

Warunki gwarancji Zbiornika na ciepłą wodę użytkową DHW-200 marki VIQTIS

(Powyższe warunki gwarancji obowiązują dla zbiorników sprzedanych od 01.12.2023r., gwarancja dla zbiorników zakupionych przed wyżej wymienionym dniem wynosi: gwarancja podstawowa 2 lat, gwarancja przedłużona 5 lat).

Definicje

1. Gwarant – Yell sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Jana Pawła II 11C, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Katowicach, Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sadowego, pod numerem KRS 0000805170.
2. Urządzenie – Zbiornik na ciepłą wodę użytkową DHW-200
3. Karta Gwarancyjna - karta zgodna ze wzorem udostępnionym przez Gwaranta, określająca m.in. zasady użytkowania i przeznaczenie Urządzenia oraz warunki techniczno-eksploatacyjne wynikające z instrukcji obsługi i zaleceń Producenta.
4. Użytkownik - klient końcowy, czyli osoba fizyczna lub inny podmiot, który zakupił Urządzenie i jest jego właścicielem.
5. Serwis Fabryczny Gwaranta – pracownicy Gwaranta dedykowani do obsługi Urządzeń, posiadający odpowiednią wiedzę, kwalifikacje i uprawnienia do dokonywania montażu, uruchomienia, przeglądu oraz serwisu Urządzeń.
6. Autoryzowany Partner Serwisowy - osoba fizyczna lub inny podmiot posiadający autoryzację Gwaranta, który zawarł z Gwarantem umowę na świadczenie usług i posiada ważny certyfikat potwierdzający udzielenie przez Gwaranta uprawnień do dokonywania montażu, uruchomienia, przeglądu oraz serwisu Urządzeń; lista Autoryzowanych Partnerów Serwisowych jest udostępniona na stronie internetowej producenta (www.viqtis.com).
7. Instalator – osoba fizyczna lub inny podmiot posiadający odpowiednią wiedzę i umiejętności do prawidłowego montażu, oraz uruchomienia Urządzenia.
8. Gwarancja podstawowa – gwarancja udzielana na okres 60 miesięcy począwszy od dnia pierwszego uruchomienia, lecz nie dłużej niż na okres 64 miesięcy od dnia zakupu Urządzenia.
9. Gwarancja Rozszerzona – gwarancja udzielana na okres od szóstego do dziesiątego roku użytkowania począwszy od dnia pierwszego uruchomienia, lecz nie dłużej niż na okres 126 miesięcy od dnia zakupu.

Zakres gwarancji

1. Gwarancja Podstawowa objęte są Urządzenia zakupione w sieci sprzedaży Gwaranta i zainstalowane na terenie całej Unii Europejskiej, których typ i numer seryjny został podany w Karcie Gwarancyjnej oraz w Protokole instalacji i pierwszego uruchomienia Urządzenia.
2. Gwarancja Rozszerzona udzielana jest wyłącznie na Urządzenia zakupione w sieci sprzedaży Gwaranta i zainstalowane na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, których typ i numer seryjny został podany w Karcie Gwarancyjnej oraz w Protokole instalacji i pierwszego uruchomienia Urządzenia.
3. Gwarancja obejmuje wyłącznie Urządzenie i nie obejmuje instalacji wodnej, elektrycznej, sterowania oraz innych urządzeń i instalacji towarzyszących, dostarczanych i wykonywanych częściowo lub w całości przez sprzedawcę lub Instalatora, które nie są Urządzeniami i akcesoriami Gwaranta.
4. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne niedogodności lub koszty spowodowane demontażem urządzenia.
5. W okresie Gwarancji Gwarant zobowiązuje się do zapewnienia bezpłatnego usuwania wad w Urządzenia będących wynikiem błędów konstrukcyjnych, materiałowych, zaprojektowania lub wykonania Urządzenia.

Warunki uzyskania gwarancji

1. W celu uzyskania Gwarancji Podstawowej na urządzenie, niezbędne jest spełnienie łącznie następujących warunków:
 - a) wykonanie montażu Urządzenia wyłącznie przez Instalatora, zgodnie z instrukcją montażu, wytycznymi instalacyjnymi Gwaranta, udostępnionymi na stronie www.producenta, a także zgodnie ze sztuką instalatorską i zasadami dobrych praktyk montażowych zbiorników oraz zasobników, obowiązującymi normami, przepisami prawa budowlanego, zasadami sztuki budowlanej oraz zaleceniami Producenta określonymi w wytycznych instalacji i katalogu dołączonym do Urządzenia a także dokumentacji projektowej;
 - b) użytkowanie Urządzenia zgodnie z przeznaczeniem, instrukcją obsługi oraz zaleceniami producenta;
 - c) zgłaszanie usterek w terminie do 72 godzin od momentu ich wystąpienia, w sposób opisany w dziale „Procedura Zgłaszania Reklamacji”.

