



# Ogólne Warunki Gwarancji HAKO POLSKA Sp. z o.o.

Ważne od 01.01.2020

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

Dział Obsługi Klienta:  
tel.: +48 12 622 17 00  
fax: +48 12 622 16 22  
email: dok@hako.pl

Dział Serwisu:  
tel.: +48 12 622 16 25  
fax: +48 12 622 16 19  
email: serwis@hako.pl

Dział Części i Akcesoriów:  
tel.: +48 12 622 16 28  
fax: +48 12 622 16 15  
email: logistyka@hako.pl

[www.hako.pl](http://www.hako.pl)  
[www.hako-outdoor.pl](http://www.hako-outdoor.pl) – pojazdy i maszyny wielofunkcyjne – Hako Citymaster, Multicar  
[www.hako-uzywane.pl](http://www.hako-uzywane.pl)

# 1. OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI NA NOWE MASZYNY

Bardzo dziękujemy za zaufanie jakim obdarzyli nas Państwo poprzez decyzję o użytkowaniu produktów firmy HAKO. W zamian za to pragniemy zapewnić Państwu dobrą jakość i sprawne działanie naszych maszyn pod warunkiem użytkowania i obsługi zgodnie z warunkami szczegółowo opisanymi w Instrukcji Obsługi, Karcie Gwarancyjnej oraz w niniejszym dokumencie.

Producent a w jego imieniu Gwarant – HAKO POLSKA Sp. z o.o. udziela fabrycznej gwarancji na nowe maszyny marki HAKO na zasadach opisanych w niniejszym dokumencie.

Gwarancja rozpoczyna się w dniu przekazania maszyny nabywcy. W normalnych warunkach za datę przekazania uznaje się datę podpisania protokołu przekazania maszyny.

Gwarancja polega tylko i wyłącznie na bezpłatnej naprawie lub wymianie niesprawnego elementu lub podzespołu maszyny. HAKO POLSKA Sp. z o.o. wyłącza wymianę maszyny jako całości w ramach realizacji zobowiązań gwarancyjnych. Zasady te obowiązują na terenie całej Polski.

Zasady Gwarancji:

## 1.1 GWARANCJA MECHANICZNA

Gwarancja mechaniczna na zakupioną nową maszynę wynosi 1 rok (12 miesięcy). Gwarancja polega tylko i wyłącznie na przywróceniu właściwości eksploatacyjnych maszyny polegającym na bezpłatnej naprawie lub wymianie niesprawnego elementu lub podzespołu maszyny, którego niesprawność wynika z wady wykonawczej lub montażowej w trakcie produkcji. Gwarancji nie podlegają niesprawności wynikające ze zużycia eksploatacyjnego elementów maszyny i wszelkich uszkodzeń niepozostających w związku przyczynowo-skutkowym z wadami produkcyjnymi.

## 1.2 GWARANCJA NA BATERIE

Gwarancja udzielana na baterie w nowej maszynie wynosi 1 rok (12 miesięcy). Gwarancja obejmuje jej wymianę na nową w przypadku stwierdzenia niesprawności wynikającej z wady ukrytej, z wyłączeniem uszkodzeń mechanicznych oraz niesprawności wynikających z nieprawidłowego montażu dodatkowych odbiorników prądowych lub nieprawidłowej obsługi baterii. Jeżeli w okresie trwania gwarancji pojemność baterii spadnie poniżej 50% gwarant zapewnia bezpłatną jej naprawę lub wymianę.

## 1.3 GWARANCJA NA POWŁOKĘ LAKIERNICZĄ I PERFORACJĘ

Gwarancja udzielana na powłokę lakierniczą i perforację elementów metalowych konstrukcji nadwozia w nowej maszynie wynosi 5 lat (60 miesięcy). W przypadku wystąpienia wady powłoki lakierniczej lub perforacji elementów metalowych konstrukcji lub blach nadwozia, wadę należy zgłosić niezwłocznie do serwisu HAKO Polska Sp. z o.o. , jednakże nie później niż 30 dni od chwili jej stwierdzenia. Jeżeli wady zostaną stwierdzone podczas przeglądu pojazdu, należy uzgodnić z serwisem HAKO Polska dogodny termin naprawy. Przez perforację, do której odnoszą się powyższe zobowiązania rozumie się tylko i wyłącznie korozję na wskroś, przy czym kierunek działania procesów korozyjnych powodujących perforację jest od strony wewnętrznej elementu do zewnętrznej.

