

Warunki gwarancji Valx

Postanowienia ogólne

Warunki gwarancji Valx

1. Gwarantem jakości zaworów Valx (dalej „zaworów”) oraz złączek Valx (dalej „złączek”) – zwanych dalej łącznie „produktami” lub „produktem”, jest „Luxrad Polska Mazur i Wspólnicy” S.K.A. z siedzibą w Pruszkowie (dalej „Gwarant” lub zamiennie „Producent”).
2. Producent udziela gwarancji na bezawaryjne działanie oferowanych przez siebie produktów na 2 lata.
3. Wskazany termin zaczyna swój bieg od daty zakupu produktu przez klienta końcowego. Data zakupu jest datą sprzedaży wskazaną na rachunku dokumentującym sprzedaż (np. faktura, paragon, rachunek).
4. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest przedstawienie dowodu zakupu.
5. W przypadku składowania produktów u Partnera Handlowego przez okres powyżej 6 miesięcy – okres gwarancji biegnie od daty zakupu produktu przez Partnera Handlowego.
6. Gwarancja obejmuje wyłącznie produkty zakupione i zainstalowane na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz znajdujące się na tym terytorium w czasie przeprowadzania procedury gwarancyjnej.
7. Gwarancja obejmuje klienta końcowego i nie może być transferowana.
8. W momencie odbioru produktu od sprzedawcy lub kuriera – pod rygorem utraty przez klienta uprawnień z tytułu gwarancji, klient zobowiązany jest do weryfikacji jakości produktu, jego kompletności oraz zgodności z zamówieniem, w tym w przypadku dostarczenia produktu za pośrednictwem firmy kurierskiej – do sprawdzenia stanu przesyłki zawierającej produkt tj.:
 - a) w przypadku odbioru osobistego produktu – klient zobowiązany jest do weryfikacji jakości produktu i jego zgodności z zamówieniem bezpośrednio przy odbiorze. W przypadku stwierdzenia jakichkolwiek uszkodzeń produktu (tj. uszkodzeń mechanicznych, jak i wad fabrycznych), bądź niezgodności z zamówieniem (widocznych gołym okiem np. model, podłączenie, kolor powłoki lakierniczej), klient zobowiązany jest do ich zgłoszenia bezpośrednio przy odbiorze u sprzedawcy;
 - b) w przypadku otrzymania produktu za pośrednictwem firmy kurierskiej – klient zobowiązany jest do zbadania przesyłki w obecności kuriera. W przypadku stwierdzenia jakichkolwiek widocznych zewnętrznych uszkodzeń lub ubytków przesyłki z produktem lub śladów jakiegokolwiek ingerencji w jej zawartość, klient zobowiązany jest w obecności kuriera sporządzić odpowiedni protokół szkody. W przypadku niedających się zauważyć z zewnątrz uszkodzeń lub ubytków przesyłki, gdy dostarczony produkt okaże się uszkodzony, klient zobowiązany jest dokonać zgłoszenia tego uszkodzenia w terminie 7 dni od dnia odbioru przesyłki bezpośrednio kurierowi poprzez wypełnienie protokołu szkody dostępnego online na stronie firmy przewozowej oraz Producentowi na adres e-mail reklamacje@valx-tr.com. Protokół szkody stanowi podstawę zgłoszenia roszczeń dotyczących uszkodzeń w transporcie. W przypadku zaś stwierdzenia przez klienta innych aniżeli mechaniczne uszkodzenie produktu (np. wady fabryczne) lub zauważalnych

gołym okiem niezgodności produktu z zamówieniem (np. rodzaj zaworu lub kolor powłoki lakierniczej) – klient zobowiązany jest do ich zgłoszenia Producentowi w terminie 3 dni od dnia odbioru produktu od kuriera na adres email: reklamacje@valx-tr.com

9. Po odebraniu produktu przez klienta bez zastrzeżeń co do jego jakości lub zgodności z zamówieniem – w przypadku uchybienia obowiązkowi wskazanemu w pkt. 7, przyjmuje się, że produkt został dostarczony w formie kompletnej i zgodnej z zamówieniem. W takim wypadku niezgłoszone w sposób i w terminach przewidzianych w pkt. 7 widoczne gołym okiem uszkodzenia produktu (mechaniczne lub wady fabryczne) lub jego niezgodność z zamówieniem – nie są objęte niniejszą gwarancją.

