

Ogólne Warunki Gwarancji Maszyn Czyszczących ZAUBER®

Wersja 2.0

Ustawowe prawa kupującego

Jeżeli sprzedany towar jest niezgodny z umową, kupującemu przysługują z mocy prawa środki ochrony wobec sprzedawcy, realizowane na koszt sprzedawcy w zakresie wynikającym z przepisów. Niniejsza gwarancja pozostaje bez wpływu na te ustawowe środki ochrony.

1. Informacje ogólne

1.1. Gwarantem urządzeń jest SYLPO-ZAUBER Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Mełgiewskiej 24, 20-234 Lublin, KRS 0001041462, NIP 9462729220, zwana 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, chyba że indywidualne warunki sprzedaży stanowią inaczej.

1.4. Gwarancja może być udzielana podmiotom profesjonalnym oraz konsumentom, z zachowaniem bezwzględnie obowiązujących praw kupującego.

2. Okres gwarancji

- 24 miesiące — na urządzenia, w tym szorowarki, automaty myjące, zmiatarki i odkurzacze przemysłowe, o ile dokument sprzedaży nie stanowi inaczej;
- do 60 miesięcy — na baterie litowo-jonowe zakupione wraz z urządzeniem, zgodnie z warunkami wskazanymi w ofercie, umowie lub innym dokumencie sprzedaży;
- 12 miesięcy — na baterie żelowe, kwasowo-ołowiowe z elektrolitem ciekłym oraz prostowniki zakupione wraz z urządzeniem;
- 12 miesięcy — na części zamienne zamontowane przez autoryzowany serwis;

2.2. Okres gwarancji liczony jest od daty przekazania urządzenia potwierdzonej protokołem zdawczo-odbiorczym albo od daty dokumentu sprzedaży, w szczególności faktury lub WZ — zgodnie z informacją przekazaną kupującemu.

2.3. Centralne systemy odkurzania i odpylania mogą być objęte indywidualnymi warunkami gwarancji.

2.4. Wybrane urządzenia mogą być objęte przedłużoną gwarancją do 36 lub 48 miesięcy na podstawie odrębnej oferty zaakceptowanej przed zakończeniem standardowego okresu gwarancji.

3. Zakres gwarancji

- Gwarancja obejmuje wady fabryczne, materiałowe i błędy produkcyjne ujawnione w okresie gwarancji.
- Obejmuje także uszkodzenia komponentów mechanicznych lub elektrycznych powstałe podczas prawidłowego użytkowania zgodnie z przeznaczeniem, instrukcją i zasadami eksploatacji.
- Po diagnostyce Gwarant podejmuje decyzję o naprawie urządzenia/części albo wymianie wadliwego elementu lub podzespołu.
- Gwarancja nie obejmuje zwykłych czynności konserwacyjnych, regulacji, czyszczenia, okresowych przeglądów ani naturalnie zużywających się materiałów, chyba że odrębna oferta/pakiet stanowi inaczej.

4. Procedura zgłoszenia

- 4.1. Zgłoszenia można dokonać u sprzedawcy, przez formularz na zauber.pl albo na serwis@zauber.pl.
- 4.2. Dla sprawnego rozpoczęcia diagnostyki zgłoszenie powinno zawierać dane kontaktowe, model i numer seryjny, opis usterki, dokument potwierdzający zakup oraz — jeżeli ma znaczenie dla oceny — dokumentację wymaganych przeglądów. Gwarant może poprosić o zdjęcia lub film dokumentujący objawy.
- 4.3. Użytkownik powinien udostępnić urządzenie do diagnostyki. Urządzenie przekazywane do serwisu powinno być oczyszczone w zakresie umożliwiającym bezpieczną diagnostykę.
- 4.4. Jeżeli stan urządzenia uniemożliwia bezpieczne wykonanie czynności, Gwarant może zaproponować odpłatne czyszczenie po uprzednim poinformowaniu o kosztach albo poprosić o przygotowanie urządzenia przez Użytkownika.

5. Model realizacji naprawy

- 5.1. Dla urządzeń ciężkich naprawa jest co do zasady wykonywana w miejscu użytkowania; dla lżejszych urządzeń może być wymagana dostawa do wskazanego punktu. Ostateczny sposób realizacji zależy od charakteru usterki i możliwości technicznych.

6. Koszty transportu i dojazdu

- 6.1. W przypadku uznanej naprawy gwarancyjnej koszty uzgodnionego transportu lub dojazdu autoryzowanego serwisu ponosi Gwarant, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów.
- 6.2. Jeżeli zgłoszenie okaże się nieuzasadnione lub dotyczy okoliczności nieobjętej gwarancją, koszty diagnostyki, transportu, dojazdu i interwencji mogą obciążać Użytkownika. Przed czynnościami odpłatnymi Gwarant przedstawia informację o kosztach/ofertę do akceptacji.

7. Czas reakcji i naprawy

- reakcja serwisowa — do 24 godzin roboczych od otrzymania kompletnego zgłoszenia;
- wstępna diagnoza — co do zasady do 48 godzin roboczych od udostępnienia urządzenia;
- naprawa gwarancyjna — co do zasady do 14 dni roboczych od udostępnienia urządzenia i potrzebnych informacji;
- przy konieczności sprowadzenia części lub innych niezależnych przeszkodach termin może ulec wydłużeniu, w szczególności do 21 dni roboczych; Gwarant informuje o przyczynie i przewidywanym terminie.

