

OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI MASZYN CZYSZCZĄCYCH ZAUBER®

Dziękujemy za wybór maszyn ZAUBER® oraz zaufanie, jakim obdarzyli Państwo naszą markę. Dostarczamy rozwiązania zaprojektowane z myślą o niezawodności, wysokiej efektywności pracy oraz realnym wsparciu użytkownika w codziennej eksploatacji.

W trosce o Państwa bezpieczeństwo oraz komfort użytkowania należy zapoznać się z instrukcją obsługi zakupionej maszyny dostarczonej wraz z zakupionym sprzętem lub dostępnej na stronie www.zauber.pl oraz poniższymi warunkami gwarancji.

1. Informacje ogólne

- 1.1. Gwarantem urządzeń jest Sylpo-Zauber Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Mełgiewskiej 24, 20-234 Lublin, zwany dalej „Gwarantem”.
- 1.2. Niniejsze warunki określają zasady udzielania i realizacji gwarancji na maszyny czyszczące marki ZAUBER®.
- 1.3. Gwarancja obowiązuje na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- 1.4. Gwarancja udzielana jest na rzecz podmiotów profesjonalnych (B2B) oraz konsumentów, chyba że strony postanowią inaczej.

2. Okres gwarancji

2.1. Gwarancja udzielana jest na okres:

- a) 24 miesiące – na urządzenia w tym szorowarki, automaty myjące, zmiatarki, odkurzacze przemysłowe, odkurzacze industrial, systemy odciągów
- b) do 60 miesięcy – na baterie litowo-jonowe – zakupione wraz z urządzeniem,
- c) 12 miesięcy – na baterie żelowe, kwaśne - mokre oraz prostowniki zakupione wraz z urządzeniem
- d) 12 miesięcy – na części zamienne zamontowane przez autoryzowany serwis.

2.2. Okres gwarancji widnieje na dokumencie zakupu i liczony jest od daty przekazania urządzenia potwierdzonej protokołem zdawczo-odbiorczym lub od daty dokumentu sprzedaży (faktura, WZ).

2.3 Centralne systemy odkurzania oraz centralne systemy odpylania objęte są indywidualnymi warunkami gwarancji.

2.4. Wybrane urządzenia mogą zostać objęte przedłużoną gwarancją do 36 miesięcy.

Przedłużenie gwarancji następuje na podstawie indywidualnych warunków określonych przez Gwaranta, w szczególności może być uzależnione od:

- a) rodzaju urządzenia,
- b) sposobu użytkowania,
- c) wykonywania przeglądów okresowych przez autoryzowany serwis,
- d) zawarcia umowy serwisowej lub spełnienia dodatkowych warunków technicznych.

Szczegółowe warunki przedłużonej gwarancji określone są każdorazowo w ofercie handlowej, umowie lub odrębnym dokumencie.

3. Zakres gwarancji

3.1. Gwarancja obejmuje wady fabryczne, materiałowe oraz błędy produkcyjne urządzenia, baterii lub prostowników.

3.2. Gwarancja obejmuje również uszkodzenia komponentów mechanicznych i elektrycznych powstałe w wyniku prawidłowego użytkowania urządzenia zgodnie z jego przeznaczeniem.

3.3. W ramach gwarancji Gwarant, według własnego uznania, podejmuje decyzję o:

- a) naprawie urządzenia lub jego części,
- b) wymianie uszkodzonych elementów,

4. Procedura zgłoszenia

4.1. Zgłoszenie reklamacyjne może zostać dokonane:

- a) u sprzedawcy urządzenia,
- b) za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej www.zauber.pl,
- c) drogą elektroniczną na adres: serwis@zauber.pl.

4.2. Warunkiem rozpatrzenia zgłoszenia jest:

- a) poprawne wypełnienie formularza zgłoszenia reklamacyjnego
- b) przedstawienie dowodu zakupu,
- c) udostępnienie urządzenia do diagnostyki lub jego dostarczenie do wskazanego punktu serwisowego,

4.3 Urządzenie przekazywane do serwisu powinno być przygotowane do diagnostyki, w szczególności oczyszczone z zanieczyszczeń eksploatacyjnych.

W przypadku przekazania urządzenia w stanie uniemożliwiającym bezpieczne lub prawidłowe wykonanie czynności serwisowych, Gwarant może:

- a) wykonać czyszczenie odpłatnie,
- b) odmówić przyjęcia urządzenia do czasu jego przygotowania przez Użytkownika.

5. Model realizacji naprawy

5.1. Naprawy gwarancyjne realizowane są w zależności od rodzaju urządzenia:

- a) dla urządzeń o masie przekraczającej 35 kg – naprawa wykonywana jest w miejscu użytkowania przez autoryzowany serwis,
- b) dla urządzeń o masie poniżej 35 kg – Użytkownik zobowiązany jest do dostarczenia urządzenia do wskazanego punktu serwisowego.

5.2. Gwarant zastrzega sobie prawo do zmiany sposobu realizacji naprawy w zależności od charakteru usterki oraz warunków technicznych jej usunięcia.

6. Koszty transportu

6.1. W przypadku uznania reklamacji gwarancyjnej koszty transportu urządzenia lub dojazdu serwisu ponosi Gwarant.

6.2. W przypadku nieuzasadnionego zgłoszenia wszelkie koszty związane z transportem, diagnostyką oraz interwencją serwisową ponosi Użytkownik.