## 1.4 GWARANCJA NA MATERIAŁY EKSPLOATACYJNE

Gwarancja udzielana na materiały eksploatacyjne zamontowane w nowej maszynie lub zakupione bezpośrednio w HAKO POLSKA Sp. z o.o. w czasie obowiązywania gwarancji na nową maszynę wynosi 30 dni i dotyczy tylko i wyłącznie wad fabrycznych w tym okresie ujawnionych. Gwarancja rozpoczyna się

w dniu przekazania nowej maszyny nabywcy lub dniu nabycia materiałów eksploatacyjnych zakupionych bezpośrednio w HAKO POLSKA Sp. z o.o.

## **2. WARUNKI GWARANCJI NA ORYGINALNE CZĘŚCI ZAMIENNE I MATERIAŁY EKSPLOATACYJNE**

### **2.1 GWARANCJA NA ORYGINALNE CZĘŚCI ZAMIENNE**

Gwarancja udzielana na oryginalne części zamienne zakupione bezpośrednio w HAKO POLSKA Sp. z o.o. wynosi 1 rok (12 miesięcy) i dotyczy tylko i wyłącznie wad fabrycznych w tym okresie ujawnionych. Gwarancja rozpoczyna się w dniu nabycia oryginalnych części zamiennych.

W przypadku gdy oryginalne części zamienne użyte są do naprawy maszyny w ramach gwarancji na maszynę, gwarancją objęte są części wraz z ich wymianą i dojazdem.

Gwarancja na oryginalne części zamontowane nieodpłatnie podczas naprawy gwarancyjnej, udzielana jest na okres nieprzekraczający upłynięcia terminu gwarancji udzielonej na daną maszynę.

### **2.2 GWARANCJA NA MATERIAŁY EKSPLOATACYJNE**

Gwarancja udzielana na materiały eksploatacyjne zakupione bezpośrednio w HAKO POLSKA Sp. z o.o. wynosi 30 dni i dotyczy tylko i wyłącznie wad fabrycznych w tym okresie ujawnionych. Gwarancja rozpoczyna się w dniu nabycia materiałów eksploatacyjnych zakupionych bezpośrednio w HAKO POLSKA Sp. z o.o.

## **3. Realizacja napraw gwarancyjnych**

Podjęcie naprawy gwarancyjnej odbywa się w czasie 48 godzin (liczonych w ramach dni roboczych) od momentu przyjęcia pisemnego zgłoszenia awarii. Naprawy gwarancyjne realizowane są w dni robocze, przez 5 dni w tygodniu, w godzinach 8-16.

Jeżeli w trakcie realizacji naprawy gwarancyjnej okaże się, że naprawa wykracza poza zakres świadczeń gwarancyjnych, HAKO POLSKA Sp. z o.o. po uprzedniej konsultacji z Klientem zrealizuje naprawę odpłatnie a Klient zobowiązany jest do zapłaty wynagrodzenia za naprawę. W przypadku braku zgody Klienta na wykonanie naprawy odpłatnej, Klient zobowiązany jest do pokrycia kosztów dojazdu i weryfikacji usterki poniesionych przez HAKO POLSKA Sp. z o.o.

W przypadku braku dostępności oryginalnych części niezbędnych do realizacji naprawy gwarancyjnej, czas naprawy może zostać przedłużony o czas niezbędny do sprowadzenia tych produktów, jednak nie więcej niż o 30 dni.

Decyzja Gwaranta, czyli HAKO POLSKA Sp. z o.o. odnośnie odrzucenia roszczenia jako gwarancyjnego jest ostateczna. W sprawach spornych decyzja zostanie podjęta przez Producenta, po przesłaniu mu wymienionych części i wykonaniu ekspertyzy. Powyższe zapisy nie wykluczają zastosowania przepisów kodeksu cywilnego.

Każda naprawa gwarancyjna musi zostać potwierdzona przez obie Strony pisemnym Protokołem Naprawy,

Wszystkie części zamienne oraz podzespoły wymieniane w ramach gwarancji, są własnością HAKO POLSKA Sp. z o.o. i Technik Serwisu ma obowiązek zabrać je po zakończonej naprawie.

HAKO POLSKA Sp. z o.o. może ustalić z Klientem inne niż wyżej opisane warunki realizacji napraw gwarancyjnych, podpisując indywidualną umowę serwisową.

