

WARUNKI GWARANCJI

Gwarancja udzielana przez: Enerva Systems Sp, z o.o. projektowanie, produkcja i sprzedaż sprzętu przemysłowego (zwaną dalej „ENERVA”) Produkt: Agregaty kogeneracyjne produkowane przez ENERVA

Niniejszy dokument stanowi uzupełnienie Ogólnych warunków handlowych i warunków ENERVA, projektowanie, produkcja i sprzedaż sprzętu przemysłowego, Polska, dotyczących systemów kogeneracyjnych.

ENERVA niniejszym oświadcza, że

Niniejsze warunki gwarancji mają zastosowanie do produktu przez cały okres gwarancji wymieniony w sekcji poniżej, który jest sprzedawany przez ENERVA nabywcy, który zakupił produkt bezpośrednio od ENERVA. W przypadku, gdy nabywca sprzedaje produkt innemu klientowi na innych warunkach gwarancji, nie wiąże to w żadnym wypadku ENERVA. ENERVA ponosi odpowiedzialność wyłącznie na podstawie ważnych warunków gwarancji określonych w niniejszym dokumencie wobec bezpośredniego nabywcy.

W okresie gwarancyjnym Produkt powinien być wolny od wad materiałowych i wykonawczych, jeśli jest używany zgodnie z jego przeznaczeniem i instrukcjami obsługi dostarczonymi przez ENERVA:

- Instrukcje instalacji, użytkowania i konserwacji jednostek CHP ENERVA,
- Instrukcje serwisowe dla jednostek CHP ENERVA,
- Instrukcje uruchomienia urządzeń kogeneracyjnych ENERVA.

Zgodnie z życzeniem Kupującego w okresie gwarancyjnym ENERVA pokrywa na własny koszt wszystkie wady i usterki Produktu, które powodują nieprawidłowe działanie, z wyjątkiem wyłączeń gwarancyjnych, najpóźniej 90 dni od zgłoszenia przez Klienta. Produkt, który nie zostanie naprawiony w uzgodnionym terminie, zostanie wymieniony na nowy Produkt na życzenie Klienta.

ENERVA zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania naprawy gwarancyjnej, jeśli zagraża to bezpieczeństwu i zdrowiu pracowników serwisowych lub może spowodować uszkodzenie mienia Klienta.

Niniejsza gwarancja jest ważna wyłącznie:

- w okresie gwarancyjnym,
- jeśli spełnione są wszystkie warunki gwarancji,
- na podstawie oryginalnej faktury za produkt wystawionej przez ENERVA,
- w przypadku zakupu oryginalnych części zamiennych serwisowych od ENERVA,
- jeśli roszczenie gwarancyjne nie jest objęte punktami wymienionymi w niniejszym dokumencie w sekcji „Wyłączenia gwarancji” i „Gwarancja nie obejmuje”.

Okres gwarancji

Okres gwarancji na Produkt wynosi dwadzieścia cztery (24) miesiące lub osiem tysięcy (8000) godzin pracy, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej, z wyjątkiem Produktów biogazowych, dla których okres gwarancji wynosi dwanaście (12) miesięcy lub cztery tysiące (4000) godzin pracy dla całego Produktu i rozpoczyna się w dniu uruchomienia Produktu w miejscu instalacji i jest ograniczony do maksymalnie dwudziestu siedmiu (27) miesięcy, z wyjątkiem Produktu biogazowego, w przypadku którego obowiązuje piętnaście (15) miesięcy od momentu powiadomienia Kupującego przez ENERVA o gotowości Produktu do wysyłki.

Jeśli Kupujący, który nabył Produkt bezpośrednio od ENERVA, sprzedaje Produkt innemu Klientowi, okres gwarancji nie ulega zmianie i pozostaje nienaruszony.

Jeśli Kupujący lub jego Klient nie zainstaluje Produktu w ostatecznej lokalizacji w ciągu trzech (3) miesięcy od powiadomienia Klienta przez ENERVA o gotowości Produktu do wysyłki, Produkt zostanie zakonserwowany zgodnie z instrukcjami ENERVA przez autoryzowanego i wykwalifikowanego technika. Koszty konserwacji ponosi Kupujący. W przypadku, gdy konserwacja nie zostanie przeprowadzona w sposób opisany powyżej i zgodnie z instrukcjami ENERVA

instrukcjami ENERVA, niniejsza gwarancja traci ważność. W żadnym wypadku konserwacja Produktu nie przedłuża okresu gwarancji.

