



**OGÓLNE WARUNKI  
GWARANCJI DLA GRAW  
SP. Z O.O**



## CONTENT

1. PODSTAWOWE DEFINICJE .....	3
2. PRZEDMIOT GWARANCJI .....	3
3. GWARANCJĄ NIE SĄ OBJĘTE: .....	4
4. CZAS NAPRAWY .....	4
5. ORGANIZACJA OBSŁUGI GWARANCYJNEJ .....	4
6. OBOWIĄZKI UPRAWNIONEGO DO GWARANCJI W PRZYPADKU GWARANCJI TRWAJĄCEJ POWYŻEJ 12 MIESIĘCY .....	5
7. UTRATA UPRAWNIENÍ GWARANCYJNYCH .....	5
8. POZOSTAŁE USTALENIA .....	6



## 1. PODSTAWOWE DEFINICJE

**Uprawniony do gwarancji** – Zamawiający albo Użytkownik.

**Użytkownik** – podmiot eksploatujący Wyrób.

**Zamawiający** - podmiot nabywający Wyrób od Gwaranta.

**Gwarant** - producent - Przedsiębiorstwo Usługowo - Techniczne „GRAW” sp. z o.o. z siedzibą w Gliwicach, ul. Karola Miarki 12, 44 - 100 Gliwice.

**Wyrób** - Urządzenie albo System sprzedany przez Gwaranta, na który udziela się gwarancji.

**Urządzenie** – produkt standardowy.

**System** - produkt, który wymaga zabudowy i uruchomienia przez Gwaranta.

**Okres trwania gwarancji** - 12 miesięcy od Daty rozpoczęcia okresu gwarancji, chyba, że Strony postanowiły inaczej.

**Data rozpoczęcia okresu gwarancji:**

- dla Urządzenia - termin biegnie od dnia sprzedaży potwierdzonej wystawieniem faktury chyba, że Strony postanowiły inaczej.
- dla Systemu - termin biegnie od dnia uruchomienia Systemu, stwierdzonego protokołem odbioru chyba, że Strony postanowiły inaczej.

**Naprawa** - oznacza przywrócenie sprawności Wyrobu w zakresie przewidzianym jego funkcją oraz ustalonymi normami Gwaranta.

**Czas naprawy:**

- w przypadku Naprawy w siedzibie Uprawnionego do gwarancji czas ten określa się od dnia Zgłoszenia do Serwisu Gwaranta do dnia zakończenia Naprawy;
- w przypadku Naprawy w siedzibie Gwaranta czas ten określa się od daty dostarczenia urządzenia do siedziby Gwaranta do daty jego wysyłki Uprawnionemu do gwarancji po Naprawie.

**Zgłoszenie reklamacyjne** - przekazanie pisemnej informacji do Gwaranta przez Uprawnionego do gwarancji o stwierdzeniu Wady Wyrobu będącego w Okresie trwania gwarancji.

**Formularz reklamacyjny** - dokument dostępny na stronie <http://www.graw.com/pl/ogolne-warunki-gwarancji.html>, z którego Uprawniony do gwarancji może skorzystać dokonując Zgłoszenia reklamacyjnego.

## 2. PRZEDMIOT GWARANCJI

Na określonych w tym dokumencie warunkach Gwarant udziela gwarancji na Wyroby Uprawnionemu do gwarancji na Okres trwania gwarancji. W ramach niniejszej gwarancji Gwarant zobowiązuje się do nieodpłatnego usuwania wad powstałych w Wyrobie w Okresie trwania gwarancji poprzez jego Naprawę



lub wymianę na inny Wyrób w przypadku braku możliwości jego naprawy.

Warunkiem uznania gwarancji jest niezwłoczne (w ciągu 3 dni od dnia wykrycia) zgłoszenie wystąpienia wady poprzez wypełnienie Formularza reklamacyjnego na stronie internetowej Gwaranta lub poprzez e-mail lub fax.

Uprawniony do gwarancji jest zobowiązany do sprawdzenia odebranego Wyrobu niezwłocznie po jego dostarczeniu, w szczególności do sprawdzenia kompletności oraz prawidłowego działania Wyrobu.

### **3. GWARANCJĄ NIE SĄ OBJĘTE:**

- Materiały eksploatacyjne, takie jak: rolki, łożyska, żarówki, bezpieczniki, podkładki, środki smarne i inne ulegające naturalnemu zużyciu.
- Uszkodzenia powłok lakierniczych spowodowanych działaniem czynników zewnętrznych (uderzenia, zadrapania, działanie substancji wchodzących w reakcje z powłoką lakierniczą) jak i brakiem właściwej konserwacji podczas eksploatacji Wyrobu.
- Uszkodzenia powstałe na skutek kradzieży, dewastacji i innych aktów wandalizmu.
- Uszkodzenia powstałe na skutek czynników losowych lub siły wyższej w tym przepięć elektrycznych.
- Uszkodzenia powstałe na skutek zastosowania niewłaściwych smarów, olejów, płynów, bezpieczników lub innych materiałów eksploatacyjnych.

