



Ogólne Warunki Gwarancji i Serwisowania urządzeń i-Mop

Ważne od 01.01.2019

i-team Polska Sp. z o.o.
ul. Tyniecka 126 C
30-376 Kraków
tel. +48 12 268 32 18
www.i-teampolska.pl
hello@i-teampolska.pl

1. Gwarancja

Czas obowiązywania gwarancji na maszyny i-Mop:

- 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 i-team Polska Sp. z o.o. udziela 12 miesięcznej gwarancji na wszystkie urządzenia i-Mop;
- data przekazania urządzenia nabywcy jest równoznaczna z datą rozpoczęcia okresu gwarancji. W normalnych warunkach za datę przekazania uznawana jest data podpisania przez obie strony druku protokołu przekazania;

Czas obowiązywania gwarancji na części zamienne oraz usługi serwisowe:

- i-team Polska Sp. z o.o. udziela 12 miesięcznej gwarancji na wszystkie części zamienne oraz podzespoły wymienione przez serwis i-team Polska;
- gwarancją objęte są części, podzespoły oraz robocizna wraz z kosztami przesyłki lub dojazdem;
- części i podzespoły zamontowane przez osoby spoza serwisu i-team Polska, nie są objęte gwarancją;
- części wymienione na nowe w okresie trwania gwarancji na urządzenie, objęte są gwarancją do momentu wygaśnięcia oryginalnej gwarancji na urządzenie. Na części zainstalowane po upływie okresu gwarancji urządzenia, udziela się gwarancji na okres 12 miesięcy.

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 i-team Polska Sp. z o. o. na dany rok, dostępnych na stronie www.i-teampolska.pl;
- zakres każdego przeglądu określony jest w instrukcji obsługi maszyny lub odpowiednich dokumentach serwisowych;

Utrata praw gwarancyjnych:

- stwierdzenie faktu używania i montowania w maszynach innych niż oryginalne części zamiennych, podzespołów i/lub akcesoriów powoduje utratę praw z tytułu 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 tytułu udzielonej gwarancji;
- stwierdzenie niewykonywania przeglądów okresowych, w określonych przez instrukcję użytkowania maszyny terminach powoduje utratę praw z tytułu udzielonej gwarancji;

2. Gwarancją NIE są objęte

- wadliwe działanie lub uszkodzenia spowodowane użytkowaniem niezgodnym z przeznaczeniem albo przepisami bezpieczeństwa;
 - wadliwe działanie lub uszkodzenia wynikłe z powodu niewłaściwego przechowywania lub transportowania;
 - awarie i uszkodzenia spowodowane mechanicznymi uszkodzeniami maszyny, wywołane nimi wady i/lub jej dewastacją;
 - awarie i uszkodzenia spowodowane przez pożar, powódź, uderzenia pioruna i inne klęski żywiołowe jak wojny i niepokoje społeczne oraz przepięcia w sieci elektrycznej, podłączenie do nieziemionego 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, zabieraki, uszczelki, płyny eksploatacyjne, osłony gumowe itp.,
 - awarie wynikające z normalnego zużycia, w wyniku zgodnej z instrukcją, normalnej eksploatacji, wszystkich części, podzespołów czy modułów maszyny i/lub jej wyposażenia,
 - materiały eksploatacyjne wraz z ich wymianą, za wyjątkiem przypadków, gdy materiały dostarczone przez i-team Polska Sp. z o.o. nie spełniają wymogów jakościowych oraz trwałościowych gwarantowanych przez producenta. Do materiałów eksploatacyjnych zaliczamy m. in.: gumy ssawy, szczotki osłonowe, uszczelki gumowe, tuleje plastikowe, szczotki, pady, uchwyty padów, szczotki węglowe silników, płyny eksploatacyjne, filtry, kola, etc. Silniki ssące są objęte pełną gwarancją z limitem do 200 rbh;
- (*) – za dewastację uznaje się wszystkie uszkodzenia powstałe w wyniku umyślnego lub nieumyślnego działania, wynikające z użytkowania maszyny niezgodnie z instrukcją obsługi;

Decyzja co do zasadności napraw gwarancyjnych lub ich odrzucenia:

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

3. Usługi gwarancyjne

Zgłaszanie awarii:

- wszystkie awarie zgłaszane muszą być pisemnie e-mail: serwis@i-teampolska.pl do centralnego serwisu i-team Polska;
- dopuszcza się zgłaszanie awarii telefonicznie. Zgłoszenie takie traktowane jest jako awizacja zgłoszenia i wymaga pisemnego potwierdzenia. Zgłoszenia telefoniczne powinny być kierowane na nr tel.: +48 570 124 840

- awarie powinny być zgłaszane na formularzach zgłoszenia awarii, dostępnych na stronie i-team Polska;

Realizacja napraw gwarancyjnych:

- reakcja serwisu na zgłoszone naprawy gwarancyjnej wynosi 24 godziny od momentu pisemnego zgłoszenia;

- na czas naprawy klient otrzymuje urządzenie zastępcze. Podmiana urządzenia odbywa się za pomocą firmy kurierskiej;

- naprawy realizowane są w dni robocze, przez 5 dni w tygodniu, w godzinach 8-16;

- naprawy podzespołów napędowych jak silniki, systemy baterii realizowane są na zasadach i w terminach zapewnianych przez autoryzowany serwis wadliwych podzespołów;

- koszty związane z wysyłką urządzenia do serwisu ponosi i-team Polska Sp. z o.o.;

- w przypadkach, gdy w trakcie realizacji naprawy okaże się, że naprawa nie będzie podlegać warunkom gwarancji, i-team Polska 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 i-team Polska Sp. z o.o. i Technik serwisu ma obowiązek zabrać je po zakończonej naprawie.

4. Przeglądy okresowe

- zakres przeglądów okresowych, ich terminy, określa instrukcja obsługi urządzenia;

- 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 na dany rok;

- fakt wykonania przeglądu okresowego, musi zawsze być potwierdzony odpowiednim protokołem oraz odnotowany w Ewidencji Przeglądów Maszyny;

5. Usługi pogwarancyjne

Zgłaszanie awarii:

- wszystkie awarie zgłaszane muszą być pisemnie e-mail: serwis@i-teampolska.pl do centralnego serwisu i-team Polska;

- dopuszcza się zgłaszanie awarii telefonicznie. Zgłoszenie takie traktowane jest jako awizacja zgłoszenia i wymaga pisemnego potwierdzenia. Zgłoszenia telefoniczne powinny być kierowane na nr tel.: +48 570 124 840;

- awarie zgłaszane powinny być na formularzach zgłoszenia awarii, dostępnych na www.i-teampolska.pl;

Termin realizacji usług:

- reakcja serwisu na zgłoszone naprawy gwarancyjnej wynosi 24 godziny od momentu pisemnego zgłoszenia;
- i-team 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;

6. Kontakt z serwisem

Email kontaktowy: serwis@i-teampolska.pl

Tel. +48 12 268 32 19