- d) posiada fakturę zakupu i kartę gwarancyjną poprawnie wypełnioną, kompletną, z pieczętą sprzedawcy i instalatora, nie zawierającą poprawek, skreśleń wypełnioną w języku polskim.
 - e) zbiornik musi być zamontowany tak by był zapewniony swobodny dostęp do niego w celu konserwacji, naprawy lub wymiany.
- f) Przynajmniej raz na 18 miesięcy należy obowiązkowo wymienić anodę magnezową, wymiana nie wchodzi w zakres obsługi gwarancyjnej. Należy zachować rachunki zakupu anod magnezowych przez klienta i dla niego wystawione. Jeżeli w zestawie nie ma anody magnezowej należy ją zainstalować. Brak anody w chwili sprzedaży nie zwalania z użytkownika z konieczności jej zainstalowania i późniejszej wymiany.
2. W celu uzyskania Gwarancji Rozszerzonej na urządzenie, niezbędne jest spełnienie łącznie następujących warunków:
- a) spełnienie warunków Gwarancji Podstawowej;
 - b) wykonywanie odpłatnego przeglądu konserwacyjnego przed zakończeniem Gwarancji Podstawowej, a więc upływem 60 miesięcy od dnia montażu, nie wcześniej jednak niż 120 dni od tej daty. Producent zastrzega sobie, że Przegląd konserwacyjny wykonywany jest tylko i wyłącznie przez Serwis Fabryczny Producenta lub Autoryzowanego Partnera Serwisowego według cennika umieszczonego na stronie producenta (WWW.VIQTIS.COM).
3. Ustalenie terminu przeglądu konserwacyjnego z producentem leży w interesie Użytkownika, brak wykonania przeglądu konserwacyjnego jest jednoznaczne z zakończeniem gwarancji po upływie Gwarancji Podstawowej.

Wyłączenia gwarancji

1. Nie są objęte Gwarancją Podstawową oraz Rozszerzoną Urządzenia:
- a) w których dokonano jakichkolwiek zmian lub przeróbek;
 - b) dla których wykonywane były czynności uruchomienie, przegląd i serwis Urządzenia przez osoby inne niż Instalator;
 - c) które nie posiadają poprawnie lub całkowicie wypełnionych protokołów instalacji, pierwszego uruchomienia lub przeglądu konserwacyjnego
 - d) które są stosowane w instalacjach gdzie zastosowano układ zmiękczenia wody lub woda ma podwyższoną ilość jonów sodu
 - e) które nie są wyposażone w sprawny i poprawnie zamontowany zawór bezpieczeństwa (należy zachować dokument zakupu i kartę gwarancyjną zaworu bezpieczeństwa). Zawór bezpieczeństwa musi być montowany bezpośrednio przed zbiornikiem na rurze dopływowej zimnej wody. Należy stosować tylko i wyłącznie zawory dopuszczone przez Urząd Dozoru Technicznego, przystosowane do pojemnościowych ogrzewaczy wody - zawierające w sobie także zawór zwrotny. Pomiędzy zaworem bezpieczeństwa a zbiornikiem nie mogą być montowane zawory odcinające, zwrotne inne mając wpływ na działanie zaworu bezpieczeństwa.
 - f) które są zamontowane w pomieszczeniach w których temperatura może spaść poniżej +3C.
2. Gwarant odmawia usunięcia wady Urządzenia w ramach Gwarancji w przypadku naruszenia Warunków Gwarancji, a także w przypadku:
- a) Nieuprawnione otwarcie lub demontaż Urządzenia. Za otwarcie uznaje się także naruszenia zabezpieczeń.
 - b) niezapewnienia Gwarantowi swobodnego dostępu do Urządzenia po zgłoszeniu reklamacyjnym.
 - c) Urządzeń posiadających uszkodzenia mechaniczne
3. Gwarant odmawia usunięcia wady Urządzenia w ramach Gwarancji w przypadku jego nie działania lub nieprawidłowego działania, które są spowodowane:
- a) błędnym doбором Urządzenia;
 - b) błędnym montażem i uruchomieniem Urządzenia niezgodnie z wytycznymi instalacyjnymi udostępnionymi przez Gwaranta na stronie www, skutkującym zmniejszonym komfortem cieplnym użytkownika lub podwyższonym zużyciem energii elektrycznej przez Urządzenie i inne;
 - c) niezgodnymi z przepisami bezpieczeństwa, instrukcją obsługi lub zaleceniami Gwaranta montażem, użytkowaniem bądź eksploatacją Urządzenia;
 - d) działaniem siły wyższej, tj. zewnętrznych czynników mechanicznych lub atmosferycznych w tym m.in. wyładowaniami atmosferycznymi, powodzią, burzą o ogromnej sile, huraganem, obfitymi opadami śniegu, trzęsieniami ziemi;
 - e) spadkiem temperatury w Urządzeniu poniżej temperatury zamarzania wody, które może skutkować rozszczelnieniem Urządzenia;
 - f) wykonaniem nieuprawnionych przeróbek w instalacji wodnej i sterowniczej Urządzenia;
 - g) korozją, odbarwieniami lub przebarwieniami wynikającymi z niezgodnym z zaleceniami Gwaranta, miejscem montażu Urządzenia;
 - h) zabrudzeniem lub innymi przeszkodami w prawidłowym działaniu Urządzenia wywołanymi przez Użytkownika lub osoby trzecie;

