

OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI

PPPH GRAS z siedzibą w Korzybiu przy ul. Sławieńskiej 12, zwana dalej Gwarantem udziela Nabywcy, gwarancji na sprzedawane przez siebie produkty oraz zapewnia sprawne działanie oferowanych produktów pod warunkiem korzystania z nich zgodnie z przeznaczeniem i warunkami eksploatacji określonymi w dokumentacji.

Montażu produktów wymagających podłączenia do sieci elektrycznej lub wodociągowej dokonywać mogą wyłącznie osoby uprawnione, pod rygorem utraty uprawnień gwarancyjnych.

Podmiotem zapewniającym sprawne działanie wyposażenia w produktach Gwaranta jest jego Producent lub autoryzowany Sprzedawca (dealer).

§ 1 Okres gwarancji

1. Okres gwarancji na produkty oferowane przez Gwaranta, o ile nie ustalono inaczej w Umowie sprzedaży i dostawy, liczony jest od daty sprzedaży określonej na fakturze sprzedaży i wynosi 12 miesięcy.
2. Wady lub uszkodzenia ujawnione w okresie gwarancji powinny zostać zgłoszone Gwarantowi niezwłocznie, nie później jednak niż 2 dni od daty ich ujawnienia.

§ 2 Wydłużenie okresu gwarancji

1. Gwarant dopuszcza możliwość przedłużenia gwarancji do 60 miesięcy.
2. Warunki konieczne do wydłużenia okresu gwarancji:
 - wykonanie montażu przez autoryzowanego instalatora PPPH Gras zgodnie z obowiązującą instrukcją w przypadku hydrantów wewnętrznych lub przez osobę posiadającą odpowiednie doświadczenie, sprzęt i umiejętności w przypadku pozostałych wyrobów,
 - przeprowadzanie corocznego przeglądu stanu technicznego i konserwacji przez autoryzowanego konserwatora PPPH Gras, zgodnie z wymaganiami normy PN-EN 671-3 w przypadku hydrantów wewnętrznych oraz spełnienia innych wymagań normatywnych lub prawnych dla pozostałych produktów,
 - instalator oraz konserwator muszą posiadać ważne świadectwo autoryzacji, których kopię należy przesłać do PPPH Gras gras@gras.pl,
 - czynności montażowe oraz przegląd stanu technicznego muszą zostać potwierdzone raportami z wykonanych czynności montażu i przeglądów w okresie gwarancji – kopię każdego raportu przesłać do PPPH Gras gras@gras.pl,
 - czynności przeglądowe i konserwacyjne należy odnotować w Książce obiektu budowlanego – wpisu do Książki obiektu budowlanego może dokonać tylko osoba do tego uprawniona,
 - przestrzegania wymagań określonych w Ogólnych Warunkach Gwarancyjnych Gras, Nieprzestrzeganie w/w warunków spowoduje cofnięcie gwarancji do standardowego okresu gwarancyjnego, czyli 12 miesięcy od daty sprzedaży.
3. Przedłużenie okresu gwarancji udzielane jest tylko na pisemny wniosek Nabywcy i wymaga każdorazowego przesłania wniosku do Gwaranta z określeniem okresu przedłużenia gwarancji

na adres gras@gras.pl lub za pośrednictwem innych dostępnych środków komunikacji. Wzór wniosku określony jest w załączniku nr 1.

4. Wyposażenie wyrobów zastosowane w procesie produkcji objęte jest gwarancjami poszczególnych producentów wyposażenia i nie podlega wydłużeniu okresu gwarancji, tzn. obowiązują okresy gwarancyjne udzielone przez producentów wyposażenia.

