



HAKO POLSKA Sp. z o.o.
30-392 Kraków, ul. Czerwone Maki 63

Ogólne Warunki Gwarancji i Serwisowania HAKO POLSKA

Ważne od 01.01.2012

1. Gwarancja

Czas obowiązywania gwarancji, na maszyny:

- ✓ Producent a w jego imieniu Gwarant, gwarantuje sprawne działanie maszyny, zgodnie z warunkami techniczno-eksploatacyjnymi, opisanymi w instrukcji obsługi maszyny dostarczonej wraz z maszyną
- ✓ standardowo Hako udziela 24 miesięcznej gwarancji na wszystkie maszyny Hako
- ✓ standardowo Hako udziela 12 miesięcznej gwarancji na pojazdy Multicar

Czas obowiązywania gwarancji na silniki spalinowe, baterie i osprzęt do maszyn:

- ✓ na silniki spalinowe oraz osprzęt do maszyn, których producentem nie jest Hako, obowiązują warunki gwarancji producenta
- ✓ realizacja napraw gwarancyjnych na te urządzenia podlega procedurom serwisowym właściwego Producenta oraz jego autoryzowanego serwisu na terenie Polski
- ✓ na baterie udzielane jest 12 miesięcy gwarancji + 12 miesięcy PRORATA

Czas obowiązywania gwarancji na części zamienne oraz usługi serwisowe:

- ✓ Hako udziela 12 miesięcznej gwarancji na wszystkie części zamienne oraz podzespoły wymienione przez serwis Hako Polska.
- ✓ gwarancją objęte są części, podzespoły oraz robocizna wraz z dojazdem
- ✓ części i podzespoły zamontowane przez osoby spoza serwisu Hako Polska , nie są objęte gwarancją !

Przeglądy okresowe maszyn:

- ✓ Klient zobowiązany jest do przeprowadzania okresowych przeglądów maszyn, zgodnie z zasadami opisanymi w Instrukcji Obsługi każdej maszyny
- ✓ przeglądy okresowe są odpłatne, ceny określone są w aktualnych cennikach Hako Polska na dany rok, dostępnych na stronie www.hako.pl
- ✓ zakres każdego przeglądu określony jest w instrukcji obsługi maszyny lub odpowiednich dokumentach serwisowych
- ✓ fakt wykonania każdego przeglądu musi zostać potwierdzony odpowiednim protokołem przeglądu oraz odnotowany w Ewidencji Przeglądów Karty Gwarancyjnej

Utrata praw gwarancyjnych

- ✓ stwierdzenie faktu używania i montowania w maszynach innych niż oryginalne części zamiennych, podzespołów i/lub akcesoriów - powoduje utratę praw z tyt. udzielonej gwarancji
- ✓ powtarzające się stwierdzenie użytkowania maszyny niezgodnie z jej przeznaczeniem oraz instrukcją obsługi - powoduje utratę praw z tyt. udzielonej gwarancji
- ✓ stwierdzenie faktu wykonywania napraw przez osoby nieuprawnione, ingerencja w konstrukcję techniczną maszyny, naruszenie plomb i zabezpieczeń - powoduje utratę praw z tyt. udzielonej gwarancji
- ✓ stwierdzenie nie wykonywania przeglądów okresowych, w określonych przez instrukcję użytkowania maszyny terminach - powoduje utratę praw z tyt. udzielonej gwarancji

2. Gwarancją NIE są objęte

- ✓ wadliwe działanie lub uszkodzenia spowodowane użytkowaniem niezgodnym z instrukcją obsługi lub przeznaczeniem albo przepisami bezpieczeństwa,
- ✓ wadliwe działanie lub uszkodzenia wynikłe z powodu niewłaściwego przechowywania lub transportowania,
- ✓ awarie i uszkodzenia spowodowane mechanicznymi uszkodzeniami maszyny i/lub jej dewastacją