## **4. OGRANICZENIA GWARANCJI**

**4.1** Naprawy gwarancyjne silników spalinowych oraz osprzętu do maszyn, których producentem nie jest HAKO, będą realizowane z uwzględnieniem procedur serwisowych właściwego producenta oraz jego autoryzowanego serwisu na terenie Polski.

### **4.2 Prawa z tytułu udzielonej gwarancji na nowe maszyny obowiązują pod poniższymi warunkami**

- 4.1.1** Używania w maszynach wyłącznie oryginalnych części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych.
- 4.1.2** Używania maszyny z należytą starannością, wyłącznie zgodnie z jej przeznaczeniem oraz instrukcją obsługi.
- 4.1.3** Dbłości o stan maszyny, w tym natychmiastowego zaniechania eksploatacji pojazdu w sytuacji zaistnienia ewidentnej awarii maszyny, czy objawów nadmiernego zużycia
- 4.1.4** Wykonywania potwierdzonych pisemnym protokołem i odnotowanych w Karcie Gwarancyjnej, planowanych przeglądów okresowych zgodnie ze specyfikacją i harmonogramem zaleconym przez Producenta i zamieszczonym w instrukcji obsługi maszyny. Zaleca się wykonywanie przeglądów przez autoryzowany serwis HAKO POLSKA SP. z o.o. W przypadku wykonywania przeglądów w serwisie nieautoryzowanym konieczne jest udokumentowanie przeglądu poprzez:
  - 4.1.4.1** Posiadanie faktur VAT lub rachunków zawierających wyszczególnienie wykonanych czynności co do typu i wyposażenia maszyny
  - 4.1.4.2** Posiadanie wypełnionych kart przeglądowych zgodnych z wytycznymi producenta z wyszczególnieniem wykonanych czynności co do typu i wyposażenia maszyny
  - 4.1.4.3** Posiadanie wydruków z urządzenia diagnostycznego posiadającego aktualne oprogramowanie diagnostyczne potwierdzających sprawność układów elektronicznych
- 4.1.5** Braku ingerencji w konstrukcję maszyny, naruszenia plomb i zabezpieczeń.

### **4.2 Gwarancją nie są objęte:**

- 4.2.1** Awarie i uszkodzenia spowodowane przez przepięcia w sieci elektrycznej, podłączenie do niezziemionego gniazda sieciowego oraz innych nieprzewidzianych wypadków niezależnych od producenta,
- 4.2.2** Awarie i uszkodzenia maszyn których numery fabryczne, seryjne, tabliczki znamionowe uległy uszkodzeniu, zagubieniu lub dla których zagubiona została Karta Gwarancyjna,
- 4.2.3** Awarie i uszkodzenia maszyn spowodowane ingerencją osób trzecich, nieuprawnionych do napraw i modyfikacji maszyn,
- 4.2.4** Awarii powstałych na skutek wadliwego działania części współpracujących lub przyległych, o której to wadliwości Klient wiedział lub mógł z łatwością się dowiedzieć,