§ 3 Wyłączenia

1. Gwarant odpowiada przed Nabywcą wyłącznie za wady fizyczne powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanym produkcie. Gwarancją nie są objęte wady powstałe z innych przyczyn, a szczególnie w wyniku:
 - nieprawidłowego użytkowania lub zastosowania,
 - nieprawidłowego doboru produktu do warunków istniejących w miejscu montażu,
 - nieprawidłowego montażu, konserwacji, magazynowania i transportu produktu,
 - uszkodzeń mechanicznych, chemicznych, termicznych lub celowego uszkodzenia produktu i wywołanie w nim wady,
 - uszkodzeń produktu powstałych w wyniku stosowania nieoryginalnych lub niezgodnych z zaleceniami producenta materiałów, części zamiennych i systemów naprawczych,
 - uszkodzeń wynikłych ze zdarzeń losowych, czynników noszących znamiona siły wyższej (pożar, powódź, wyładowania atmosferyczne itp.),
 - wadliwego działania zamontowanego wyposażenia i urządzeń mających wpływ na działanie produktu,
 - używania produktu łącznie z innymi urządzeniami, które nie są przeznaczone do używania z produktem lub z innymi urządzeniami niż zalecane przez Gwaranta,
 - posługiwania się sprzętem niezgodnie z ogólnie przyjętymi zasadami obsługi i korzystania ze sprzętu lub niezgodnie z instrukcją Gwaranta,
 - nieprawidłowo zainstalowanego lub wadliwego wyposażenia,
 - używania nieprawidłowo zainstalowanego wyposażenia lub używania wadliwego wyposażenia,
 - uszkodzenia, naruszenia lub usunięcia numerów seryjnych lub innych oznaczeń uniemożliwiających identyfikację sprzętu albo zakryciem ich w jakikolwiek sposób uniemożliwiający identyfikację,
 - nieprawidłowego montażu, pomimo wręczenia Nabywcy instrukcji montażu produktu,
 - zastosowania niewłaściwych narzędzi użytych do montażu produktu
 - gwarancja nie obejmuje elementów wyposażenia szaf, jeżeli nie było ono dostarczone przez Gwaranta.
2. Gwarancja nie obejmuje części, których zużycie nastąpiło podczas zgodnego z przeznaczeniem użytkowania, jak np. : tulejki zawiasów, zawiasy, zamki, prowadnice prętów zamykających, elementy uszczelniające itp.
3. Gwarancją nie są objęte czynności przewidziane w instrukcji obsługi i montażu, które Nabywca winien wykonać we własnym zakresie.
4. Gwarancja nie obejmuje produktu, którego na podstawie przedłożonych dokumentów i cech znamionowych nie można zidentyfikować jako produktu zakupionego u Gwaranta.

5. Gwarancja nie obejmuje produktu, dla którego nie były przestrzegane „Wytyczne dotyczące czyszczenia i konserwacji wyrobów ze stali nierdzewnych” (załącznik nr 2) oraz „Wytyczne dotyczące czyszczenia elementów pokrytych powłoką proszkową” (załącznik nr 3).
6. W przypadku jakichkolwiek uszkodzeń powłoki malarskiej w okresie gwarancji w następstwie niewłaściwego użytkowania produktu lub innych uszkodzeń mechanicznych, Nabywca zobowiązany jest zabezpieczenia powłoki lakierniczej przed rozwojem ognisk korozji zgodnie z zaleceniami Gwaranta na koszt własny pod rygorem utraty gwarancji oraz oddalenia jakichkolwiek roszczeń Nabywcy z tego tytułu.
7. Pozostałe wyposażenie wyrobów zastosowane w procesie produkcji objęte jest gwarancjami poszczególnych producentów wyposażenia.