7. Czas reakcji i naprawy

7.1. Gwarant zapewnia reakcję serwisową w terminie do 24 godzin roboczych od momentu zgłoszenia.

7.2. Wstępna diagnoza usterki realizowana jest w terminie do 48 godzin roboczych.

7.3. Naprawa gwarancyjna realizowana jest w terminie do 14 dni roboczych.

7.4. W przypadku konieczności sprowadzenia części zamiennych termin naprawy może ulec wydłużeniu do 21 dni roboczych.

7.5. W przypadku wydłużenia terminu naprawy Gwarant zobowiązuje się poinformować Użytkownika o przyczynie opóźnienia oraz przewidywanym czasie realizacji.

8. Przeglądy i utrzymanie gwarancji

8.1. Użytkownik zobowiązany jest do wykonywania okresowych przeglądów technicznych urządzenia zgodnie z harmonogramem określonym w instrukcji obsługi lub książce przeglądów urządzenia.

8.2. Przeglądy powinny być wykonywane przez autoryzowany serwis oraz odpowiednio udokumentowane.

8.3. Brak wykonania przeglądów może skutkować ograniczeniem lub odmową realizacji świadczeń gwarancyjnych, jeżeli miał wpływ na powstanie usterki.

9. Przeglądy prewencyjne

9.1. Gwarant oferuje możliwość wykonywania planowych przeglądów prewencyjnych mających na celu utrzymanie sprawności urządzenia oraz ograniczenie ryzyka awarii.

10. Części zamienne

10.1. Gwarant zapewnia dostępność części zamiennych w trybie standardowym w terminie od 24 do 48 godzin.

11. System serwisowy

11.1. Wszystkie przeglądy, naprawy oraz czynności serwisowe są rejestrowane w systemie serwisowym ZAUBER®, co zapewnia pełną historię eksploatacji urządzenia.

12. Sprzęt zastępczy

12.1. W przypadku napraw przekraczających 5 dni roboczych Gwarant może, według własnego uznania, zapewnić Użytkownikowi urządzenie zastępcze.

13. Wymiana urządzenia i części

13.1. Świadczenia gwarancyjne obejmują wyłącznie bezpłatną naprawę lub wymianę uszkodzonych elementów lub podzespołów urządzenia. W relacjach z przedsiębiorcami (B2B) odpowiedzialność z tytułu rękojmi może zostać wyłączona zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

13.2 Wszystkie części i podzespoły wymienione w ramach naprawy gwarancyjnej stają się własnością Gwaranta. Po zakończeniu naprawy serwisant zobowiązany jest do ich odbioru.

14. Wyłączenia z gwarancji

14.1. Gwarancją nie są objęte:

Materiały eksploatacyjne takie jak gumy, uszczelki, szczotki, płyny eksploatacyjne, pady, trzymaki padów.

- a) Koła jezdne, żarówki i bezpieczniki
- b) Maszyny, które nie posiadają lub posiadają nieczytelną tabliczkę znamionową.
- c) Maszyny, które nie posiadają udokumentowanego przeglądu okresowego.
- d) Awarie spowodowane użytkowaniem maszyny niezgodnie z jej przeznaczeniem, instrukcją obsługi lub przepisami bezpieczeństwa.
- e) Brakiem odpowiednich zabezpieczeń instalacji, do których podłączone jest maszyna (w tym brakiem fazy)
- f) Awarii spowodowanych mechanicznym uszkodzeniem maszyny w tym połamaniem, urwaniem czy popękaniem.
- g) Awarii spowodowanych przez naturalne zużycie podzespołów, w tym części i materiałów eksploatacyjnych.
- h) Awarii spowodowanych zanieczyszczeniami występującymi w wodzie lub powietrzu lub środków chemicznych o odczynie pH 2 lub pH 13 w roztworze.
- i) Awarii spowodowanych pożarem, zalaniem, wysoką lub niską temperaturą otoczenia czy wilgocią.
- j) Awarii spowodowanych nadmiernym zużyciem podzespołów w skutek intensywnego użytkowania.
- k) Awarii układu podawania wody poprzez wywołanych odkładaniem się kamienia, wytrącaniem i rozwarstwianiem chemii używanej do mycia.
- l) Awarii wywołanych poprzez stosowanie preparatów myjących nie nadających się do mycia maszynowego lub zbyt intensywnie pieniących się.

14.2 Utrata gwarancji następuje w chwili:

- a) Stwierdzenia braku kontynuacji utrzymania wykonanych przeglądów gwarancyjnych
- b) Stwierdzenia faktu używania lub zamontowania nie oryginalnych części.
- c) Stwierdzenia faktu ingerencji - dokonywania napraw przez osoby nieposiadające Autoryzacji Zauber lub dokonania przeróbek czy modyfikacji.
- d) W chwili stwierdzenia użytkowania maszyny nie zgodnie z jej przeznaczeniem oraz wbrew zaleceniom z instrukcji obsługi.

15. Nieuzasadnione wezwanie serwisu

15.1. W przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu wszelkie koszty interwencji ponosi Użytkownik.

16. Postanowienia końcowe

16.1. Niniejsza gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień wynikających z obowiązujących przepisów prawa.

17. Cel gwarancji

17.1. Celem niniejszej gwarancji jest zapewnienie niezawodnej i ciągłej pracy urządzenia w środowisku profesjonalnym.