W celu zatwierdzenia i aktywacji gwarancji produkt powinien być zainstalowany i podłączony do istniejących lub nowych instalacji klienta zgodnie z wymaganiami ENERVA wymienionymi w instrukcji instalacji, a pierwsze uruchomienie powinno zostać przeprowadzone przez autoryzowanego i wykwalifikowanego technika. Autoryzowani i wykwalifikowani technicy (zwani dalej „technikami”) są przeszkoleni i zatwierdzeni przez ENERVA. ENERVA nie ponosi odpowiedzialności za wykonanie instalacji gazowych, elektrycznych i grzewczych Klienta, które nie wchodzą w zakres dostawy ENERVA. Raport z uruchomienia dołączony do książki serwisowej jakości procedury uruchomienia powinien zostać wypełniony, podpisany i przesłany do firmy ENERVA.

Obszar terytorialny objęty gwarancją

Niniejsza gwarancja obowiązuje wyłącznie w odniesieniu do produktów sprzedanych i zainstalowanych na terytorium/w państwie, w którym kupujący ma zarejestrowaną siedzibę firmy. Wszelkie wnioski wynikające z niniejszego obszaru gwarancji muszą być wcześniej uzgodnione na piśmie z firmą ENERVA jako warunek zastosowania niniejszej gwarancji i pokrycia wszelkich takich roszczeń.

Okres zapewnienia konserwacji

Jest to okres, w którym firma ENERVA gwarantuje naprawę wszystkich usterek, dostawę części zamiennych i konserwację Produktu. Okres ten obowiązuje przez dziesięć (10) lat od daty zakupu Produktu przez Kupującego.

Wyłączenia gwarancji

Gwarancja nie obejmuje następujących przypadków:

- W przypadku istnienia jakichkolwiek zaległych płatności na rzecz ENERVA w związku z Produktem.
- Jeśli Produkt nie jest używany zgodnie z jego przeznaczeniem i dołączonymi instrukcjami obsługi, obowiązującymi w momencie zakupu (nieprawidłowa i nieodpowiednia obsługa, eksploatacja, serwisowanie i tym podobne).
- Jeśli Produkt nie został zainstalowany zgodnie z instrukcją instalacji, użytkowania i konserwacji jednostki kogeneracyjnej ENERVA dostarczoną przez ENERVA.
- Jeśli produkt nie został uruchomiony zgodnie z instrukcjami uruchomienia dostarczonymi przez firmę ENERVA dla jednostek CHP ENERVA.
- Jeśli Produkt nie zostanie zainstalowany w ostatecznej lokalizacji w ciągu 3 miesięcy od powiadomienia Kupującego przez ENERVA o gotowości Produktu do wysyłki, nie jest konserwowany zgodnie z instrukcjami ENERVA i przez technika lub jeśli uzgodniono inaczej.
- Jeśli nie przestrzega się instrukcji konserwacji wymienionych w instrukcji instalacji, użytkowania i konserwacji jednostek CHP ENERVA jeśli ma to zastosowanie.
- Jeśli jakakolwiek wada/uszkodzenie Produktu nie zostanie niezwłocznie zgłoszone firmie ENERVA (nie później niż 5 dni od wystąpienia).
- Jeśli uruchomienie, konserwacja i wszelkie naprawy produktu nie są wykonywane przez technika.
- Jeśli nie wykonuje się zalecanych czynności serwisowych określonych przez ENERVA lub plan konserwacji producenta silnika, a okres między przeglądami przekracza sto (100) godzin ponad okres między przeglądami.