10. Zamontowanie produktu poświadczą brak widocznych wad (uszkodzeń) oraz jego kompletność przed montażem, jak również zgodność produktu z zamówieniem (co do cech zaworów i złączek widocznych z zewnątrz). Mechaniczne uszkodzenia powierzchni produktu, wady fabryczne lub niezgodność produktu z zamówieniem widoczne gołym okiem (jak np. ubytki lakieru, niewłaściwa jakość bądź kolor powłoki lakierniczej, niewłaściwy model lub podłączenie) – zgłoszone po zamontowaniu produktu nie podlegają reklamacji nawet jeżeli terminy wskazane w pkt. 7 jeszcze nie upłynęły.

c) Klient jest zobowiązany zgłosić Producentowi wykryte wady produktu niezwłocznie po ich ujawnieniu, szczególnie w przypadku możliwości wystąpienia szkody – najpóźniej w terminie 7 dni roboczych od dnia wykrycia wady, pod rygorem utraty prawa z gwarancji.

11. Gwarancja obejmuje następujące wady fizyczne produktu:

- a) szczelność,
- b) powierzchnie lakierowane,
- c) elementy, w które zawór jest wyposażony fabrycznie.

Gwarancją objęte są zawory i złączki podłączone do wodnych instalacji centralnego ogrzewania systemu zamkniętego z naczyniem zbiorczym przeponowym, wykonane z rur stalowych czarnych, miedzianych lub z tworzywa sztucznego z barierą antydyfuzyjną, zasilanych z wymiennikowego węzła cieplnego, kotłowni lub pompy ciepła i wyposażonych w odpowietrzenia miejscowe (nie dopuszcza się systemu centralnej sieci odpowietrzającej). Woda w instalacji musi spełniać wymagania aktualnie obowiązującej normy PN-93/C-04607. Maksymalne dopuszczalne ciśnienie robocze w instalacji wynosi 10 bar a maksymalna dopuszczalna temperatura robocza 100 stopni Celsjusza. Szczelność instalacji należy sprawdzić przy ciśnieniu próbnym wyższym o 0,2 Mpa od roboczego, jednak nie niższym niż 0,4 Mpa i nie wyższym niż 1,2 Mpa.

12. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń powstałych na skutek:

- a) użytkowania produktu niezgodnie z jego przeznaczeniem,
 - b) niezastosowania się do instrukcji montażowej lub eksploatacyjnej dołączonej do produktu,
- a w szczególności: nieprawidłowego montażu, niewłaściwego użytkowania, konserwacji, transportu lub przechowywania np. składowania produktów na wolnym powietrzu lub w nieprzystosowanych do magazynowania pomieszczeniach (np. o podwyższonej wilgotności lub o zbyt niskiej lub zbyt wysokiej temperaturze),