- i) Nieprzeprowadzenie wymaganych pomiarów i kontroli urządzenia po montażu, których wykonanie jest obowiązkiem zgodnie z przepisami prawa.
 - j) Niedokonywaniem wymaganych przeglądów konserwacyjnych urządzenia które wynikają z zaleceń umieszczonych w instrukcjach obsługi lub z przepisów prawa.
 - k) Wpływem innych urządzeń i elementów instalacji, przede wszystkim gdy nie są dostosowane do współpracy z Urządzeniem
 - l) Używanie Urządzenia w sposób sprzeczny z jego przeznaczeniem;
 - m) Nieprawidłowym działaniu sieci wodnej, przede wszystkim przez zbyt wysokie ciśnienie, jednocześnie nie zastosowanie zaworu nadciśnieniowo zabezpieczającego przed ciśnieniem powyżej ciśnienia maksymalnego, lub zastosowanie zaworów odcinających zawór nadciśnieniowo zabezpieczający zabezpieczonego Urządzenia;
 - n) uszkodzeniem urządzenia w transporcie lub niewłaściwym przechowywaniem Urządzenia, które nie są spowodowane przez Gwaranta w tym również przewóz Urządzenia w pozycji poziomej które może skutkować oberwaniem węzowniczy. W takim przypadku usunięcie wady na żądanie Użytkownika następuje według cennika.
4. Wyłączenia gwarancji wskazane w punkcie powyżej nie wyłączają uprawnień Użytkownika wynikających z ubezpieczenia określonego w pkt. 4 str. 2 niniejszych Warunków Gwarancji.
 5. W ramach Gwarancji Podstawowej oraz Gwarancji Rozszerzonej producent nie jest odpowiedzialny za normalne zużycie elementów eksploatacyjnych oraz uszkodzenia wynikające z eksploatacji Urządzenia lub instalacji, które współpracują z Urządzeniem.
 6. Użytkownik jest odpowiedzialny za pokrycie kosztów wynikających z wezwania Serwisu Fabrycznego Producenta lub Autoryzowanego Partnera Serwisowego, zgodnie z obowiązującym cennikiem, w przypadku zgłoszenia reklamacji, które okażą się nieuzasadnione lub w przypadku prawidłowego działania Urządzenia. Ponadto koszty te będą również ponoszone przez Użytkownika w przypadku, gdy przyczyną nieprawidłowego działania Urządzenia jest uszkodzenie lub wadliwe działanie instalacji współpracującej z Urządzeniem, takiej jak instalacja grzewcza, instalacja elektryczna lub brak bądź wadliwe zasilanie elektryczne.