- Jeśli w Produkcie zastosowano nieoryginalne części zamienne i zużywające się.
 - Jeśli części produktu zostały zmodyfikowane w sposób niezatwierdzony na piśmie przez ENERVA.
 - Jeśli w Produkcie zainstalowano zmodyfikowane części bez pisemnej zgody ENERVA.
 - Jeśli produkt uległ uszkodzeniu w wyniku działania siły wyższej (pośrednie lub bezpośrednie uderzenie pioruna, porażenie prądem lub przepięcie, pożar lub klęska żywiołowa lub jakakolwiek inna przyczyna siły wyższej i podobne).
 - Wszelkie nieodpowiednie warunki mikroklimatyczne obszaru, w którym Produkt jest zainstalowany (temperatura, wilgotność, ilość i jakość powietrza, zapylenie i podobne) zgodnie z wymaganiami ENERVA.
 - Wszelkie czynniki zewnętrzne, które mają negatywny wpływ nadziaływanie Produktu.
 - Jeśli moc Produktu jest przeciążona.
 - Jeśli Produkt działa przy niższej mocy elektrycznej niż nominalna przez czas dłuższy niż określony w instrukcji instalacji, użytkowania i konserwacji jednostek CHP ENERVA.
 - Jeśli Produkt działa poza określonymi parametrami roboczymi określonymi w instrukcjach obsługi zarejestrowanych w ERMS lub wykonanych pomiarach przez technika.
 - Wszelkie czynniki związane z siecią elektryczną:
 - przepięcie,
 - nadmierne wahania napięcia,
 - wysokie napięcie migotania,
 - zniekształcenia harmoniczne sieci elektrycznej.
 - Wszelkie uszkodzenia produktu spowodowane korozją, oddziaływaniem czynników chemicznych, elektrochemicznych i elektrycznych pochodzących ze źródeł zewnętrznych.
 - Wszelkie uszkodzenia Produktu spowodowane zanieczyszczeniami w obwodzie wody wtórnej (magnetyt, części metalowe i podobne).
 - Wszelkie uszkodzenia produktu związane z niskim poziomem oleju, niskim ciśnieniem mieszanki chłodzącej lub wysokim ciśnieniem w obwodzie pierwotnym produktu i obwodzie wtórnym klienta.
 - W przypadku stosowania smarów, oleju i płynu chłodzącego innymi niż zalecane przez ENERVA.
 - W przypadku stosowania paliwa o nieodpowiedniej i niewystarczającej jakości zgodnie z instrukcjami ENERVA dotyczącymi instalacji, użytkowania i konserwacji jednostki CHP ENERVA oraz inną możliwą dokumentacją.
 - Wszelkie nieuprawnione ingerencje w oprogramowanie produktu.
 - Jeśli Produkt przekroczy maksymalną dopuszczalną liczbę uruchomień określoną w instrukcjach instalacji, użytkowania i konserwacji jednostki CHP ENERVA.
 - W przypadku niewłaściwego użytkowania lub wypadku spowodowanego przez klienta lub osobę trzecią.
 - Wszelkiego rodzaju fizyczne połączenia wewnątrz produktu zostały wykonane bez pisemnej zgody ENERVA.
 - Wszelkie wadliwe, niedbałe traktowanie lub modyfikacje produktu dokonane przez nieuprawniony personel.
- ENERVA zastrzega sobie prawo do obciążenia Kupującego całkowitymi kosztami wezwania serwisu i interwencji, w tym między innymi kosztami części zamiennych (zgodnie z obowiązującym cennikiem), jeżeli wezwanie serwisu przez Klienta dotyczy którejkolwiek z powyższych sytuacji i dokonuje kontroli Produktów przed podjęciem jakichkolwiek działań w celu wymiany lub zastąpienia. ENERVA nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty wynikowe lub utratę możliwości użytkowania w całym 90-dniowym okresie, w którym roszczenie gwarancyjne dotyczące Produktu jest otwarte i aktywne.

Gwarancja nie obejmuje

- Wszelkich prac instalacyjnych na miejscu dotyczących Produktu oraz prac instalacyjnych na miejscu związanych z Produktem określonym w wyżej wymienionych instrukcjach obsługi.
- Wszelkie inne działania specjalne, czynności, prace i związane z nimi koszty, które nie są ściśle związane z naprawą gwarancyjną samego Produktu, takie jak:
 - uzyskanie specjalnych zezwoleń na wykonanie wszystkich niezbędnych prac,

