

Oświadczenie gwarancyjne na urządzenia marki NOVY

COMITOR Sp. z o.o. ul. Obywatelska 183, 94-104 Łódź – jako Gwarant udziela kupującemu-użytkownikowi gwarancji jakości na urządzenia marki NOVY według poniżej podanych zasad:

Warunki

1. Postanowienia niniejszej gwarancji dotyczą wyłącznie urządzeń marki NOVY zamontowanych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, pochodzących wyłącznie z dystrybucji Comitor Sp. z o.o.
2. Produkt przeznaczony jest wyłącznie do użytku w gospodarstwie domowym, małym barze lub kuchence biurowej. Użytkowanie urządzenia w restauracjach, dużych kuchniach i stołówkach w przedsiębiorstwie lub w celu nie związanym z przeznaczeniem urządzenia oznacza utratę gwarancji na produkt.
3. Uprawnienia z gwarancji przysługują po przedłożeniu dowodu zakupu i powołanie się na oświadczenie gwarancji elektronicznej. Dowód zakupu winien zawierać datę zakupu i dane/symbol urządzenia. Brak dowodu zakupu lub dowód zakupu nie zawierający danych urządzenia oznacza utratę prawa do świadczeń objętych niniejszą gwarancją. Gwarancja nie wymaga pieczęci i podpisu sprzedawcy.

Zakres gwarancji

4. Gwarant udziela kupującemu-użytkownikowi gwarancji na bezawaryjne funkcjonowanie urządzeń marki NOVY w okresie 60 m-cy od daty wydania oznaczonej na dokumencie zakupu. Ujawnione w tym okresie wady będą usuwane bezpłatnie na terenie Polski wyłącznie przez serwis Gwaranta według poniżej podanych zasad:
 - a) Montażu sprzętu wymagającego fachowego podłączenia do sieci elektrycznej dokonywać mogą wyłącznie osoby uprawnione, w przeciwnym razie nastąpi utrata gwarancji.
 - b) Sprzęt należy przyłączać do gniazdka z bolcem ochronnym.
 - c) Odpowiedzialność z gwarancji obejmuje tylko udowodnione wady powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanym produkcie.
 - d) Do oceny wad produktu upoważnieni są wyłącznie pracownicy Gwaranta lub punkty serwisowe posiadające autoryzację Comitor Sp. z o.o.
5. Gwarancją nie są objęte :
 - a) uszkodzenia mechaniczne i wywołane nimi wady, uszkodzenia transportowe oraz awarie spowodowane przez czynniki zewnętrzne takie jak: zalanie cieczą, zawilgocenie (np. przez opady atmosferyczne lub kondensację pary wodnej w zmiennych temperaturach), zbyt wysoka lub zbyt niska temperatura, wylądowania atmosferyczne, pożar, nieprawidłowe napięcie w sieci, niewłaściwa wentylacja, działanie czynników chemicznych, a także innych będących poza kontrolą Gwaranta;
 - b) części eksploatacyjne takie jak: żarówki oświetlenia, bezpieczniki, filtry
 - c) czynności w zakresie instalacji, konserwacji, przeglądów, czyszczenia, odblokowania, usunięcia zanieczyszczeń oraz instruktażu
 - d) zewnętrzne przewody elektryczne, części obudowy, ślady powstające w czasie eksploatacji jak zarysowania, zabrudzenia, wytarcia
 - e) uszkodzenia i wady sprzętu wynikłe na skutek:
 - niewłaściwego, niezgodnego z instrukcją obsługi użytkownika i przechowywania produktu, włącznie z wykorzystywaniem niniejszego produktu niezgodnie z jego przeznaczeniem lub niewłaściwej instalacji oraz wprowadzania modyfikacji niezatwierdzonych przez producenta;
 - stosowania przy eksploatacji sprzętu materiałów eksploatacyjnych jak środki czyszczące i konserwujące, nieodpowiednie naczynia, nieprzeznaczone dla sprzętu (zgodnie z instrukcją obsługi);