- c) montażu produktu przez osobę nieposiadającą odpowiednich uprawnień,
- d) naprawy lub ingerencji w konstrukcję produktu przez osoby nieupoważnione przez Gwaranta,
- e) użytkowania produktu w pomieszczeniach o niewłaściwych warunkach, w tym w szczególności:
 - podatnych na działanie czynników korozyjnych np. w halach basenowych, myjniach, pralniach, suszarniach i innych o podwyższonej wilgotności np. w łazienkach bez wentylacji mechanicznej lub z nieprawidłową (niedostateczną) wentylacją,
 - narażonych na zalewanie wodą np. montaż w kabinie prysznicowej, nad wanną lub nad umywalką,
 - o zbyt niskiej temperaturze powodującej zamarznięcie wody w produkcie¹,
 - narażonych na działanie agresywnych środków chemicznych jak np. związki siarki i chloru itp.,
- f) użycia niewłaściwych chemicznych środków czyszczących,
- g) działania czynników zewnętrznych takich jak: powódź, pożar, deszcz, śnieg, wiatr, niskie temperatury, trzęsienia ziemi, wojny, siła wyższa itp.,
- h) dostania się do wnętrza produktów płynów szkodliwych lub ciał stałych,
- i) zainstalowania produktów w: instalacjach grzewczych otwartych; systemach przepływowych wody użytkowej; instalacjach parowych; instalacjach zasilanych z miejskiej sieci c.o. bez pośrednictwa wymiennika ciepła; instalacjach centralnego ogrzewania połączonych na stałe z instalacją wodociągową bez zastosowanej na połączeniu armatury zabezpieczającej przed przepływami zwrotnymi tzw. antyskażeniowej; instalacjach połączonych przez hydroelewator lub węzeł zmieszania pompowego z wysokotemperaturową siecią ciepłą; systemach opróżnianych z czynnika grzewczego częściej i na czas dłuższy niż wynika to z niezbędnych wymogów eksploatacyjnych – dotyczy to również nowych instalacji poddanych próbom szczelności,
- j) zasilania układu, do którego podłączony jest produkt czynnikiem grzewczym o ciśnieniu roboczym przekraczającym wartości podane przez Producenta w instrukcji użytkowania lub w dokumentacji technicznej,
- k) zastosowania do napełnienia układu grzewczego, do którego jest podłączony jest produkt czynnika grzewczego niezgodnego z aktualną normą dotyczącą jakości wody w instalacji c.o. (PN-93/C-04607),
- l) naturalnego zużycia się produktu w trakcie eksploatacji np. uszczelek etc.,
- m) Gwarancja nie obejmuje ponadto:
- n) wad nieistotnych tzn. takich, które pozostają niewidoczne po zamontowaniu produktu i nie mają wpływu na jego wartość użytkową. W takiej sytuacji Gwarant może zaproponować upust cenowy,
- o) naturalnej zmiany odcienia lub połysku powłoki malarskiej bądź powłoki galwanicznej produktu,
- p) produktu niepełnowartościowego zakupionego po obniżonej cenie lub pochodzącego z

ekspozycji,

q) produktu noszącego ślady dokonanej naprawy lub przeróbki,

r) produktu zainstalowanego z uszkodzeniami mechanicznymi powierzchni takimi jak otarcia, ślady zarysowań, uderzeń, wgnieceń, pęknięć, ukręceń,

s) uszkodzeń mechanicznych powierzchni produktu powstałych po jego zakupie, w tym również powstałych w trakcie transportu i niezgłoszonych przy odbiorze produktu zgodnie z pkt. 7. Tryb zgłaszania reklamacji.

13. Reklamację można zgłosić:

a) w formie pisemnej w punkcie sprzedaży, w którym produkt został nabyty,

b) na adres e-mail: reklamacje@valx-tr.com

14. Reklamujący jest zobowiązany do przedstawienia wraz ze zgłoszeniem reklamacyjnym: dowodu zakupu produktu (np. faktury, paragonu, rachunku) oraz dokumentacji fotograficznej uszkodzenia.

15. Brak dostarczenia któregośkolwiek z ww. dokumentów upoważnia Producenta do odmowy przyjęcia i uznania zgłoszonej reklamacji.

16. W zgłoszeniu reklamacyjnym należy podać datę ujawnienia wady, przyczynę reklamacji oraz okoliczności, w jakich wada została ujawniona.

17. Jeśli okaże się, że dla rozpatrzenia reklamacji konieczne jest dostarczenie reklamowanego produktu, klient jest zobowiązany do jego dostarczenia zgodnie z przepisami ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny lub ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, do miejsca realizacji świadczeń gwarancyjnych – siedziby Producenta pod adresem: ul. Parkowa 1, 05-800 Pruszków (dalej „Siedziba”).