Procedura zgłaszania i rozpatrywania reklamacji

1. Zgłoszenia reklamacyjne należy kierować w pierwszej kolejności do Instalatora lub Autoryzowanego Partnera Serwisowego, który instalował Urządzenie, a w razie jego likwidacji lub zakończenia działalności bezpośrednio do Gwaranta;
2. Zgłoszenie Instalator lub Autoryzowany Partner Serwisowy przekazuje niezwłocznie Gwarantowi według wzoru w pkt.3
3. Zgłoszenie reklamacyjne winno zawierać:
 - a) podstawowe dane zgłaszającego [Imię i nazwisko, telefon do kontaktu];
 - b) adres instalacji Urządzenia.
 - c) numer seryjny wadliwego Urządzenia;
 - d) data uruchomienia Urządzenia;
 - e) opis wady Urządzenia;
 - f) potwierdzenie instalacji Urządzenia przez Instalatora w postaci skanu lub zdjęcia protokołu instalacji;
 - g) Potwierdzenie pierwszego uruchomienia urządzenia oraz jeżeli upłynęło 60 miesięcy od dnia montażu Urządzenia wykonywania przeglądu konserwacyjnego w postaci skanu lub zdjęcia karty gwarancyjnej;
4. Reakcja serwisowa od momentu przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego wynosi do 72 godzin. Pod wyrażeniem reakcji serwisowej rozumie się:
 - a) Ustalenie z użytkownikiem terminu wizyty serwisowej lub
 - b) Rozwiązanie problemu drogą telefoniczną lub
 - c) Wizytę serwisową mającą na celu zdiagnozowanie wady w miejscu instalacji urządzenia lub
 - d) Wizytę serwisową mającą na celu zdiagnozowanie i usunięcie wady w miejscu instalacji urządzenia.
5. Wady Urządzenia ujawnione w okresie Gwarancji będą usuwane niezwłocznie w pierwszej kolejności poprzez naprawę dokonaną przez Serwis Fabryczny Producenta lub Autoryzowanego Partnera Serwisowego w terminie nieprzekraczającym 14 dni roboczych, licząc od dnia potwierdzonego przez Gwaranta przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego od Instalatora, lub Autoryzowanego Partnera Serwisowego, co następuje nie później niż 2 dni robocze od dnia zgłoszenia reklamacji przez Użytkownika.
6. Naprawa dokonana przez Serwis Fabryczny Producenta lub Autoryzowanego Partnera Serwisowego zostanie potwierdzona w odpowiednim protokole

7. Okres usuwania wady może ulec wydłużeniu w przypadku potrzeby sprowadzenia części z zagranicy lub innych przyczyn nie leżących po stronie Gwaranta takich jak m.in.: brak dostępności części zamiennych lub podzespołów do Urządzenia.
8. Gwarant zobowiązuje się do wymiany Urządzenia wyłącznie wówczas, gdy jest ono dotknięte wadami uniemożliwiającymi jego użytkowanie zgodnie z przeznaczeniem, a naprawa nie jest możliwa lub ekonomicznie uzasadniona. Wymiana Urządzenia nie wymaga zgody Użytkownika z zastrzeżeniem, że Urządzenie wymieniane jest na urządzenie fabrycznie nowe i wolne od wad, tej samej klasy, o parametrach technicznych analogicznych do wadliwego pod względem wielkości, koloru, kształtu lub mocy, gdy Urządzenie wadliwe jest niedostępne lub zaprzestano jego produkcji.
9. Sposób naprawy określa producent na podstawie własnej decyzji
10. Zgodnie z Gwarancją, nowe urządzenie po wymianie przechodzi na własność użytkownika, natomiast wadliwe urządzenie, jego części i podzespoły, przekazują się na własność Gwaranta w dniu naprawy lub wymiany.
11. Jeśli użytkownik nie umożliwi gwarantowi przeprowadzenia naprawy gwarancyjnej urządzenia przez okres powyżej 21 dni od dnia, w którym użytkownik został poinformowany o gotowości przystąpienia do naprawy, w szczególności jeśli użytkownik nie udzielił informacji dotyczących dogodnego terminu, w którym naprawa gwarancyjna mogłaby zostać przeprowadzona, gwarant zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania naprawy i anulowania zgłoszenia z powodów leżących po stronie użytkownika. W takiej sytuacji użytkownik traci prawo do ponownego zgłoszenia tej samej wady.

Zakres odpowiedzialności odszkodowawczej Gwaranta

1. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej wobec Użytkownika z tytułu Gwarancji za utratę, uszkodzenie lub zniszczenie Urządzenia, które nie wynikają z wady Urządzenia, bądź z jego parametrów technicznych, o ile są one zgodne z podanymi przez Producenta.
2. Na podstawie niniejszych Warunków Gwarancji:
 - a) Odpowiedzialność odszkodowawcza Gwaranta jest ograniczona do kwoty proporcjonalnej (nie większej niż) cenie zakupu Urządzenia;
 - b) Gwarant nie ma obowiązku pokrycia szkód osobowych lub w mieniu poniesionych przez Użytkownika lub osoby trzecie, w tym uszkodzeń/urazów ciała, szkód w mieniu innym niż Urządzenie, które pozostają lub mogą pozostawać w związku z reklamowanym Urządzeniem lub jego eksploatacją, o ile nie wynika to z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
 - c) Odpowiedzialność Gwaranta nie obejmuje odpowiedzialności odszkodowawczej za utracone korzyści, takie jak utracony przychód lub zysk, w szczególności utratę przychodów związanych z Urządzeniem, a także szkody pośrednie i następcze, w tym utratę produktywności, przydatności oraz użyteczności, o ile nie wynika to z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Warunki Gwarancji (Podstawowej lub Rozszerzonej) nie wyłączają, nie ograniczają ani nie zawieszają uprawnień Kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady fizyczne rzeczy lub z tytułu uprawnień Kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.