- ponowna wizyta niektórych inspektorów, profesjonalnych współpracowników instytucji, firm itp.,
 - organizacja wszelkich środków transportu niezbędnych do przetransportowania Produktu lub poszczególnych elementów do budynku i z budynku (wózek widłowy, dźwig itp.),
 - wykonanie niektórych przebudów budynku (rozbiórka ścian itp.),
 - udział osób trzecich w naprawie oraz wszelkie inne czynności, które nie są ściśle związane z naprawą jednostki CHP.
- Części i płyny podlegające normalnemu zużyciu:
- Świece zapłonowe.
 - Filtry powietrza w produkcie.
 - Filtr oleju silnikowego.
 - Katalizator.
 - Akumulatory.
 - Wąż elastyczny do płynu chłodzącego i oleju.
 - Łożyska.
 - Uszczelki.
 - Izolacje termiczne.
 - Bezpieczniki.
 - Materiały śrubowe (śruby, nakrętki, podkładki itp.).
 - Materiały mocujące (zaciski, opaski).
 - Dodatkowe materiały (kleje, pasty, spraye, ściereczki).
 - Olej.
 - Płyn chłodzący.
- Na poniższe elementy udzielana jest gwarancja ważna przez jeden (1) rok, o ile przyczyną uszkodzenia nie jest ich zużycie lub zniszczenie:
- Kompensatory.
 - Sonda lambda.
 - Amortyzatory agregatu prądotwórczego.
 - Sprężyna gazowe klapy.
- Moc elektryczna i cieplna produktu, wydajność cieplna, sprawność elektryczna, cieplna i ogólna, wydajność i zużycie gazu gwarantowane przez ENERVA, gdy produkt nie jest zainstalowany zgodnie z wymaganiami ENERVA i jeśli nie są spełnione wszystkie wymagane warunki określone przez ENERVA.
- Wszelkie odchylenia w wydajności lub działaniu produktu lub zwrot ekonomiczny poniżej oczekiwań (strata finansowa spowodowana utratą produkcji energii elektrycznej i ciepła przez produkt lub inna strata finansowa).
- Wszelkie inne, co nie zostało opisane w instrukcjach obsługi ENERVA i dotyczy produktu.

Procedura gwarancyjna

W przypadku nabywcy, który jest jednocześnie partnerem serwisowym ENERVA, obowiązuje procedura gwarancyjna opisana w umowie „Umowa serwisowa” pomiędzy ENERVA a nabywcą.

W przypadkach, gdy procedura gwarancyjna nie jest określona w umowie lub innej umowie, obowiązuje procedura opisana poniżej:

- 1.) Kupujący lub osoba przez niego upoważniona powinna przestać zgłoszenie reklamacji dotyczące produktu za pośrednictwem portalu klienta ENERVA (obsługa klienta). Portal klienta ENERVA jest dostępny na stronie głównej ENERVA (www.enervasystems.com) lub w internetowym portalu posprzedażowym ENERVA. Tylko w szczególnych przypadkach (partner serwisowy) zgłoszenie reklamacyjne można przesać bezpośrednio na adres e-mail technika posprzedażowego ENERVA.

Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać wszystkie istotne informacje:

– Wypełniony i podpisany formularz OB IND PP-002EN Protokół reklamacji gwarancyjnej klienta. Problem związany z nieprawidłowym działaniem produktu powinien być bardzo dokładnie opisany i zdefiniowany.

– Wszystkie istotne zdjęcia.

Zgłaszanie awarii produktu przez telefon nie jest możliwe, a takie reklamacje nie będą rozpatrywane.

W przypadku, gdy Kupujący (partner serwisowy), który nabył Produkt bezpośrednio od ENERVA, odsprzedaje Produkt innemu Klientowi, powinien przesłać do ENERVA w swoim imieniu reklamację gwarancyjną dotyczącą Produktu zgłoszoną przez tego Klienta.

- 2.) Po otrzymaniu zgłoszenia reklamacyjnego kupujący zostanie poinformowany o dalszej procedurze najpóźniej w ciągu trzech (3) dni roboczych. Może to oznaczać konieczność dostarczenia dodatkowych informacji.

Wszystkie niekompletne lub nieprawidłowe zgłoszenia zostaną odrzucone.

W przypadku braku wiedzy lub możliwości dostarczenia ENERVA pełnych informacji o nieprawidłowym działaniu produktu, kupujący ma prawo do bezpłatnej diagnostyki produktu w siedzibie ENERVA na własny koszt logistyczny.