- napraw i modyfikacji dokonanych samowolnie przez użytkownika, firmy lub osoby nieposiadające autoryzacji Comitor, usunięcia lub uszkodzenia plomb lub tabliczki znamionowej z urządzenia
 - wycieku produktów spożywczych lub płynów, działania substancji chemicznych, które mogą mieć negatywny wpływ na produkt;
 - nieprawidłowego podłączenia urządzenia bądź też montażu / instalacji wykonanych niezgodnie z wytycznymi zawartymi w instrukcji obsługi urządzenia;
 - stosowania nieoryginalnych lub regenerowanych części zamiennych a także niewłaściwych materiałów eksploatacyjnych;
6. Gwarant nie ponosi żadnej odpowiedzialności za uszkodzenia i szkody powstałe na skutek niewłaściwego zainstalowania sprzętu lub w wyniku napraw, bądź zmian konstrukcyjnych sprzętu wykonanych przez osoby nieupoważnione.
7. Kupującemu-użytkownikowi przysługuje prawo wymiany towaru na nowy jeżeli w okresie 60 miesięcy produkt był naprawiany 4 razy i wady lub usterki nadal występują. Pod pojęciem „naprawa” rozumie się wykonanie czynności specjalistycznych zmierzających do usunięcia reklamowanych wad/usterek. Wykrycie wad instalacji towaru lub niewłaściwego doboru urządzenia do kubatury pomieszczenia (dotyczy okapów), konserwacja i instruktaż oraz poprawa połączeń elektrycznych z siecią zasilającą i/lub mechanicznych nie stanowią naprawy.

Zgłaszanie reklamacji

8. Zgłoszenia prosimy kierować na adres e-mail: serwis@comitor.pl, poprzez formularz zgłoszenia, zamieszczony na stronie <https://comitor.pl/serwis/pomoc-techniczna>, telefonicznie pod numerem infolinii 0-801 25 26 26 lub 42/689 10 17, osobiście lub listownie na adres Gwaranta. Przesyłając reklamację drogą elektroniczną kupujący-użytkownik wyraża zgodę na prowadzenie korespondencji w zakresie złożonej reklamacji drogą elektroniczną na podany przy zgłoszeniu adres e-mail uznając korespondencję wysłaną przez serwis Gwaranta za skutecznie doręczoną.
9. Zgłoszona reklamacja powinna zawierać co najmniej: datę zgłoszenia reklamacji, dane osobowe (imię i nazwisko, adres zamontowania produktu, adres do korespondencji, jeśli inny niż montażu, tel. kontaktowy, e-mail), dowód zakupu, dane z tabliczki znamionowej produktu np. zdjęcie tabliczki, dokładny opis wady z uwzględnieniem miejsca i przyczyny jej wystąpienia oraz jeśli możliwe dokumentację zdjęciową w celu udokumentowania powstałej wady. Klient zgłaszając reklamację wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celu wykonania postanowień z gwarancji zgodnie z art.23 Ustawy o Ochronie Danych Osobowych z dn.29.07.1997.
10. Zgłoszenie wady sprzętu na podstawie niniejszej gwarancji powinno nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia wykrycia wady do Gwaranta. O terminie przyjęcia zgłoszenia i rozpoczęcia toku postępowania serwis Gwaranta powiadomi zgłaszającego-użytkownika.
11. W przypadku zgłoszenia reklamacji nieobjętej gwarancją, autoryzowany przez Gwaranta serwis obciąża klienta kosztami naprawy reklamowanego sprzętu. W takim przypadku, przed rozpoczęciem naprawy serwis powiadomi klienta o wysokości kosztów naprawy sprzętu w zakresie wady nieobjętej gwarancją i podejmie się naprawy po uzyskaniu zgody klienta.