8. Przeglądy i utrzymanie gwarancji

- 8.1. Użytkownik wykonuje przeglądy gwarancyjne co 6 miesięcy, licząc od początku okresu gwarancji, chyba że instrukcja, książka przeglądów, oferta lub dokument danego urządzenia wskazuje inny harmonogram.
- 8.2. Przeglądy powinny być wykonywane przez autoryzowany serwis ZAUBER® i dokumentowane.
- 8.3. Brak przeglądu może ograniczać świadczenie gwarancyjne w odniesieniu do usterki, jeżeli brak przeglądu miał wpływ na jej powstanie lub zwiększenie zakresu.
- 8.4. Przeglądy są odpłatne według aktualnego cennika albo realizowane w ramach zakupionego pakietu serwisowego. Przed odpłatnym przeglądem Użytkownik otrzymuje ofertę do akceptacji.
- 8.5. Przypomnienie o przeglądzie jest dodatkową usługą posprzedażową; brak przypomnienia nie zmienia harmonogramu wynikającego z dokumentów urządzenia.

9. Przeglądy prewencyjne

Gwarant może oferować dodatkowe przeglądy prewencyjne. Ich zakres, odpłatność i ewentualny wpływ na harmonogram gwarancyjny wynikają z oferty/pakietu.

10. Części zamienne

Gwarant dąży do zapewnienia standardowej dostępności części zamiennych w terminie 24–48 godzin, z zastrzeżeniem dostępności u producenta/dostawcy, transportu i innych okoliczności pozostających poza kontrolą Gwaranta. Termin ten nie jest bezwarunkową gwarancją dostawy każdej części.

11. System serwisowy

Przeglądy i naprawy wykonywane przez autoryzowany serwis ZAUBER® mogą być rejestrowane w systemie serwisowym Gwaranta w celu prowadzenia historii eksploatacji urządzenia.

12. Sprzęt zastępczy

Przy naprawie przekraczającej 5 dni roboczych Gwarant może, zależnie od dostępności i według własnej decyzji, zapewnić urządzenie zastępcze, chyba że odrębna umowa lub pakiet przewiduje szersze uprawnienie.

13. Naprawa i wymiana części

Świadczenia gwarancyjne obejmują bezpłatną naprawę lub wymianę wadliwych elementów w zakresie objętym gwarancją. Gwarancja nie daje automatycznego prawa do wymiany całego urządzenia, chyba że Gwarant tak postanowi albo obowiązek wynika z prawa. Części wymienione w ramach gwarancji mogą stać się własnością Gwaranta.

14. Wyłączenia z gwarancji i utrata uprawnień

- materiały eksploatacyjne i części podlegające naturalnemu zużyciu (m.in. gumy, uszczelki, szczotki, pady, uchwyty padów, filtry, koła, żarówki, bezpieczniki, płyny), chyba że uszkodzenie wynika z wady produkcyjnej lub materiałowej;
- usterki związane z brakiem czytelnej identyfikacji urządzenia, jeżeli uniemożliwia to ustalenie pochodzenia/warunków gwarancji;
- usterki pozostające w związku z niewykonaniem lub nieudokumentowaniem wymaganego przeglądu;
- usterki spowodowane użytkowaniem niezgodnym z przeznaczeniem, instrukcją lub zasadami bezpieczeństwa;
- uszkodzenia wynikające z niewłaściwej instalacji, napięcia, zabezpieczeń elektrycznych, pożaru, zalania, przepięcia, temperatury, wilgoci lub innych czynników zewnętrznych;
- uszkodzenia mechaniczne, kolizyjne, naturalne zużycie, kamień, zanieczyszczenia, niewłaściwa chemia lub nadmierne pienienie;
- usterki związane z nieautoryzowaną naprawą/modyfikacją albo użyciem niezaakceptowanych części — jeżeli miało to wpływ na usterkę lub uniemożliwia ocenę przyczyny.

14.2. Odmowa lub ograniczenie gwarancji powinny odnosić się do usterki pozostającej w związku z przyczyną wyłączenia. Sam brak przeglądu nie powinien stanowić podstawy odmowy usunięcia usterki całkowicie niezwiązanej z niewykonaniem przeglądu, jeżeli można wiarygodnie ustalić jej przyczynę.

15. Nieuzasadnione wezwanie serwisu

Jeżeli zgłoszenie dotyczy okoliczności nieobjętej gwarancją, Użytkownik może zostać obciążony uzasadnionymi kosztami diagnostyki, dojazdu, transportu i wykonanych czynności. Odpłatna naprawa lub dodatkowa usługa wymaga wcześniejszej akceptacji oferty.

16. Postanowienia końcowe

- Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza ustawowych praw kupującego wynikających z braku zgodności towaru z umową ani innych bezwzględnie obowiązujących przepisów.
- Aktualna wersja warunków jest dostępna na zauber.pl.
- Dla urządzenia stosuje się warunki przekazane kupującemu lub obowiązujące przy sprzedaży, chyba że późniejsza wersja jest dla niego korzystniejsza albo została indywidualnie uzgodniona.
- W sprawach nieuregulowanych stosuje się prawo polskie.

17. Kontakt gwarancyjny

Serwis i zgłoszenia gwarancyjne:
serwis@zauber.pl,
tel. +48 516 157 436,
ul. Mełgiewska 24, 20-234 Lublin.