyn problemu,Klienci posiadający stałe umowy serwisowe nie muszą przysyłać protokołu przeglądu serwisowego.
2. Wady lub usterki ujawnione w okresie gwarancji będą usuwane niezwłocznie, lecz nie dłużej niż w ciągu 14 dni roboczych od daty zgłoszenia reklamacji. Okres ten może ulec wydłużeniu o czas sprowadzenia części zamiennych od Producenta. Zgłoszenie reklamacyjne musi nastąpić w okresie ważności gwarancji.
3. Klient musi zapewnić dostęp do urządzenia w ww. terminie, w przeciwnym wypadku gwarant jest zwolniony z obowiązku naprawy gwarancyjnej. W przypadku wątpliwości, co do przyczyn i charakteru problemu, Gwarant po przybyciu na miejsce opisuje problem w protokole, który podpisuje Klient. Gwarant w przypadku takiej potrzeby przygotowuje dokumentację fotograficzną problemu, którą zostanie załączona do protokołu. Klient, ma obowiązek udzielić gwarantowi oczekiwanych przez niego wyjaśnień i udostępnić wskazaną przez niego dokumentację pomagając ustalić przyczyny i charakter problemu. Gwarant ma prawo skopiować udostępnioną dokumentację.
4. Demontaż/montaż reklamowanej części lub urządzenia (dostarczanego luzem do samodzielnego montażu przez Klienta) wykonuje we własnym zakresie i na swój koszt Klient.
5. Po otrzymaniu przesyłki kurierskiej należy ją rozpakować w obecności doręczyciela i w przypadku stwierdzenia uszkodzeń mechanicznych produktu powstałych w czasie transportu, należy sporządzić protokół szkody. Tylko w tym przypadku zostanie przyjęte zgłoszenie reklamacyjne z tytułu wad powstałych w czasie transportu.
6. W przypadku, kiedy zagwarantowane parametry techniczne nie zostaną osiągnięte w czasie uruchomienia gwarant ma prawo dokonać poprawek według swojego uznania.
7. W przypadku, kiedy okaże się, że zgłoszona wada/usterka nie wynikała z wady Urządzenia, Klient zostanie obciążony kosztem wymienionej części lub/i wykonanej usługi serwisowej, która zostanie potraktowana, jak zlecona usługa dodatkowa. Gwarant wraz z fakturą doręczy Klientowi opis wykonanej usługi wraz z uzasadnieniem wskazującym na to, czemu w ocenie gwaranta wymiana lub serwis nie były objęte gwarancją.

5. Gwarancja nie obejmuje:

1. Naturalnego zużycia elementów eksploatacyjnych takich jak:

- a) części stykające się z ogniem (np. płytki spiętrzające, dysze palnika, elektrody zapłonowe itp.)
 - b) części ulegające mechanicznemu ścieraniu (np. szkła wodowskazowe, uszczelnienia itp.)
 - c) części zużywające się funkcjonalnie (np. filtry itp.)
2. Usług serwisowych jak np. regulacja palnika, czyszczenie kotłów po stronie spalinowej, zmiany parametrów pracy oraz kontroli eksploatacyjnych wynikających z obsługi kotła

6. Gwarancją nie są objęte wady i uszkodzenia urządzenia spowodowane:

- a) niewłaściwym użytkowaniem urządzenia przez uprawnionego z gwarancji,
- b) użytkowaniem urządzenia niezgodnie z instrukcją obsługi albo/i przepisami bezpieczeństwa,
- c) zewnętrznymi czynnikami mechanicznymi lub chemicznymi o charakterze agresywnym,
- d) niewłaściwym rodzajem paliwa,
- e) zastosowaniem niewłaściwych rodzajów prądu oraz przepięciami i spadkami napięć w sieci elektroenergetycznej,
- f) niewłaściwą, niesprawną lub wadliwą instalacją elektryczną (np. podłączeniem do nieuziemionego gniazda zasilającego),
- g) złą jakością paliwa lub niewłaściwym ciśnieniem gazu,
- h) zanieczyszczeniami powietrza do spalania,
- i) niewłaściwą jakością wody lub niewłaściwym napełnieniem i uzupełnianiem instalacji wodą,
- j) niewłaściwym doбором palnika lub jego niewłaściwą regulacją,
- k) sterowaniem urządzeniem za pomocą automatyki innej niż zalecana przez producenta,
- l) brakiem odpowiednich filtrów i zaworów bezpieczeństwa,
- ł) nieprawidłowym ciągiem kominowym,
- m) podłączeniem do niesprawnej lub grożącej zamrożeniem instalacji,
- n) korozją, odbarwieniami lub przebarwieniami,
- o) wadliwym montażem lub wadliwym projektem montażu,
- p) innymi czynnikami powstałymi nie z winy producenta.

7. Gwarancją nie są objęte urządzenia:

- a) które nie zostały uruchomione i wyregulowane przez gwaranta (pierwsze uruchomienie),
- b) w których dokonano zmian bez zgody gwaranta,
- c) Części oraz urządzenia z usterkami, które gwarant wymienił w ramach gwarancji stają się jego własnością.
- d) Uprawniony z gwarancji ponosić będzie wszelkie koszty związane z nieuzasadnionym wykorzystaniem niniejszej gwarancji.