Rozpoznanie reklamacji

12. Gwarant ustosunkuje się do zgłoszenia reklamacyjnego w terminie 14 dni, licząc od daty przyjęcia przez serwis Gwaranta zgłoszenia wraz z dokumentami umożliwiającymi stwierdzenie wady towaru a w przypadku kiedy nie będzie to możliwe i wystąpi konieczności wykonania ekspertyzy na koszt Gwaranta na miejscu montażu, w terminie 14 dni licząc od chwili udostępnienia towaru do oględzin przez kupującego-użytkownika.

13. Gwarant zobowiązuje się do sprawnego i szybkiego usunięcia wady poprzez naprawę, wymianę towaru lub elementu w przypadku reklamacji zasadnej w terminie do 21 dni od daty przyjęcia reklamowanego towaru przez Serwis Gwaranta lub przyjęcia przez serwisu Gwaranta zgłoszenia reklamacyjnego. Gwarant zastrzega sobie możliwość przedłużenia terminu usunięcia wady o czas potrzebny do sprowadzenia niezbędnych części zamiennych, w każdym razie nie dłuższy niż 30 dni roboczych. W każdym takim przypadku Gwarant lub posiadający autoryzację Gwaranta serwis powiadomi kupującego-użytkownika o nowym terminie usunięcia wady.
14. Wybór sposobu załatwienia reklamacji należy do Gwaranta z tym, że wymiana produktu na nowy, wolny od wad może nastąpić jedynie w przypadku stwierdzenia wady fabrycznej produktu niemożliwej do usunięcia przez jego naprawę lub zgodnie z postanowieniami pkt. 7. W przypadku, gdyby dostawa nowego urządzenia nie była możliwa z powodu zaprzestania produkcji, kupującemu-użytkownikowi przysługuje prawo wyboru odpowiednio innego aktualnie oferowanego modelu w cenie nie wyższej niż model reklamowany. Gwarancja wyłącza uprawnienia do zwrotu gotówki.
15. Kupujący-użytkownik zgłaszający reklamację, która wymaga interwencji serwisu Gwaranta na miejscu montażu urządzenia zobowiązany jest udostępnić produkt niezwłocznie, nie dłużej jak w terminie 14 dni od chwili powiadomienia o takiej konieczności. W przypadku nie wywiązania się z terminu, Gwarant uprawniony jest do odmowy spełnienia świadczenia informując o tym kupującego-użytkownika. W takim przypadku następuje utrata uprawnień z gwarancji.
16. W przypadku interwencji serwisowych objętych gwarancją dokonywanych przez serwis Gwaranta w miejscu zainstalowania produktu kupujący-użytkownik zobowiązany jest do zapewnienia swobodnego dostępu do produktu umożliwiającego dokonanie demontażu, montażu lub jego naprawy. Czynności gwarancyjne wykonywane są w miejscu montażu produktu, Gwarant nie ponosi kosztów poniesionych przez kupującego-użytkownika w przypadku samowolnego demontażu urządzenia, jego wyposażenia i/lub wysyłki do Gwaranta bez wcześniejszego pisemnego uzgodnienia z Gwarantem.

Informacje dodatkowe

17. Zgłaszając reklamację z tytułu niniejszej gwarancji, kupujący-użytkownik oświadczając, iż zapoznał się i akceptuje warunki i postanowienia niniejszej gwarancji.
18. Gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza, ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.

Uwaga:

Tabliczka znamionowa urządzenia znajduje się:

- Okap kuchenny - pod filtrem przeciwtłuszczowym. Aby odczytać dane zdejmij filtr.
- Płyta grzejna - na spodniej części płyty, na obudowie zewnętrznej.

W przypadku uszkodzenia lub usunięcia tabliczki znamionowej z urządzenia prawa gwarancyjne zostaną utracone. Przekazanie zdjęcia lub danych z tabliczki znamionowej do serwisu Gwaranta jest niezbędne do podjęcia czynności gwarancyjnych.

Zapraszamy do zapoznania się z opracowaniem technicznym w zakresie montażu i obsługi urządzeń marki NOVY na naszej stronie <https://comitor.pl/serwis/>

**Życzymy Państwu długotrwałego i niezawodnego użytkowania
okapu kuchennego i płyty grzewczej marki NOVY**