§ 4 Utrata uprawnień z tytułu gwarancji

1. Nabywca traci uprawnienia z tytułu gwarancji na produkty w przypadku stwierdzenia:
 - jakiegokolwiek modyfikacji produktu lub zmian konstrukcyjnych,
 - ingerencji osób nieuprawnionych,
 - jakichkolwiek prób napraw dokonywanych przez osoby nieuprawnione z pominięciem zalecanych przez Gwaranta części zamiennych i systemów naprawczych,
 - nieprzestrzegania obowiązków dokonywania okresowych przeglądów, jeśli są one wymagane,
 - uszkodzeń z przyczyn niezależnych od producenta (np. użycie niewłaściwych środków do mycia, taśm zabezpieczających, narzędzi, środków chemicznych mogących spowodować uszkodzenie powierzchni hydrantu lub jego wyposażenia itp.),
 - wad powstałych na skutek niedbałości Nabywcy lub niezajomości zasad montażu i użytkowania.

§ 5 Wyłączenia odpowiedzialności

1. Gwarant wyłącza z zakresu niniejszej gwarancji odpowiedzialność:
 - za prawidłowość i poprawność montażu oraz działania zastosowanego wyposażenia nie dostarczonego przez Gwaranta w zakupionym produkcie,
 - za rzeczywiste szkody i utracone korzyści Nabywcę wynikające z konieczności oddania sprzętu do naprawy lub wymiany, na które Gwarant nie miał wpływu,
 - za szkody Nabywcy wynikające z opóźnienia w wykonaniu naprawy gwarancyjnej, na które Gwarant nie miał wpływu,
 - z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne produktu.
2. Stwierdzenie przez Gwaranta nieprawidłowości określonych w § 3 lub § 4 jest podstawą do nie udzielenia ochrony gwarancyjnej produktu. W przypadku nie uznania reklamacji, jeżeli reklamowany produkt był wysłany do Gwaranta będzie on zwrócony Nabywcy na jego pisemne żądanie pod warunkiem uprzedniego pokrycia Gwarantowi kosztów wykonanych niezbędnych badań, ekspertyz, przeprowadzenia procedury reklamacyjnej. Nieodebrany produkt po okresie 60 dni będzie utylizowany.
3. Stwierdzenie przez Gwaranta nieprawidłowości określonych w § 3 lub § 4 na miejscu montażu produktu, budowie itp. jest podstawą do nie uznania reklamacji produktu oraz obciążenia Nabywcy kosztami związanymi z przyjazdem, zakwaterowaniem, wykonaniem niezbędnych

badań, ekspertyz itp. , przeprowadzenia procedury reklamacyjnej oraz innymi czynnościami wynikającymi z konieczności przyjazdu Gwaranta do Nabywcy.

§ 6 Warunki i terminy rozpatrzenia reklamacji

1. Warunkiem przyjęcia reklamacji do rozpatrzenia jest zgłoszenie przez Nabywcę reklamacji w formie pisemnej lub elektronicznej, które zawiera::
 - nazwę produktu,
 - kod lub numer identyfikacyjny produktu,
 - datę zakupu,
 - szczegółowy opis uszkodzenia wraz z dodatkowymi informacjami dotyczącymi powstania wad wyrobu,
 - zdjęć wadliwego produktu w jakości pozwalającej właściwy odczyt.
2. Zgłoszenia reklamacji dokonać należy na formularzu reklamacyjnym Gwaranta, załącznik nr. 4. Dopuszczalne jest zgłoszenie reklamacji w innej formie (np. e-mail), jednakże zgłoszenie takie musi zawierać informacje wymienione w §6, pkt. 1.
3. Do zgłoszenia reklamacyjnego należy dołączyć fakturę lub paragonu zakupu. Dopuszcza się przyjęcie reklamacji bez dołączonej faktury lub paragonu pod warunkiem spełnienia wymagań z pkt. 1.
4. Na żądanie Gwaranta należy dostarczyć osobiście lub za pośrednictwem przewoźnika (spedytora) reklamowany produkt do siedziby Gwaranta.
5. Wszelkie reklamacje rozpatrywane będą w możliwie jak najkrótszym czasie jednak nie dłużej niż 14 dni do daty dostarczenia wszystkich niezbędnych informacji, dokumentów i produktów reklamowanych opisanych w §6, punkt 1,2,3,4.
6. Informacja Gwaranta o przyjęciu zgłoszenia reklamacyjnego zostanie przekazana do Nabywcy w ciągu 3 dni od zgłoszenia.
7. Jeżeli realizacja reklamacji poprzez naprawę wymaga obecności Gwaranta będzie następowała w terminie do 30 dni od daty rozpatrzenia reklamacji.
8. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za wydłużenie czasu rozpatrzenia reklamacji spowodowane niepełnym lub wprowadzającym w błąd opisem usterki oraz dostarczeniem niekompletnej dokumentacji reklamacyjnej.
9. Terminy określone w pkt.5 nie mają zastosowania w przypadku stwierdzenia opóźnienia lub zalegania płatnościami przez Reklamującego powyżej 7 dni od upływu terminu płatności. W powyższym przypadku, do dnia uregulowania przez Reklamującego zaległości płatniczych w pełnej wysokości Gwarant ma prawo odmówić przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego do rozpoznania i realizacji roszczeń gwarancyjnych z tego powodu nie wstrzymuje terminu biegu udzielonej gwarancji.
10. W uzasadnionych przypadkach możliwe jest ustalenie w formie pisemnej innego terminu lub sposobu rekompensaty roszczeń Nabywcy z tytułu gwarancji.

