



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

Ważne od 01.01.2021

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

1. OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI NA NOWE MASZyny/POJAZDY

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/pojazdów 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/pojazdy marki HAKO na zasadach opisanych w niniejszym dokumencie.

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

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

W przypadku rozbieżności pomiędzy warunkami Umowy a Ogólnymi Warunkami Gwarancji, wiążące są zapisy Umowy.

Zasady Gwarancji:

1.1 GWARANCJA MECHANICZNA

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

1.2 GWARANCJA NA BATERIE

Gwarancja udzielana na baterie w nowej maszynie/pojeździe 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/pojeździe 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 maszyny/pojazdu, należy uzgodnić z serwisem HAKO POLSKA Sp. z o.o. 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/pojeździe lub zakupione bezpośrednio w HAKO POLSKA Sp. z o.o. w czasie obowiązywania gwarancji na nową maszynę/pojazd wynosi 30 dni i dotyczy tylko i wyłącznie wad fabrycznych w tym okresie ujawnionych. Gwarancja rozpoczyna się w dniu przekazania nowej maszyny/pojazdu 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/pojazdu w ramach gwarancji na maszynę/pojazd, gwarancją objęte są części wraz z ich wymianą i dojazdem.

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

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 Prawa z tytułu udzielonej gwarancji na nowe maszyny/pojazdy obowiązują pod poniższymi warunkami

- 4.1.1** Używania w maszynach/pojazdach wyłącznie oryginalnych części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych.
- 4.1.2** Używania maszyny/pojazdu z należytą starannością, wyłącznie zgodnie z jej przeznaczeniem oraz Instrukcją Obsługi.
- 4.1.3** Dbalości o stan maszyny/pojazdu, w tym natychmiastowego zaniechania eksploatacji maszyny/pojazdu w sytuacji zaistnienia ewidentnej awarii maszyny/pojazdu, 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/pojazdu. 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/pojazdu.
 - 4.1.4.2** Posiadanie wypełnionych kart przeglądowych zgodnych z wytycznymi Producenta z wyszczególnieniem wykonanych czynności co do typu i wyposażenia maszyny/pojazdu.
 - 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/pojazdu, naruszenia plomb i zabezpieczeń.

4.2 Gwarancją nie są objęte:

- 4.2.1** Awarie i uszkodzenia spowodowane przez przepięcia w sieci elektrycznej, podłączenie do nieuziemionego gniazda sieciowego oraz innych nieprzewidzianych wypadków niezależnych od Producenta.
- 4.2.2** Awarie i uszkodzenia maszyn/pojazdów, których numery fabryczne, seryjne, tabliczki znamionowe uległy uszkodzeniu, zagubieniu lub dla których zagubiona została Karta Gwarancyjna.
- 4.2.3** Awarie i uszkodzenia maszyn/pojazdów spowodowane ingerencją osób trzecich, nieuprawnionych do napraw i modyfikacji maszyn/pojazdów.
- 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:
 - 4.2.7.1** szczotki zmiatające, szczotki szorujące, pady czyszczące, uchwyty padów,
 - 4.2.7.2** gumy ssaw, gumy zbierające brudną wodę w czasie czyszczenia powierzchni, osłony gumowe,
 - 4.2.7.3** szczotki węglowe w silnikach elektrycznych,
 - 4.2.7.4** koła jezdne,
 - 4.2.7.5** żarówki, bezpieczniki,
- 4.2.8** Awarie wynikające ze zniszczenia, zalania, uszkodzenia lub dewastacji, powstałe w wyniku umyślnego lub nieumyślnego działania oraz użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi.
- 4.2.9** Pogorszenia parametrów technicznych baterii wynikających z eksploatacji w warunkach uniemożliwiających ich prawidłowe naładowanie lub utrzymywanie baterii w stanie rozładowanym.
- 4.2.10** Wszelkie uszkodzenia mechaniczne, w tym: zarysowania, zagięcia, złamania, pęknięcia, przecięcia, rozprucia, stopienia, spalenia, przepalenia, zalania, itp.
- 4.2.11** 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:
 - 4.2.11.1** soków drzew,
 - 4.2.11.2** smoły,
 - 4.2.11.3** opadów przemysłowych,
 - 4.2.11.4** skażeń,
 - 4.2.11.5** owadów,
 - 4.2.11.6** odchodów ptasich,
 - 4.2.11.7** niewłaściwego mycia.
- 4.2.12** Awarie wynikające z niewłaściwego przechowywania lub transportowania.
- 4.2.13** Awarie i uszkodzenia spowodowane przez kradzież, kolizje drogowe, pożar, powódź, uderzenia pioruna, gradobicia, wichury i inne klęski żywiołowe jak wojny i niepokoje społeczne.
- 4.2.14** Awarie spowodowane pozostawieniem w zbiornikach: wody oraz roztworów (niedrożności spowodowanej odkładaniem się kamienia i szlamów)
- 4.2.15** Zgłoszenia nie będące awariami, zdarzenia wynikające z braku wiedzy operatora maszyny (użytkownik pokrywa 100% kosztów czasu pracy oraz koszt dojazdu technika

5. ZGŁASZANIE PRZEGLĄDÓW I AWARII

Przeeglądy lub awarie maszyn/pojazdów HAKO należy zgłaszać do systemu serwisowego HAKO POLSKA Sp. z o.o. 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

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 maszyn/pojazdów HAKO nie objętych gwarancją jest identyczny jak w przypadku urządzeń objętych gwarancją.

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

HAKO POLSKA Sp. z o.o. 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

Kierownicy Regionalni:

Północ:

Tel.: +48 12 622 16 02
Email: serwis@hako.pl

Centrum:

Tel.: +48 12 622 16 35
Email: serwis@hako.pl

Południe:

Tel.: +48 12 622 16 20
Email: serwis@hako.pl

Dyrektor Serwisu :

Tel.: +48 12 622 16 06
Email: dyrektor.serwisu@serwis.hako.pl

