

Ogólne warunki gwarancji

I. Warunki gwarancji dla urządzeń z serii LEO,ELiS i OXeN

Klient ma prawo w ramach gwarancji do bezpłatnej naprawy urządzenia w wypadku wady ujawnionej w okresie trwania gwarancji.

1. Klient ma prawo w ramach gwarancji do wymiany urządzenia lub jego elementu na nowy produkt, wolny od wad, tylko wtedy gdy w okresie gwarancji producent stwierdzi, iż usunięcie wady nie jest możliwe.
2. Dowód zakupu stanowi dla użytkownika podstawę do wystąpienia o bezpłatne wykonanie naprawy.
3. W przypadku bezpodstawnego wezwania do naprawy gwarancyjnej koszty z tym związane w pełnej wysokości ponosić będzie użytkownik.
4. Gwarancja przysługuje przez okres 24 kolejnych miesięcy od daty zakupu.
5. Gwarancja jest ważna wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
6. W celu wykonania naprawy gwarancyjnej użytkownik jest zobowiązany do dostarczenia reklamowanego urządzenia do producenta.
7. Producent zastrzega sobie prawo do rozpatrzenia i naprawy urządzenia w ciągu 14 dni roboczych od dnia dostarczenia urządzenia do producenta.
8. W przypadku, gdy wada nie ma charakteru trwałego i jej ustalenie wymaga dłuższej diagnozy producent zastrzega sobie prawo przedłużenia terminu rozpatrzenia gwarancji określonego w punkcie 7. O konieczności przedłużenia terminu potrzebnego do rozpatrzenia gwarancji producent zawiadomi przed upływem 14-tego dnia, liczonego od dnia dostarczenia reklamowanego urządzenia.
9. Producent może wysłać zastępcze urządzenie na życzenie klienta w czasie rozpatrywania gwarancji. Na wysłany, nowy towar wystawiana jest faktura, do której klient otrzyma korektę w przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji.
10. W przypadku stwierdzenia, że usterka wynika z powodu użytkowania urządzenia niezgodnie z wytycznymi producenta lub reklamowane urządzenie okazało się w pełni sprawne – gwarancja nie zostanie uznana, a zgłaszający będzie musiał dokonać zapłaty za urządzenie zastępcze zgodnie z wystawioną fakturą.

Ograniczenia gwarancji

1. W skład świadczeń gwarancyjnych nie wchodzi: montaż i instalacja urządzeń, prace konserwacyjne, usuwanie usterek spowodowanych brakiem wiedzy na temat obsługi urządzenia.
2. Gwarancja nie obowiązuje w przypadku wystąpienia niżej wymienionych usterek:
 - uszkodzenia lub zniszczenia produktu powstałe w rezultacie niewłaściwej eksploatacji, postępowania niezgodnego z zaleceniami normalnego użycia lub niezgodnego z dostarczoną z urządzeniem dokumentacją techniczną,
 - wad powstałych na skutek montażu urządzeń niezgodnie z dokumentacją techniczną,
 - wady powstałe na skutek niezgodnego z zaleceniami w dokumentacji technicznej fizycznego lub elektrycznego oddziaływania, przegrzania lub wilgoci albo warunków środowiskowych, zamknięcia, korozji, utleniania, uszkodzenia lub wahania napięcia elektrycznego, pioruna, pożaru lub innej siły wyższej powodującej zniszczenia lub uszkodzenia produktu,
 - mechaniczne uszkodzenia lub zniszczenia produktów i wywołane nimi wady,
 - uszkodzenia powstałe na skutek niewłaściwego transportowania lub zapakowania produktu przesyłanego do punktu sprzedaży. Klient ma obowiązek sprawdzenia towaru przy odbiorze. W razie stwierdzenia usterek klient jest zobowiązany poinformować o nich producenta oraz spisać protokół uszkodzeń u przewoźnika,
 - wad powstałych na skutek normalnego zużycia materiałów wynikających z normalnej eksploatacji.