§ 7 Realizacja gwarancji

1. Gwarancja ogranicza się jedynie do bezpłatnej naprawy produktu, dostawy nowych części zamiennych, wymiany na nowy bądź inny produkt o takich samych parametrach technicznych.

2. Gwarant decyduje o zasadności zgłoszenia reklamacyjnego oraz o wyborze sposobu realizacji uznanych roszczeń gwarancyjnych.
3. W przypadku uznania reklamacji Gwarant zwróci reklamującemu uzasadnione i udokumentowane koszty dostarczenia reklamowanych produktów, nieodpłatnie dokona wymiany lub naprawy uszkodzonych podzespołów lub elementów oraz nie będzie obciążał innymi kosztami Nabywcy.
4. Jeżeli naprawa realizowana była w siedzibie Gwaranta, po dokonaniu naprawy reklamowany towar będzie odesłany na koszt Gwaranta.
5. W przypadku wymiany produktu na nowy, produkt ten jest objęty nową gwarancją od dnia wydania nowego produktu.
6. Wymienione wadliwe produkty przechodzą na własność Gwaranta. Na żądanie Gwaranta, Nabywca zobowiązany jest do ich przesłania do siedziby Gwaranta.
7. Reklamowany produkt zainstalowany na stałe w miejscu używania może być naprawiany u Nabywcy po uprzednim ustaleniu terminu naprawy z Gwarantem. W takim przypadku, Nabywca powinien zapewnić miejsce i warunki do wykonania naprawy.
8. Zakres i koszty napraw wykonywane przez Nabywcę muszą uprzednio zostać zaakceptowane przez Gwaranta.
9. Koszty napraw wykonywanych przez Nabywcę przed wyborem sposobu realizacji zgłoszenia reklamacyjnego przez Gwaranta, nie będą zwracane.
10. Gwarant zastrzega sobie prawo obciążenia Nabywcy wszelkimi kosztami związanymi z przeprowadzeniem badań, opinii, ekspertyzy i transportem z tym związanym, przejazdami do i od Nabywcy lub miejsca instalacji, zakwaterowaniem itp. jeżeli:
 - reklamowany produkt będzie sprawny,
 - uszkodzenie nie było objęte gwarancją,
 - uszkodzenie wynika z niewłaściwego użytkowania lub zabezpieczenia produktu
 - wynika z błędów montażowych i/lub projektowych w obiektach, w których zainstalowano produkty Gwaranta.
11. W przypadku reklamowania towaru i wysyłki do Gwaranta, uprawniony do gwarancji winien na własny koszt i ryzyko zdemontować zainstalowane wyposażenie.
12. Przyjęcie produktu w celu rozpatrzenia reklamacji Gwarant potwierdza za pomocą dostępnych środków komunikacji podając nr reklamacji. Przyjęcie oraz potwierdzenia w żadnym razie nie oznacza uznania reklamacji za zasadną.
13. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności z tytułu dodatkowych uszkodzeń reklamowanego produktu powstałych w czasie demontażu produktu oraz jego wyposażenia.
14. Gwarant zastrzega sobie prawo do wizji lokalnej w miejscu zamontowania reklamowanych produktów. Gwarant odmówi uznania gwarancji w przypadku uniemożliwienia mu wizji lokalnej w miejscu zamontowania produktu.
15. W przypadku dostarczenia niekompletnej dokumentacji reklamacyjnej Gwarant ma prawo odmówić rozpatrywania roszczenia do czasu uzupełnienia wymaganych dokumentów.
16. W przypadku przyjęcia reklamacji przed dokonaniem wymiany towaru, jego naprawy lub zwrotu kosztów Nabywca zobowiązany jest zwrócić reklamowany produkt w stanie kompletnym i nie pogorszonym, jeżeli nie ustalono inaczej, do siedziby Gwaranta.
17. Reklamowany produkt powinien być dostarczony odpowiednio zabezpieczony na czas transportu. Gwarant nie odpowiada za zniszczenia lub uszkodzenia produktu wynikające z niewłaściwego opakowania lub zabezpieczenia produktu przez Nabywcę.