- 4.2.5 Awarie wynikające z normalnego zużycia materiałów eksploatacyjnych, w wyniku eksploatacji zgodnej z instrukcją obsługi,
- 4.2.6 Awarie wynikające z przyspieszonego zużycia spowodowanego użytkowaniem w warunkach określanych jako trudne a w szczególności:
  - 4.2.6.1 w miejscach o dużym zapyleniu
  - 4.2.6.2 w miejscach zanieczyszczonych substancjami ropopochodnymi oraz agresywnymi środkami chemicznymi
- 4.2.7 Materiały eksploatacyjne wraz z ich wymianą, za wyjątkiem przypadków ujętych w pkt. 1.4 oraz 2.2. Są to w szczególności:
  - 4.2.5.1 szczotki zmiatające, szczotki szorujące, pady czyszczące, uchwyty padów,
  - 4.2.5.2 gumy ssaw, gumy zbierające brudną wodę w czasie czyszczenia powierzchni, osłony gumowe
  - 4.2.5.3 szczotki węglowe w silnikach elektrycznych,
  - 4.2.5.4 pióra wycieraczek,
  - 4.2.5.5 paski klinowe, paski rozrządu, i wielorowkowe,
  - 4.2.5.6 świece zapłonowe,
  - 4.2.5.7 opony,
  - 4.2.5.8 koła jezdne,
  - 4.2.5.9 klocki i tarcze hamulcowe, tarcze sprzęgłowe,
  - 4.2.5.10 żarówki, bezpieczniki,
  - 4.2.5.11 oleje, smary i inne płyny eksploatacyjne,
  - 4.2.5.12 filtry oleju, paliwa, powietrza, przeciwpyłowe,
- 4.2.6 Awarie wynikające ze zniszczenia, zalania, uszkodzenia lub dewastacji, powstałe w wyniku umyślnego lub nieumyślnego działania oraz użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi.
- 4.2.7 Pogorszenia parametrów technicznych baterii wynikających z eksploatacji w warunkach uniemożliwiających ich prawidłowe naładowanie lub utrzymywanie baterii w stanie rozładowanym
- 4.2.8 Wszelkie uszkodzenia mechaniczne, w tym: zarysowania, zagięcia, złamania, pęknięcia, przecięcia, rozprucia, stopienia, spalenia, przepalenia, zalania, itp.
- 4.2.9 Uszkodzenia powłoki lakierniczej, które są następstwem uderzeń kamieniami, żwirem i innymi uszkodzeniami mechanicznymi, odbarwień lub wyblaknięć powstałych w wyniku działania substancji chemicznych a w szczególności:
  - 4.2.9.1 soków drzew
  - 4.2.9.2 smoły
  - 4.2.9.3 opadów przemysłowych
  - 4.2.9.4 skażeń
  - 4.2.9.5 owadów
  - 4.2.9.6 odchodów ptasich
  - 4.2.9.7 niewłaściwego mycia
- 4.2.10 Awarie wynikające z niewłaściwego przechowywania lub transportowania,
- 4.2.11 Awarie i uszkodzenia spowodowane przez kradzież, kolizje drogowe, pożar, powódź, uderzenia pioruna, gradobicia, wichury i inne klęski żywiołowe jak wojny i niepokoje społeczne

## 5. ZGŁASZANIE PRZEGLĄDÓW I AWARII

Przeeglądy lub awarie pojazdów, maszyn HAKO, należy zgłaszać do systemu serwisowego HAKO za pośrednictwem dedykowanej PLATFORMY SERWISOWEJ pod adresem:

<https://www.hako.pl/serwis-wsparcie/platforma-serwisowa>.

Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania platformy serwisowej można uzyskać pod adresem:

[platforma@serwis.hako.pl](mailto:platforma@serwis.hako.pl)

## **6. USŁUGI POGWARANCYJNE**

### **Realizacja napraw pogwarancyjnych:**

Naprawy pogwarancyjne realizowane są w dni robocze, przez 5 dni w tygodniu, w godzinach 8-16.

Tryb zgłaszania awarii pojazdów, maszyn i urządzeń HAKO nie objętych gwarancją jest identyczny jak w przypadku urządzeń objętych gwarancją.

Naprawy silników spalinowych oraz osprzętu do maszyn, których producentem nie jest HAKO, będą realizowane z uwzględnieniem procedur serwisowych właściwego producenta oraz jego autoryzowanego serwisu na terenie Polski.

HAKO może ustalić z Klientem inne warunki usług pogwarancyjnych, podpisując indywidualną umowę serwisową.

## **7. WARUNKI PŁATNOŚCI**

Podstawą wystawienia faktury jest podpisany przez obie strony Protokół Usługi Serwisowej, przekazywany Klientowi przez technika serwisu po zakończeniu wizyty/naprawy płatnej.

Standardowym terminem płatności za usługi serwisowe jest termin 14 dni od daty wystawienia faktury.

## 8. KONTAKT Z SERWISEM

Serwis Hako Polska Sp. z o.o. zarządzany jest centralnie przez biuro w Krakowie:

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

### Doradca Techniczny:

Tel.: +48 12 622 16 25  
Fax: +48 12 622 16 19  
Email: [platforma@serwis.hako.pl](mailto:platforma@serwis.hako.pl)

### Kierownicy Regionalni:

#### Północ:

Tel.: +48 607 755 755  
Email: [serwis@hako.pl](mailto:serwis@hako.pl)

#### Centrum:

Tel.: +48 605 307 135  
Email: [serwis@hako.pl](mailto:serwis@hako.pl)

#### Południe:

Tel.: +48 721 231 238  
Email: [serwis@hako.pl](mailto:serwis@hako.pl)

### Dyrektor Serwisu :

Tel.: +48 12 622 16 06  
Email: [dyrektor.serwisu@serwis.hako.pl](mailto:dyrektor.serwisu@serwis.hako.pl)