II. Warunki gwarancji dla urządzeń z serii ROBUR

1. Okres gwarancji wynosi 12 miesięcy od dnia sprzedaży oraz 24 miesiące w przypadku dokonania rozruchu i przeglądu rocznego przez Autoryzowany Serwis.
2. Producent udziela gwarancji, że jego produkty posiadają i będą posiadać przez określony czas właściwości ustalone przez normy techniczne, pod warunkiem przestrzegania warunków techniczno-eksploatacyjnych oraz regularnej konserwacji prowadzonej przez użytkownika, a także że produkty te są kompletne oraz bez wad.
3. Naprawy gwarancyjne produktów zostaną przeprowadzone w ramach działalności Autoryzowanych Serwisów.
4. Gwarancję można zgłosić z tytułu wad materiałowych oraz w przypadku niepoprawności funkcjonowania produktów. Reklamacje zgłasza użytkownik bezpośrednio u Dystrybutora.
5. Urządzenie może zostać wdrożone do eksploatacji wyłącznie przez osobę posiadającą uprawnienia gazowe, oraz zgodnie ze wszystkimi wytycznymi zawartymi w Instrukcji Obsługi i Montażu urządzenia.
6. Gwarancja staje się nieważna w sytuacji, gdy produkt został poddany modyfikacjom lub naruszono tabliczki fabryczne, gdy produkt został uszkodzony mechanicznie przy użyciu siły lub wskutek jego nieprawidłowego zastosowania, a także w przypadku nie przeprowadzania regularnych prac konserwacyjnych lub w przypadku usterki spowodowanej wypadkiem.
7. W skład świadczeń gwarancyjnych nie wchodzi: rozruch, regularne prace konserwacyjne oraz kontrola roczna.
8. W skład świadczeń gwarancyjnych nie wchodzi usuwanie usterek spowodowanych brakiem wiedzy na temat montażu oraz obsługi urządzenia.
9. Użytkownik zobowiązany jest do zapewnienia warunków roboczych zgodnych z aktualnymi przepisami prawa oraz warunkami eksploatacji i montażu zawartymi w Instrukcji Obsługi i Montażu.
10. Użytkownik zobowiązany jest umożliwić technikom serwisowym bezpieczny dostęp do urządzenia.
11. Przedłużona gwarancja do 24 miesięcy obowiązuje w przypadku dokonania rozruchu oraz przeglądu po roku eksploatacji przez Autoryzowany Serwis.

Procedura reklamacji

Jak rozpocząć procedurę reklamacyjną?

Procedurę reklamacyjną rozpoczynamy od zgłoszenia przez klienta reklamacji poprzez:

- 1) Wypełnienie formularza reklamacyjnego (w formie [on-line](#))
- 2) Dołączenie faktury zakupu urządzenia

W przypadku pytań prosimy o kontakt z działem serwisu:

- numer tel. +48 58 627 57 28
- adres serwis@flowair.pl
- adres pocztowy:

Dział Serwisu
FLOWAIR Sp. J.
ul. Chwaszczyńska 151E
81- 571 Gdynia

Co dalej, czyli etapy procedury reklamacyjnej

1. Dział Serwisu weryfikuje zgłoszenie, powiadamia klienta o przyjęciu zgłoszenia oraz nadaje mu numer. Do każdej reklamacji podchodzimy w sposób indywidualny dlatego serwisant przedstawia propozycję dalszego postępowania w sprawie - może skierować do naprawy Autoryzowany Serwis (gazowe nagrzewnice ROBUR), lub poprosić o odesłanie towaru do FLOWAIR.

2. Reklamowany towar klient odsyła na koszt FLOWAIR za pośrednictwem wskazanej firmy kurierskiej. Serwisant FLOWAIR jest zobowiązany do poinformowania klienta o nazwie przewoźnika.

3. Klient zobowiązany jest do odesłania towaru w oryginalnym opakowaniu lub gdy go nie posiada w opakowaniu zastępczym zapewniającym ochronę towaru przed uszkodzeniem w transporcie.

Prosimy o dołączenie do przesyłki wymaganych dokumentów, ich brak lub nienależyte wypełnienie bez dokładnego opisu usterki, adresu zwrotnego i numeru telefonu do osoby kontaktowej utrudni rozpatrzenie reklamacji. Przesyłki zawierające protokoły reklamacyjne bez wypełnionych pól ułatwiających identyfikację nadawcy mogą zostać odrzucone w procesie serwisowym. Przy nadawaniu paczki w firmie kurierskiej prosimy o czytelne i dokładne (najlepiej drukowanymi literami) wypełnienie listu przewozowego oraz zachowanie jego kopii.

4. W przypadku bezzasadnej reklamacji klient zostanie obciążony kosztami transportu oraz kosztami manipulacyjnymi związanymi ze zdiagnozowaniem reklamowanego towaru.

Formularz reklamacji

Dla usprawnienia procedury reklamacyjnej przygotowaliśmy dla Państwa formularz on-line. Wystarczą cztery kroki aby uruchomić procedury reklamacyjne. W tym celu prosimy o przygotowanie informacji na temat lokalizacji montażu urządzenia oraz niezbędnych danych zakupowych urządzenia typu dowód zakupu, numer seryjny, nazwy urządzenia itp.

1. Dane kontaktowe osoby lub instytucji zgłaszającej reklamację:

Imię*

E-mail*

Firma/Instytucja (pełna nazwa)**

Ulica*

Miasto*

NIP*

2. Lokalizacja montażu urządzenia:

takie same jak dane kontaktowe

Imię*

E-mail*

Firma/Instytucja (pełna nazwa)**

Ulica*

Miasto*

Województwo**

3. Informacje niezbędne do rozpatrzenia reklamacji:

Data wykrycia usterki*

Numer seryjny*

Data zakupu*