18. Wszelkie dodatkowe uszkodzenie wynikające z niewłaściwego zabezpieczenia produktu i koszty z tym związane mogą być podstawą do obciążenia Nabywcy.

§ 8 Potwierdzenie wykonania naprawy

1. Dokumentem stwierdzającym dokonanie naprawy gwarancyjnej przez Gwaranta na miejscu zdarzenia jest protokół naprawy gwarancyjnej wystawiany przez Gwaranta.
2. Dokumentem stwierdzającym dokonanie naprawy gwarancyjnej przez autoryzowanego przedstawiciela Gwaranta na miejscu zdarzenia, jest protokół naprawy gwarancyjnej wystawiany przez autoryzowanego przedstawiciela Gwaranta oraz dokumentacja zdjęciowa z przeprowadzonej naprawy i wystanie do Gwaranta na adres gras@gras.pl
3. Podstawą do odebrania produktów po naprawie jest pokwitowanie przez Nabywcę w protokole naprawy gwarancyjnej, wystawione przez Gwaranta lub autoryzowanego przedstawiciela gwaranta odpowiednio podpisane i ostemplowane.

§ 9 Pozostałe wyłączenia

1. Gwarant nie jest zobowiązany do modernizowania lub modyfikowania istniejących produktów po wejściu na rynek ich nowszych wersji.
2. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek pośrednie lub bezpośrednie straty i szkody, poniesione przez Nabywcę z powodu wady produktu, a w szczególności utraty lub uszkodzenia innego sprzętu, wynikłych przestojów, utraty zysków lub dochodów, kosztów towarów zastępczych itp.

§ 10 Inne

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie postanowienia Kodeksu Cywilnego.
2. Wszelkie spory wynikłe z realizacji uprawnień gwarancyjnych będą rozpatrywane przez Sądy właściwy dla siedziby Gwaranta.
3. Wszystkie załączniki stanowią integralną część OWG.

Wykaz załączników

- Zał. nr 1. Przedłużenie okresu gwarancji,
- Zał. nr 2. Wytyczne dotyczące czyszczenia i konserwacji wyrobów ze stali nierdzewnych,
- Zał. nr 3. Wytyczne dotyczące czyszczenia elementów pokrytych powłoką proszkową
- Zał. nr 4. Formularz reklamacyjny,