

## 11. Общие условия гарантии

### I. Общая информация

Настоящие гарантийные условия могут быть основанием для претензий покупателя, указанных в гарантийном талоне, и производитель гарантирует владельцу (Заказчику) безотказную работу проданных ему установок вентиляции и кондиционирования (здесь и далее — устройств)

### II. Гарантийный срок

1. Гарантия на устройства составляет 18 месяцев со дня ввода устройства в эксплуатацию, но прекращает действие по прошествии 2 лет со дня продажи
2. Условием признания гарантии является проведение двух технических осмотров в год (первого — перед сезоном, требующего охлаждения, и второго — перед отопительным сезоном) авторизованной службой RATHERM HVAC, при этом заказы должны отправляться в электронном виде компании Weatherm sp. z o.o. по адресу: [info@ratherm.pl](mailto:info@ratherm.pl), [rz@ratherm.pl](mailto:rz@ratherm.pl), [ps@ratherm.pl](mailto:ps@ratherm.pl)

### III. Объем гарантии

1. Производитель по своему усмотрению произведет замену устройства или их неисправных деталей либо отремонтирует их на месте установки или же в другой локации после отправки в ремонт.
2. Если гарантийное обслуживание осуществляется по месту установки устройства в стране штаб-квартиры производителя, то производитель покрывает расходы на транспортировку сотрудников авторизованного сервисного центра, а также запасных частей только в радиусе 300 км от штаб-квартиры центра сервисного обслуживания в этой стране.
4. Гарантийное обслуживание не изменяет длительности гарантийного срока, а гарантия на замененные детали заканчивается по истечении гарантийного срока на устройство.
5. Производитель не несет ответственности по гарантии за дефекты устройства.
6. Настоящие гарантийные условия являются обязательными для сторон всех связанных с устройствами договоров, если договором не предусмотрено иное с согласия производителя.

### IV. Гарантия не распространяется на следующее:

1. Детали оборудования, подверженные нормальному износу, расходные материалы (фильтры, уплотняющие прокладки, клиновидные ремни, лампочки, предохранители, подшипники и т. п.)
2. Повреждения, возникшие не по вине производителя, а также дефекты устройства, возникшие по причинам, не связанным с самим устройством.
3. Повреждения оборудования в результате воздействия факторов окружающей среды, а также неправильных транспортировки и хранения.
4. Механические повреждения, возникшие в результате неправильного обращения и эксплуатации устройства.
5. Устройства, установка которых не осуществлялась Авторизованным сервисным центром отопления, вентиляции и кондиционирования RATHERM или производилась в условиях, не соответствующих Руководству по эксплуатации и техническому обслуживанию.
6. Поставляемые компанией Ratherm устройства, для которых запуск, подключение или техническое обслуживание выполнялись лицами, не имеющими разрешений, выдаваемых Производителем в каждом конкретном случае. Применяется к устройствам, оснащенным охлаждающим агрегатом и/или газовым нагревателем.
7. Устройства, в которые были внесены модификации или изменения рабочих параметров, а также был произведен ремонт или замена их частей без письменного согласия производителя.
8. Повреждения и дефекты корпуса и элементов конструкции, не влияющие на функциональность и правильную работу устройств.
9. Повреждения и дефекты оборудования, возникшие в результате использования и эксплуатации, не соответствующих проекту конструкции/исполнения.
10. Устройства, покупка которых не была оплачена компании Ratherm (включая дополнительные услуги).

### V. Производитель не несет ответственности за следующее:

1. Повреждения, возникшие в результате простоя устройства во время ожидания гарантийного обслуживания.
2. Любые повреждения имущества Заказчика, кроме повреждений самого устройства.

### VI. Жалобы и рекламации

1. О жалобах и рекламациях следует сообщать по телефону или электронной почте на адрес [info@ratherm.pl](mailto:info@ratherm.pl), по номеру телефона сервисного центра или по адресу, указанному на веб-сайте производителя либо на наклейке, размещенной на установке. В рекламации необходимо указать серийный номер устройства, место установки устройства, номер контактного телефона и, по возможности, краткое описание неисправности.

### VII. Гарантийное обслуживание

1. Обслуживание по настоящей гарантии будет проведено в течение 14 дней с даты уведомления о неисправности. В исключительных случаях этот срок может быть продлен; в частности — если гарантийное обслуживание требует импорта деталей или компонентов от субпоставщика или если обслуживание невозможно из-за плохих погодных условий.
2. Детали, которые сервисный центр снимает с устройства по условиям гарантии и заменяет их новыми, становятся собственностью производителя
3. Расходы, возникшие в результате необоснованной рекламации или прерывания обслуживания по требованию Заказчика, несет сам Заказчик.
4. Производитель имеет право отказать в гарантийном обслуживании, если Заказчик не выполняет оплату за устройство или за уже выполненное обслуживание.
5. Заказчик обязан сотрудничать с работниками технической службы HVAC RATHERM при осуществлении гарантийного обслуживания, выполняемого по месту установки устройства путем:
  - a) обеспечения своевременного доступа к устройству;
  - b) предъявления документов, поставляемых вместе с устройством;
  - c) принятия мер, необходимых для защиты людей и объектов, а также соблюдения правил охраны труда и техники безопасности на месте выполнения гарантийного обслуживания;
  - d) обеспечения возможности начала работ сразу по прибытии работников сервисного центра, а также завершения работ без неоправданных задержек;
  - e) оказания на безвозмездной основе всей возможной помощи при реализации обслуживания (например, предоставление источника электроэнергии или освещения в месте выполнения обслуживания).
6. Заказчик обязан немедленно получить гарантийное обслуживание и подтвердить согласие с ним в документе «Карта обслуживания». В случае возникновения сомнений в качестве или полноте гарантийного обслуживания Заказчик имеет право предъявить рекламацию.