

OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI (OWG) na urządzenia firmy Hoval

I. Informacje ogólne:

1. Poniższe warunki gwarancji dotyczą wyłącznie urządzeń firmy Hoval sprzedanych i zainstalowanych na terenie Rzeczypospolitej Polskiej
2. Hoval nie udziela gwarancji ani rękojmi na podzespoły innych producentów (np. palniki). Ich warunki gwarancji określają odrębne karty gwarancyjne innych producentów.
3. Firmy instalujące oraz uruchamiające urządzenie Hoval udzielają własnej gwarancji na wykonane usługi.

II. Okres gwarancji

1. Firma Hoval udziela gwarancji na swoje produkty na okres:
 - 24 miesiące licząc od daty uruchomienia, lecz nie dłużej niż 27 miesięcy od daty dostawy, pod warunkiem ich poprawnego montażu oraz eksploatacji
 - 12 miesięcy na części zamienne od daty uruchomienia urządzenia lub wymiany elementu, potwierdzonej protokołem naprawy.
 - gwarancja nie obejmuje części eksploatacyjnych podlegających szybkiemu zużyciu (np. elektrody zapłonowe, uszczelki, wkłady filtrów, dysze, anody ochronne, izolacje termiczne, itp.).
2. W okresie gwarancji bezpłatnie usuwane są usterki wynikające wyłącznie z winy producenta w terminie uzgodnionym z autoryzowaną przez Hoval firmą serwisową.

III. Zgłaszanie reklamacji

1. Kupujący/Użytkownik jest zobowiązany zgłaszać wady Towaru bezpośrednio przez Sprzedawcę urządzeń niezwłocznie po ich ujawnieniu się, lecz nie później niż w ciągu 2 dni od dnia ich wykrycia, w przeciwnym razie Kupujący/Użytkownik traci wszelkie uprawnienia z tytułu gwarancji.
2. Zgłoszenie usterki należy dokonać pisemnie na adres: Hoval Sp. z o.o., ul. Krzemowa 1 Złotniki, 62-002 Suchy Las lub elektronicznie na adres : serwis.pl@hoval.com
3. Każde zgłoszenie dla swej ważności musi być dodatkowo potwierdzone telefonicznie pod nr: **607 848 848**.
4. Producent w ciągu 14 dni od momentu skutecznego zgłoszenia wady/usterki rozpatrzy reklamację i w razie jej uznania postara się w jak najkrótszym czasie, uwzględniając własne możliwości techniczne i organizacyjne naprawić lub wymienić Towar na nowy. Firma Hoval zastrzega sobie wybór sposobu przeprowadzenia naprawy gwarancyjnej.
5. Roszczenia gwarancyjne rozpatrywane będą tylko po przedstawieniu przez Użytkownika dowodu zakupu wraz z protokołami potwierdzającymi uruchomienie i przeprowadzenie wymaganych przeglądów przez autoryzowany serwis Hoval.
6. W przypadku nieuzasadnionego zgłoszenia reklamacyjnego z tytułu gwarancji Hoval naliczy Zgłaszającemu, opłatę za dojazd serwisu i wykonane czynności serwisowe, według stawek obowiązujących w Hoval na dzień dokonania naprawy.
7. Jeżeli rzeczywisty stan techniczny instalacji, po przyjeździe serwisu w celu uruchomienia urządzenia, będzie odbiegał od stanu zgłoszonego na liście kontrolnej przez Zlecającego i uniemożliwi uruchomienie urządzenia, Hoval będzie uprawniony do obciążenia Zlecającego dodatkową opłatą w wysokości 50% ceny uruchomienia, które się nie odbyło z winy Zlecającego. Za prawidłowe wypełnienie listy kontrolnej oraz zgłoszony stan instalacji odpowiada Zlecający.

IV. Warunki gwarancji

1. Pierwsze uruchomienie oraz wszelkie naprawy i przeglądy okresowe wykonuje serwis własny Hoval albo po akceptacji pisemnej Hoval (dopuszcza się formę mailową), firma serwisowa autoryzowana przez Hoval Sp. z o.o.
2. Parametry wody dla układu grzewczego muszą spełniać wymagania PN-C-04607, VDI2035 oraz wymagania producenta zawarte w dokumentacji technicznej, także te dotyczące wody pitnej.
3. Urządzenia grzewcze muszą być zainstalowane w układzie zamkniętym, zgodnie z PN-B-02414,

zaprojektowane wg.PN EN 12828 oraz wg. wymagań projektowych zawartych w katalogu Hoval.

4. Uzyskanie gwarancji, o której mowa w ust. II pkt.1, następuje pod warunkiem przeprowadzania przez Hoval Sp.z o.o. lub autoryzowaną przez Hoval uprawnioną firmę płatnych przeglądów:
- przynajmniej co 12 miesięcy licząc od daty uruchomienia dla urządzeń techniki grzewczej : UltraGas, CabinSlim, TopGas, pomp ciepła, UltraSol, kotłów Max-3-(pracujących na gazie), zasobników oraz urządzeń wentylacyjnych: HomeVent, RoofVent, TopVent
 - przynajmniej co 6 miesięcy licząc od daty uruchomienia dla kotłów UltraOil oraz Max-3 (pracujących na oleju)
- Dodatkowo, w zasobnikach c.w.u. z anodami ochronnymi-aktywnymi wymagana jest ich coroczna kontrola, a co 2 lata wymiana anod pasywnych.
- W przypadku urządzeń wentylacyjnych należy wymieniać filtry co 12 miesięcy lub według zużycia (jeśli nastąpi szybciej).