Kupujący ma również prawo do diagnostyki produktu na miejscu. Przed wysłaniem technika do lokalizacji produktu kupujący otrzyma ofertę dotyczącą kosztów diagnostyki na miejscu, która zostanie potwierdzona na piśmie przez kupującego i zostanie zrealizowana/naliczona tylko w przypadku odrzucenia roszczenia gwarancyjnego przez ENERVA na podstawie wyników diagnostyki i raportu. Koszty diagnostyki na miejscu nie mogą przekroczyć 8 godzin roboczych technika ENERVA. Reguła ta obejmuje również inne koszty związane z wizytą w miejscu, w którym znajduje się produkt, takie jak zakwaterowanie, bilety lotnicze, opłaty parkingowe itp.

- 3.) W przypadku diagnostyki na miejscu ENERVA wyznacza technika do lokalizacji produktu, gdzie powinna być obecna osoba upoważniona przez kupującego. Kupujący jest odpowiedzialny za zapewnienie dostępu do lokalizacji produktu. W przypadku, gdy dostęp do lokalizacji produktu nie jest możliwy i technik nie może przeprowadzić pełnej diagnostyki w normalnych i określonych warunkach pracy, technik nie jest zobowiązany do przeprowadzenia kontroli i diagnostyki produktu, a kupujący pokrywa koszty nieudanej wizyty i kolejnych wizyt. Pomyślnie przeprowadzona diagnostyka na miejscu zostanie potwierdzona i podpisana przez obie strony.

- 4.) ENERVA zastrzega sobie prawo do przesłania pełnego raportu

diagnostycznego do Kupującego najpóźniej w ciągu trzech (3) dni roboczych od wykonania diagnostyki. Raport diagnostyczny będzie zawierał potwierdzenie lub odrzucenie roszczenia gwarancyjnego. W przypadku odrzucenia roszczenia ENERVA ma

uprawniony do wysłania Kupującemu faktury za przeprowadzoną diagnostykę i inne koszty. Jednocześnie ENERVA może na życzenie Kupującego przedstawić ofertę naprawy Produktu. Oferta musi zostać potwierdzona na piśmie przez Kupującego przed wysłaniem technika do miejsca, w którym znajduje się Produkt.

- 5.) Jeśli przyczyna awarii Produktu może zostać usunięta na miejscu podczas diagnostyki, a technik dysponuje wystarczającymi środkami, tj. czasem, narzędziami, siłą roboczą, częściami zamiennymi itp., naprawa Produktu może zostać przeprowadzona natychmiast. Jeśli roszczenie gwarancyjne zostanie przyjęte, ENERVA pokrywa koszty naprawy, a w przypadku odrzucenia roszczenia gwarancyjnego koszty naprawy pokrywa Kupujący, co musi zostać potwierdzone na piśmie przez osobę upoważnioną przez Kupującego przed wykonaniem prac. Jeśli w tym przypadku Kupujący odmówi potwierdzenia kosztów naprawy, technik opuszcza miejsce, w którym znajduje się Produkt, bez wykonywania naprawy i przekazuje sprawę do właściwego działu w ENERVA.
- 6.) Jeśli gwarancja zostanie zatwierdzona, dział jakości i obsługi posprzedażowej ENERVA organizuje naprawę produktu. Jeśli roszczenie gwarancyjne zostanie odrzucone, kupujący otrzyma ofertę z kosztami naprawy, które muszą zostać potwierdzone na piśmie przez kupującego przed wykonaniem prac lub wysłaniem materiałów. W przypadku nowego kupującego lub kupującego z problemami finansowymi ENERVA wymaga przedpłaty. Naprawa gwarancyjna jest wykonywana zgodnie z instrukcjami ENERVA. Po wykonaniu prac technik i kupujący podpisują dokument „Raport z prac”, w którym obie strony gwarantują ENERVA, że naprawa została wykonana prawidłowo.

Naprawy wykonane przez osoby nieupoważnione przez ENERVA, a także wprowadzające w błąd i nieuczciwe roszczenia gwarancyjne prowadzą do natychmiastowego wygaśnięcia gwarancji na produkt.

Serwis poza okresem gwarancji

Po wygaśnięciu gwarancji na produkt prosimy o kontakt z ENERVA w celu uzyskania oferty na oryginalne części zamienne i profesjonalne wykonanie prac konserwacyjnych. ENERVA udziela Kupującemu rocznej gwarancji na wykonane prace i sprzedane materiały. Kupujący może również zawrzeć umowę serwisową z ENERVA lub jego partnerem serwisowym.