18. Produkt należy dostarczyć w opakowaniu zabezpieczającym przed uszkodzeniem w transporcie. W przeciwnym wypadku ryzyko uszkodzenia produktu w trakcie transportu ponosi reklamujący.

Tryb rozpatrzenia reklamacji.

19. Producent zobowiązuje się do powiadomienia klienta o decyzji reklamacyjnej w terminie do 14 dni od dnia otrzymania kompletnego zgłoszenia reklamacyjnego. Producent zastrzega sobie prawo do oględzin reklamowanego produktu w miejscu jego zamontowania lub w innym miejscu uzgodnionym z klientem – w celu weryfikacji przyczyny wadliwego działania produktu, pod rygorem odmowy przyjęcia reklamacji.

20. W przypadku uznania reklamacji za zasadną, Gwarant zobowiązuje się do naprawy albo wymiany reklamowanego produktu na wolny od wad. Producent zastrzega sobie prawo wyboru sposobu załatwienia reklamacji, jeżeli doprowadzenie do zgodności produktu z umową w sposób wybrany przez klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów. W sytuacji braku możliwości naprawy bądź wymiany, Producent zastrzega sobie możliwość zwrotu reklamującemu równowartości zakupionego produktu lub odpowiedniego obniżenia ceny.

21. W przypadku uznania reklamacji za zasadną, Producent zobowiązuje się do bezpłatnego dostarczenia produktu naprawionego lub wolnego od wad – wedle swojego uznania, do Siedziby

lub na adres klienta końcowego najpóźniej w terminie 30 dni roboczych lub w terminie indywidualnie uzgodnionym z reklamującym.

22. Termin, o którym mowa w pkt 21 liczony jest od dnia rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego lub od dnia otrzymania reklamowanego produktu przez Producenta, w zależności od tego, które ze zdarzeń nastąpiło później.

23. W przypadku nieuwznania reklamacji za zasadną, Producent odsyła reklamowany produkt do Siedziby niezwłocznie po rozpatrzeniu reklamacji, jednak w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych. W takiej sytuacji dalsze koszty transportu z miejsca realizacji świadczeń gwarancyjnych (Siedziby) obciążają reklamującego.

Trwająca procedura rozpatrzenia reklamacji nie stanowi podstawy do wstrzymania płatności za dostarczony towar.

INFORMACJE DODATKOWE

Gwarancja nie obejmuje kosztów demontażu i ponownego montażu reklamowanego produktu, ani kosztów związanych z uszkodzeniami powstałymi podczas montażu lub demontażu produktu. W przypadku klienta będącego konsumentem zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta – montaż i demontaż reklamowanego produktu, w sytuacji uznania reklamacji za zasadną, następuje na koszt Producenta. Wszelkie naprawy niepodlegające gwarancji są odpłatne. Producent zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w produktach bez wcześniejszego powiadomienia. Okres gwarancji ulega wydłużeniu o czas wykonywanej naprawy, zaś w przypadku wymiany produktu na wolny od wad termin gwarancji biegnie na nowo od chwili dostarczenia produktu wolnego od wad. Jeżeli dokonano wymiany części produktu, okres gwarancji biegnie na nowo w odniesieniu do części wymienionej. Niniejsza gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień klienta wynikających z niezgodności towaru z umową sprzedaży.

Jeżeli powstała wada jest nietypowa, wykraczająca poza ramy gwarancji, należy skontaktować się z działem reklamacyjnym (patrz dane kontaktowe).

Gwarant prowadzi odpłatny serwis pogwarancyjny. Klient ma możliwość zwrócenia się z zaistniałym problemem do działu reklamacji.

Dane kontaktowe Gwaranta:

"Luxrad Polska Mazur i Wspólnicy" S.K.A.

ul. Parkowa 1, 05-800 Pruszków,

tel. 22 8632242

www.valx-tr.com