- ✓ awarie i uszkodzenia spowodowane przez pożar, powódź, uderzenia pioruna i inne klęski żywiołowe jak i wojny i niepokoje społeczne oraz przepięcia w sieci elektrycznej, podłączenie do nieuziemionego gniazda sieciowego oraz innych nieprzewidzianych wypadków niezależnych od producenta
- ✓ awarie i uszkodzenia maszyn których numery fabryczne, seryjne, tabliczki znamionowe uległy uszkodzeniu, zagubieniu lub dla których zagubiona została Karta Gwarancyjna
- ✓ awarie i uszkodzenia maszyn spowodowane ingerencją osób trzecich, nieuprawnionych do napraw i przeróbek maszyn.
- ✓ części i materiały zużywające się, mat. eksploatacyjne : jak szczotki, paski klinowe, uszczelki, płyny eksploatacyjne, osłony gumowe itp

Decyzja co do zasadności napraw gwarancyjnych lub ich odrzucenia:

- ✓ decyzja Gwaranta, czyli Hako Polska Sp. z o.o. odnośnie odrzucenia roszczenia jako gwarancyjnego jest ostateczna
- ✓ decyzję ostateczną podejmuje Kierownik serwisu Hako Polska
- ✓ w sprawach spornych decyzja zostanie podjęta przez Producenta, po przesłaniu mu wymienionych części, ich ekspertyzie

3. Informacje ogólne

Centrala HAKO POLSKA:

HAKO POLSKA Sp. z o.o. 30-392 Kraków, ul. Czerwone Maki 63

Tel. +48 12 622-16-00

Fax +40 12 622-16-22

biuro@hako.pl, serwis@hako.pl

www.hako.pl, www.multicar.pl

Oddziały:

- ✓ Oddział Gdańsk 80-955 Gdańsk, ul. Marynarki Polskiej 96
Tel. +48 12 622 16 60 Tel./Fax +48 58 766 71 42 e-mail: gdansk@hako.pl
- ✓ Oddział Poznań 62-007 Bugaj, ul. Kobylnicka 34
Tel. +48 61 872 10 72 Fax +48 12 622 16 83 e-mail: poznan@hako.pl
- ✓ Oddział Szczecin 70-784 Szczecin, ul. Andrzeja Struga 67
Tel. +48 91 426 21 27 Fax +48 91 426 21 29 e-mail: szczecin@hako.pl
- ✓ Oddział Warszawa 05-119 Michałów Reginów, ul. Warszawska 55
Tel. +48 22 814 35 24 Fax +48 22 814 35 23 e-mail: warszawa@hako.pl
- ✓ Oddział Wrocław 53-032 Wrocław ul. Jeździecka 12a
Tel. +48 71 339 84 63 Fax +48 71 339 90 16 e-mail: wroclaw@hako.pl

4. Usługi gwarancyjne

Zgłaszanie awarii:

- ✓ wszystkie awarie zgłaszane muszą być pisemnie (fax , e-mail) do centralnego serwisu Hako Polska, fax 012 622 16 19, e-mail: serwis@hako.pl
- ✓ dopuszcza się zgłaszanie awarii telefonicznie, zgłoszenie takie traktowane jest jako awizacja zgłoszenia i wymaga pisemnego potwierdzenia. zgłoszenia telefoniczne powinny być kierowane na nr tel. 012 622 16 02, 12 622 16 20

- ✓ awarie zgłaszane powinny być na formularzach pt. Zgłoszenie awarii, dostępnych na stronach www.hako.pl w dziale „dokumenty do pobrania”

Realizacja napraw gwarancyjnych:

- ✓ naprawy gwarancyjne realizowane są w czasie nie dłuższym niż 48 godzin od momentu pisemnego zgłoszenia
- ✓ naprawy realizowane są w dni robocze, przez 5 dni w tygodniu, w godzinach 8-16
- ✓ naprawy podzespołów napędowych jak silniki spalinowe, LPG, systemy baterii realizowane są na zasadach i w terminach zapewnianych przez autoryzowany serwis wadliwych podzespołów.
- ✓ w przypadkach gdy w trakcie realizacji naprawy okaże się, że naprawa nie będzie podlegać warunkom gwarancji, Hako zrealizuje naprawę odpłatnie a Klient zobowiązany jest do zapłaty wynagrodzenia za naprawę.
- ✓ wszystkie materiały eksploatacyjne oraz części zużywające się oraz części uszkodzone mechanicznie, wymieniane podczas naprawy gwarancyjnej są odpłatne i będą osobno fakturowane.
- ✓ każda naprawa musi zostać potwierdzona przez obie Strony pisemnym Protokołem Naprawy.
- ✓ wszystkie części zamienne oraz podzespoły wymieniane w maszynie na zasadach gwarancji, nieodpłatnie, są własnością Hako Polska i serwisant ma obowiązek zabrać je po zakończonej naprawie

5. Przeglądy okresowe

- ✓ zakres przeglądów okresowych, ich terminy (przebiegi mtg między przeglądami) , określa instrukcja obsługi maszyny
- ✓ przeglądy okresowe w okresie gwarancyjnym są obowiązkowe!
- ✓ w okresie pogwarancyjnym przeglądy okresowe są również obowiązkowe, jeśli Klient chce korzystać z gwarancji na wymienione części oraz usługi.
- ✓ wszystkie przeglądy okresowe są odpłatne, ceny opisane są w aktualnym cenniku usług serwisowych Hako Polska na dany rok.
- ✓ fakt wykonania przeglądu okresowego, musi zawsze być potwierdzony odpowiednim Protokołem oraz odnotowany w Ewidencji Przeglądów maszyny.

6. Usługi pogwarancyjne

Zgłaszanie awarii:

- ✓ wszystkie awarie muszą być zgłaszane pisemnie faxem lub mailem do centralnego serwisu Hako Polska: fax 012 622 16 19, e-mail : serwis@hako.pl
- ✓ dopuszcza się telefoniczne zgłoszenia awarii i wezwanie serwisu, będą one jednak traktowane jako awizacja zlecenia i wymagają pisemnego potwierdzenia
- ✓ zgłoszenia telefoniczne powinny być kierowane na nr tel. 012 622 16 02, 012 622 16 20 (w zależności od rejonu)

Termin realizacji usług:

- ✓ standardowo usługi serwisowe realizowane są w terminie do 48 godzin od momentu zalogowania pisemnego zgłoszenia dla maszyn klasy Hakomatic i Jonas oraz 72 dla maszyn klasy Citymaster, Hakotrac i Multicar
- ✓ Hako Polska może ustalić z Klientem inne warunki czasu reakcji serwisowej, podpisując indywidualną umowę serwisową
- ✓ naprawy realizowane są w dni robocze, przez 5 dni w tygodniu, w godzinach 8-16

Warunki płatności za usługi:

- ✓ podstawą wystawienia faktury jest podpisany przez obie strony Protokół
- ✓ standardowym terminem płatności za usługi serwisowe jest termin 14 dni od daty wystawienia faktury

7. Kontakt z serwisem

Serwis Hako Polska zarządzany jest centralnie przez biuro w Krakowie,
ul. Czerwone Maki 63

Telefon : 012 622 16 02, 012 622 16 20

Fax : 012 622 16 19

E-mail : serwis@hako.pl

Koordynatorzy Serwisowi:

- ✓ REGION ZACHÓD:

Magdalena Marzec tel. +48 12 622 16 20, mail. m.marzec@serwis.hako.pl

- ✓ REGION WSCHÓD:

Marcin Jodłowski tel. +48 12 622 16 02, mail. m.jodlos@serwis.hako.pl

Kierownictwo Serwisu:

Sławomir Franaszek, tel. 012 622 16 06, kom. 605 766 401, e-mail: slawomir.franaszek@hako.pl

Katarzyna Grzmil - Dębowiecka, tel. 012 622 16 27, kom. 603 259 258, e-mail: katarzyna.grzmil@hako.pl