OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI

I. Informacje ogólne
Niniejsze warunki gwarancji są podstawą roszczeń klienta wskazana w karcie gwarancyjnej, producent, gwarantuje właścicielowi (Klientowi) bezawaryjną pracę sprzedanych central wentylacyjno- klimatyzacyjnych zwanych dalej urządzeniami

II. Okres gwarancji
1. Gwarancja na urządzenia wynosi 18 miesięcy od daty uruchomienia urządzenia, lecz nie później niż 2 lata od daty sprzedaży.
2. Warunkiem uznania gwarancji jest wykonanie dwóch przeglądów technicznych w roku, pierwszy przed sezonem chłodniczym i drugi przed sezonem grzewczym, przez autoryzowany serwis HVAC RATHERM, a zlecenia należy kierować elektronicznie do Ratherm sp. z o.o. pod adres: info@ratherm.pl , rz@ratherm.pl , ps@ratherm.pl , tj@ratherm.pl . Wymóg udziału autoryzowanego serwisu HVAC RATHERM dotyczy urządzeń wyposażonych w agregat/y chłodniczy/e Ratherm i/lub nagrzewnicę gazową. Dopuszcza się wykonanie przeglądu pozostałych urządzeń przez firmy nieautoryzowane, ale wykwalifikowane, zgodnie z DTR.

III. Zakres gwarancji
1. Producent według własnego uznania wymieni urządzenia lub ich wadliwe części albo naprawi je w miejscu zamontowania lub innym miejscu, po odesłaniu do naprawy.
2. W przypadku realizacji świadczenia gwarancyjnego w miejscu zamontowania urządzenia w kraju siedziby producenta, producent pokryje koszty transportu pracowników autoryzowanego serwisu oraz transportu części zamiennych wyłącznie w promieniu 300 km od siedziby serwisu na terenie tego kraju.
4. Świadczenie gwarancyjne nie zmienia terminu gwarancji, gwarancja na wymienione części kończy się z upływem terminu gwarancji na urządzenie.
5. Odpowiedzialność producenta z tytułu rękojmi za wady urządzeń zostaje wyłączona.
6. Niniejsze warunki gwarancji wiążą strony wszelkich umów związanych z urządzeniami, o ile za zgodą producenta umowa nie stanowi inaczej.

IV. Gwarancją nie są objęte:
1. Części urządzeń ulegające normalnemu zużyciu, materiały eksploatacyjne (filtry, uszczelki, paski klinowe, żarówki, bezpieczniki, łożyska itp.)
2. Uszkodzenia niezawinione przez producenta oraz wady urządzeń powstałe z innych przyczyn niż tkwiące w urządzeniach.
3. Uszkodzenia urządzeń wynikłe z wpływu otoczenia, niewłaściwego transportu i składowania.
4. Uszkodzenia mechaniczne wynikające z niewłaściwej obsługi i eksploatacji urządzenia.
5. Urządzenia, których montaż nie był zrealizowany przez Autoryzowany Serwis HVAC RATHERM lub realizowany był w warunkach niezgodnych z DTR.
6. Urządzenia, których rozruch, podłączenie agregatu dostarczonego przez Ratherm lub obsługę techniczną wykonywały osoby nie posiadające uprawnień wystawianych każdorazowo przez Producenta. Dotyczy urządzeń wyposażonych w agregat chłodniczy Ratherm i/lub nagrzewnicę gazową.
7. Urządzenia, w których dokonano modyfikacji, zmiany parametrów pracy, naprawy lub wymiany części urządzeń bez pisemnej zgody producenta.
8. Uszkodzenia i wady w obudowie i elementach konstrukcyjnych, które nie mają wpływu na funkcjonalność i prawidłową pracę urządzeń.
9. Uszkodzenia i wady urządzeń wynikłe z zastosowania i eksploatacji niezgodnych z projektem budowlanym/wykonawczym.
10. Urządzenia, których zakup nie został finansowo rozliczony z Ratherm, w tym usługi dodatkowe.

V. Producent nie ponosi odpowiedzialności za
1. Szkody spowodowane postojami urządzeń w okresie oczekiwania na świadczenie gwarancyjne.
2. Wszelkie szkody w innym niż urządzenia majątku Klienta.

VI. Reklamacje
1.Reklamacje należy zgłaszać telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres info@ratherm.pl, na telefon serwisu lub adres zamieszczony na stronie internetowej producenta lub na naklejce umieszczonej na centrali. Zgłoszenie reklamacji musi zawierać numer seryjny urządzenia, miejsce zamontowania urządzenia, telefon kontaktowy oraz o ile jest to możliwe krótki opis usterki.

VII. Świadczenie gwarancyjne
1. Świadczenia wynikające z niniejszej gwarancji zostaną zrealizowane do 14 dni od daty zgłoszenia. W wyjątkowych wypadkach termin ten może być wydłużony, w szczególności, gdy świadczenie gwarancyjne wymaga sprowadzenia części lub podzespołów od poddostawcy oraz w przypadku uniemożliwienia pracy serwisu na skutek złych warunków atmosferycznych.
2. Części, które serwis wymontuje z urządzenia w ramach świadczenia gwarancyjnego i zastąpi je nowymi, przechodzą na własność producenta
3. Koszty wynikłe z powodu nieuzasadnionego zgłoszenia reklamacyjnego lub przerwania pracy serwisu na życzenie Klienta ponosi Klient.
4. Producent ma prawo odmówić wykonania świadczenia gwarancyjnego w przypadku, gdy Klient wstrzymuje się z zapłatą za urządzenie lub wcześniejszą usługę serwisową.
5. Klient zobowiązany jest do współdziałania z pracownikami technicznymi HVAC RATHERM przy realizacji świadczenia gwarancyjnego wykonywanego w miejscu zamontowania urządzenia poprzez:
a) umożliwienie w odpowiednim czasie dostępu do urządzenia.
b) przedstawienie dokumentów dostarczonych razem z urządzeniem.
c) podjęcie działań koniecznych do ochrony osób i rzeczy oraz przestrzeganie przepisów BHP w miejscu realizacji świadczenia gwarancyjnego.
d) zapewnienie możliwości rozpoczęcia pracy natychmiast po przybyciu serwisu i jej realizacji bez zbędnej zwłoki.
e) nieodpłatne zapewnienie wszelkiej możliwej pomocy przy realizacji świadczenia (np. udostępnienie źródła energii elektrycznej lub oświetlenia miejsca realizacji świadczenia).
6. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego odebrania i potwierdzenia wykonania świadczenia gwarancyjnego na dokumencie Karta Serwisowa. W przypadku wątpliwości co do jakości lub kompletności wykonania świadczenia gwarancyjnego, Klientowi przysługuje prawo złożenia zażalenia.