

BRANN

ZASADY SERWISOWE

1. POJĘCIA

W dalszej części następujące pojęcia oznaczają:

Właściciel marki BRANN – Ciepło-Tech sp.j., ul. Polna 76C, 55-010 Groblice.

AS – Autoryzowany Serwis marki BRANN; zewnętrzna firma współpracująca z właścicielem marki BRANN na podstawie umowy serwisowej

Instalator – Autoryzowana firma instalatorska posiadająca umowę współpracy

Dział Techniczny – wewnętrzny dział serwisu Właściciela marki BRANN

Urządzenie – urządzenie grzewcze marki AUER

Użytkownik – klient, który zakupił i użytkuje urządzenie grzewcze marki AUER

Pierwsze uruchomienie – czynność serwisowa, polegająca na rozruchu urządzenia zgodnie z zaleceniami instrukcji.

2. MONTAŻ

Montaż urządzeń oraz ich instalacja muszą być wykonane zgodnie ze sztuką zawodu i według wytycznych zawartych w instrukcjach montażu, a przede wszystkim według obowiązujących przepisów prawa danego kraju, na terytorium którego montaż i instalacja są wykonywane.

Właściciel marki BRANN oraz AS nie ponoszą odpowiedzialności za błędy instalacyjne oraz niewłaściwie przeprowadzone prace instalatorskie wykonane przez inną firmę instalatorską.

3. SERWIS

3.1. Pierwsze uruchomienie

Pierwsze uruchomienie urządzenia może być wykonane jedynie przez AS. Czynności pierwszego uruchomienia podlegają kotły gazowe oraz pompy ciepła marki AUER.

AS zobowiązuje się do realizacji pierwszego uruchomienia zainstalowanego urządzenia na prośbę Użytkownika lub Instalatora w ciągu 48 godzin od momentu otrzymania zlecenia (biorąc pod uwagę dni robocze).

Koszt usługi pierwszego uruchomienia pokrywa Właściciel marki BRANN. Koszt dojazdu AS oraz wszelkie dodatkowe interwencje poza pierwszym uruchomieniem urządzenia pokrywa Użytkownik.

AS zobowiązany jest do podbicia Karty Gwarancyjnej i Karty Obiegowej urządzenia, oraz poinformowaniu Użytkownika o obowiązku odesłania uzupełnionej Karty Gwarancyjnej do Właściciela marki BRANN w ciągu trzydziestu (30) dni od daty pierwszego uruchomienia urządzenia.

BRANN

Za odesłanie uzupełnionej Karty Obiegowej odpowiada AS. Terminowe odsyłanie uzupełnionej dokumentacji zapewnia Użytkownikowi utrzymanie gwarancji oraz należytej obsługi serwisowej urządzeń marki AUER.

3.2. Warunkowe uruchomienie urządzenia

W wyjątkowych wypadkach, w przypadku stwierdzenia błędów instalacyjnych, AS ma prawo do warunkowego uruchomienia urządzenia, pod warunkiem stwierdzenia przez AS, że błędy te nie spowodują uszkodzenia urządzenia oraz pod warunkiem sporządzenia protokołu uwag podpisanego przez Użytkownika. Protokół ten należy dołączyć do dokumentu uruchomienia urządzenia i przestać do Właściciela marki BRANN.

AS ma prawo odmówić pierwszego uruchomienia urządzenia, które jest niewłaściwie zainstalowane lub zainstalowane jest w źle wykonanej instalacji.

3.3. Coroczne przeglądy gwarancyjne

Warunkiem utrzymania gwarancji na urządzenie jest wykonywanie regularnych przeglądów gwarancyjnych. Okresy międzyprzeglądowe nie mogą przekraczać 12 miesięcy. Pierwsze uruchomienie urządzenia musi być zrealizowane do 6 miesięcy od daty zakupu zapisanej na karcie obiegowej urządzenia. Protokoły przeglądu należy przysyłać na adres Właściciela marki BRANN do trzydziestu (30) dni od daty wykonania przeglądu gwarancyjnego. Czas trwania gwarancji na urządzenia ustala producent urządzenia.

Koszty obowiązkowego przeglądu gwarancyjnego AS pokrywa Użytkownik.

3.4. Interwencje i przejazd do napraw gwarancyjnych

AS zobowiązany jest do podjęcia interwencji serwisowej w ciągu 48 godzin od złożenia prośby przez Użytkownika. W przypadku, gdy AS funkcjonuje na zasadach umowy SERWIS 24, czas między powiadomieniem i podjęciem interwencji wynosi maksymalnie 24 godziny.

Właściciel marki BRANN zapewnia nieodpłatne wsparcie techniczne wraz z dojazdem w przypadku skomplikowanych problemów technicznych wynikających z wad fabrycznych urządzenia.

Części w okresie gwarancyjnym dostarczane są nieodpłatnie.

Koszty napraw wynikających z wad fabrycznych urządzenia, wykonywanych przez AS w okresie gwarancyjnym, pokrywa Właściciel marki BRANN.

W przypadku stwierdzenia bezpodstawnego wezwania serwisu do naprawy gwarancyjnej, całkowite koszty interwencji ponosić będzie Użytkownik.

3.5. Interwencje w przypadku napraw pogwarancyjnych

Wszelkie koszty dojazdów, napraw i wymian części poza okresem gwarancji pokrywa Użytkownik.

Z chwilą pierwszego uruchomienia AS ma możliwość podpisania z Użytkownikiem długoterminowego „Kontraktu na usługi serwisowe”.



4. USŁUGI DODATKOWE

4.1. Wsparcie z Działu Technicznego Właściciela marki BRANN

Użytkownik lub AS może zwrócić się z prośbą o bezpośrednią interwencję Działu Technicznego Właściciela marki BRANN, pod warunkiem, że AS nie jest w stanie usunąć danej usterki lub wady. Wszelkie zlecenia interwencji wraz z określeniem problemu, zawsze muszą być składane w formie pisemnej lub przez e-mail. Przyjęcie zgłoszenia musi także zostać potwierdzone na piśmie.

W przypadku interwencji Działu Technicznego na prośbę Użytkownika, Właściciel marki BRANN wystawi za swoje usługi fakturę VAT, składającemu pisemną prośbę o interwencję, według stawek zapisanych w cenniku usług.

4.2. Interwencje AS na prośbę Działu Technicznego Właściciela marki BRANN

W przypadku interwencji AS na prośbę Właściciela marki BRANN, AS wystawi za wykonaną usługę fakturę VAT według stawek zapisanych w cenniku usług. Właściciela marki BRANN nie jest zobowiązany do pokrywania kosztów interwencji i dojazdu ASC do zdarzeń zgłoszonych przez inne firmy.