Dla usprawnienia obsługi gwarancyjnej zalecane jest zawarcie stałej umowy o opiece gwarancyjnej z Hoval Sp.z o.o.

V. Odpowiedzialność gwarancyjna

1. Hoval ponosi odpowiedzialność gwarancyjną wyłącznie za elementy, w przypadku których można udowodnić, że stały się wadliwe lub nienadające się do użytku przed końcem okresu gwarancyjnego w wyniku zastosowania wadliwych materiałów, konstrukcji lub nieprawidłowego wykonania produktu.
2. Hoval Sp. z o.o. ogranicza swoją odpowiedzialność materialną wynikającą z gwarancji maksymalnie do wysokości ceny reklamowanego Towaru lub Usługi.
3. Hoval nie ponosi odpowiedzialności za koszty związane z demontażem i montażem urządzenia.
4. Wyłączona zostaje również odpowiedzialność odszkodowawcza Hoval za ewentualne szkody bezpośrednie czy pośrednie spowodowane Użytkownikowi lub osobom trzecim niewłaściwym działaniem urządzenia lub jego przestojem. W szczególności wyłączona zostaje odpowiedzialność z tytułu utraconych zysków, przestojów w produkcji, strat produkcyjnych, kar umownych, ewentualnych negatywnych skutków wad Towaru czy usług.
5. Hoval Sp. z o.o. jest zwolniona od odpowiedzialności gwarancyjnej i odszkodowawczej na zasadach ogólnych, w granicach dopuszczalnych prawem, jeżeli Kupujący wiedział o wadzie Towaru w chwili zawarcia umowy.

VI Gwarancja nie obejmuje

1. Uszkodzeń wynikających z nieprawidłowego składowania, rozładunku i transportu urządzeń na miejscu dostawy.
2. Usterek powstałych w wyniku działania czynników zewnętrznych, m.in.:
 - uszkodzeń korozyjnych (np. powstałych w wyniku działania agresywnego środowiska, przestoju urządzeń przez dłuższy okres czasu, temperatur spadających poniżej punktu rosy, efektów chemicznych lub elektrochemicznych itp.);
 - uszkodzeń spowodowanych zanieczyszczeniem powietrza (np. nagromadzenie dużej ilości pyłu/kurzu, agresywne opary itp.);
 - uszkodzeń powstałych wskutek przegrzania solarnego, czynników chemicznych,
 - usterki spowodowanych wylądowaniami atmosferycznymi, zalaniem itp.
3. Usterki powstałych wskutek działania siły wyższej (np. powodzie, wojna, ataki terrorystyczne).
4. Gwarancja nie obejmuje również poniższych przypadków oraz wynikających z nich uszkodzeń, a ich wystąpienie skutkuje natychmiastowym, całkowitym wyłączeniem gwarancji przez producenta:
 - a). zaniedbań we właściwej obsłudze urządzenia przez Użytkownika, w szczególności:
 - niewłaściwej eksploatacji urządzenia, nieprzestrzegania instrukcji montażu, eksploatacji i konserwacji oraz postępowania niezgodnego z dokumentacją techniczno-ruchową i wytycznymi firmy Hoval
 - brakiem wykonywania przeglądów zgodnie z harmonogramem wskazanym w Ogólnych Warunkach Gwarancji pkt. IV lub w umowie serwisowej
 - b). wad powstałych w wyniku wykonywania napraw, przeróbek i regulacji przez osoby nieuprawnione, w tym obsługi urządzenia przez niewykwalifikowany i / lub nieprzeszkolony personel.

- c) niez zaakceptowanej przez producenta eksploatacji urządzenia w przypadku zużycia jego elementów i / lub części eksploatacyjnych i / lub części zużywających się i / lub wystąpienia jakiegokolwiek usterki lub awarii.
 - d) w każdym przypadku, eksploatacji urządzenia z niewłaściwym poziomem lub jakością paliw czy materiałów eksploatacyjnych (np.: oleje, smary itp.) oraz przy użyciu niewłaściwych narzędzi
 - g). w przypadku wykrycia niewłaściwej jakości wody w instalacji grzewczej i wszelkich skutków spowodowanych jej złą jakością
 - f) uszkodzeń spowodowanych nadmiernym ciśnieniem wody, odkładaniem się kamienia, niewłaściwymi połączeniami elektrycznymi i nieodpowiednią ochroną bezpiecznikową.
 - h). usterki spowodowane przepięciami elektrycznymi, częstym wyłączaniem prądu u Kupującego lub Użytkownika
 - i). nieprzestrzeganiem wytycznych Hoval w zakresie planowania, montażu, rozruchu, eksploatacji i konserwacji urządzeń;
5. Uszkodzeń powstałych w związku z niewłaściwym zaprojektowaniem i wykonaniem instalacji.
7. Z ochrony gwarancyjnej wyłączone są również elementy, które podlegają naturalnemu zużyciu (np. dysze palnika, katalizatory, wkładki komory spalania, elementy zapłonowe i monitorujące mające kontakt z ogniem, okładziny szamotowe i ścienne, bezpieczniki, uszczelki i rury elastyczne).

Niniejsze Ogólne Warunki Gwarancji obowiązują od dnia 21.03.2024r.

Warunki Gwarancji zawarte we wcześniej wydanych Kartach Gwarancyjnych są nadal obowiązujące dla urządzeń sprzedanych w momencie ich wydania.