### **4. CZAS NAPRAWY**

Wszelkie wady ujawnione w okresie gwarancji zostaną:

- usunięte w przypadku naprawy Urządzenia w Czasie naprawy nieprzekraczającym 28 dni roboczych
- w przypadku systemów GWARANT deklaruje czas reakcji (ustalenie działań) 5 dni roboczych, następnie diagnostyka i naprawa zostanie dokonana w terminie 28 dni roboczych

Gwarant zastrzega prawo wydłużenia okresu naprawy w przypadkach szczególnych, o czym niezwłocznie poinformuje Uprawnionego do gwarancji. W takiej sytuacji okres obowiązywania gwarancji zostanie wydłużony o ilość dni, o które został wydłużony okres naprawy.

### **5. ORGANIZACJA OBSŁUGI GWARANCYJNEJ**

Do naprawy Wyrobu uprawniony jest wyłącznie Gwarant.

W celu realizowania uprawnień z tytułu gwarancji Uprawniony do gwarancji ma obowiązek zgłosić wadę Wyrobu niezwłocznie, nie później niż 3 dni kalendarzowych od powzięcia informacji o wystąpieniu wady. Wadę Wyrobu zgłasza się wypełniając Formularz reklamacyjny, który należy przesać pocztą elektroniczną na adres reklamacje.graw@goldschmidt.com lub dokonać zgłoszenia faxem pod numerem (32) 231 70 91. Gwarant potwierdza przyjęcie zgłoszenia serwisowego.



Numer telefonu do konsultacji technicznej: (32) 234 54 68

#### 1. Naprawa Systemu:

Procedura gwarancyjna rozpoczyna się od przeprowadzenia przez pracownika serwisu Gwaranta testów, mających na celu potwierdzenie wady. Naprawy Systemu Gwarant dokonuje w miejscu jego zabudowy chyba, że Strony postanowią inaczej. Po zakończeniu Naprawy przedstawiciel Uprawnionego do gwarancji zobowiązany jest do potwierdzenia usunięcia wady podpisem w raporcie serwisowym. Uprawniony do gwarancji ma obowiązek nieodpłatnego udostępnienia systemu niezbędnemu wsparcia technicznego celem umożliwienia diagnostyki i naprawy. Jeżeli przeprowadzone testy nie potwierdzą zgłoszonej wady lub system nie zostanie udostępniony, Gwarant zastrzega prawo obciążenia Uprawnionego do gwarancji poniesionymi kosztami związanymi z reklamacją.

#### 2. Naprawa, wzorcowanie/kalibracja Urządzenia:

Naprawy, wzorcowania/kalibracji Urządzenia Gwarant dokonuje zawsze w siedzibie Gwaranta chyba, że Strony postanowią inaczej. Uprawniony do gwarancji zobowiązany jest do dostarczenia Urządzenia na adres: P.U.T. „GRAW”, ul. Karola Miarki 12, 44 - 100 Gliwice. Urządzenie należy dostarczyć w opakowaniu fabrycznym lub zastępczym zapewniającym bezpieczny transport, pod rygorem utraty uprawnień z tytułu gwarancji. Koszt transportu pokrywa strona wysyłająca, a w przypadku nieuznania gwarancji Użytkownik.

## **6. OBOWIĄZKI UPRAWNIONEGO DO GWARANCJI W PRZYPADKU GWARANCJI TRWAJĄCEJ POWYŻEJ 12 MIESIĘCY**

Warunkiem zachowania gwarancji jest systematyczne i udokumentowane wykonywanie wzorcowania/kalibracji Urządzeń, a w przypadku Systemów, wykonywanie przeglądów gwarancyjnych zgodnie z zapisami dokumentacji technicznej. Jeżeli strony nie ustaliły inaczej, usługi wzorcowania/kalibracji oraz przeglądu gwarancyjnego są usługami płatnymi oraz może je wykonywać wyłącznie Gwarant. Usługi powinny zostać wykonane w okresie 12 miesięcy od daty rozpoczęcia Okresu trwania gwarancji. Jeżeli Okres trwania gwarancji wynosi więcej niż 12 miesięcy, kolejne przeglądy gwarancyjne lub wzorcowania/kalibracje należy wykonywać do roku od daty poprzedniego.

## **7. UTRATA UPRAWNIEŃ GWARANCYJNYCH**

Utrata uprawnień gwarancyjnych następuje w przypadku:

- Jeżeli Uprawniony do gwarancji nie sprawdził Wyrobu i nie zgłosił widocznych wad do Gwaranta w ciągu 3 dni od dnia odbioru, a jeśli wady zostały ujawnione później - w ciągu 3 dni od dnia ich

**LA\_08.4-02****OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI**

- wykrycia.
- Uszkodzenia Wyrobu w czasie transportu wykonywanego lub zleconego przez Uprawnionego do gwarancji.
  - Niewykonywania obowiązkowych przeglądów gwarancyjnych Systemów lub wzorcowania/kalibracji Urządzeń, o których mowa w pkt. 6 niniejszego dokumentu.
  - Nieprzestrzegania zaleceń zawartych w dokumentacji technicznej Wyrobu i innych dokumentach z nią związanych w zakresie prawidłowej eksploatacji i utrzymania.
  - Wykonania Naprawy lub modyfikacji Wyrobu przez podmioty inne niż Gwarant chyba, że strony uzgodnią inaczej.
  - Użytkowania Wyrobu niezgodnie z jego przeznaczeniem a w szczególności w przypadku wady wynikającej z nieprawidłowego sposobu użycia Urządzenia.

**8. POZOSTAŁE USTALENIA**

Niniejsze warunki obowiązują od dnia 1 lutego 2020 r.