

Szczegółowe warunki gwaranci (produkty standardowe)

1. Torsystem Butzbach Sp. z o.o. udziela 60 miesięcznej gwarancji (o ile w umowie sprzedaży nie wskazano inaczej) na dostarczone i zamontowane produkty na warunkach wskazanych poniżej.
W bramach segmentowych w wykonaniu standardowym gwarancja obejmuje wykonanie 20.000 cykli. W bramach szybkobieżnych w wykonaniu standardowym gwarancja obejmuje wykonanie 250.000 cykli. Gwarancja obejmuje prawo do bezpłatnego usunięcia usterek, które wystąpią w okresie gwarancji, a które spowodowane są wadami konstrukcyjnymi, produkcyjnymi i montażowymi produktu. Okres gwarancji rozpoczyna swój bieg od daty odbioru technicznego produktu.
2. Warunkiem utrzymania uprawnień gwarancyjnych jest wykonywanie płatnych przeglądów (konserwacji) produktów przez autoryzowany serwis (ilość przeglądów w roku uzależniona jest od intensywności eksploatacji oraz środowiska w jakim produkt pracuje). Niedotrzymanie terminów przeglądów (konserwacji) powoduje utratę gwarancji.
3. Gwarancja obejmuje prawo do bezpłatnego usunięcia usterek produktu wynikających z ukrytych wad produkcyjnych, konstrukcyjnych i montażowych, które ujawnią się w okresie gwarancji. Uznanie reklamacji następuje w przypadku przedniej oceny wad przez serwis w miejscu wystąpienia, bądź na podstawie dokumentacji zdjęciowej.
4. Torsystem Butzbach przystępuje do usunięcia zgłoszonej awarii towaru w czasie do 24 godzin od chwili przyjęcia zgłoszenia (dni robocze w godzinach od 8:00 do 16:00). Czas wymiany istotnego elementu towaru – zgodnie z tabelą 1.
5. Gwarancją nie są objęte uszkodzenia produktu spowodowane:
 - a) użytkowaniem produktu niezgodnie z instrukcją obsługi i przepisami bezpieczeństwa,
 - b) niewłaściwym użytkowaniem,
 - c) używaniem nieoryginalnych części zamiennych,
 - d) czynnikami zewnętrznymi,
- e) zastosowaniem niewłaściwych rodzajów prądu oraz przepięciami i spadkami napięcia w sieci elektrycznej,
- f) niesprawną lub wadliwą instalacją elektryczną,
- g) innymi czynnikami powstałymi nie z winy producenta.
6. Gwarancją nie są objęte produkty:
 - a) które nie zostały zamontowane i uruchomione przez autoryzowany serwis Torsystem Butzbach Sp. z o.o.
 - b) w których dokonano samowolnych zmian lub napraw
 - c) które były naprawiane lub poddawane konserwacji przez nieautoryzowany serwis
 - d) elementy eksploatacyjne takie jak: linki, rolki oraz sprężyny po 20.000 cykli lub 2 latach w przypadku braku napędu elektrycznego.
7. Gwarancja udzielona jest pod warunkiem, że eksploatacja wyrobów będzie odbywała się w normalnych warunkach środowiskowych (klasa C1, C2 i C3 wg PN-EN 12500:2002) bez kontaktu z substancjami agresywnymi.
8. Na części wymienione w czasie trwania gwarancji przysługuje 12 miesięczny okres gwarancji, lub w przypadku umowy serwisowej, do końca trwania umowy (lecz nie mniej niż 12 miesięcy).
9. Wszystkie roszczenia z tytułu gwarancji wygasają z upływem okresu gwarancji określonego powyżej.
10. W przypadku naprawy wyrobu wadliwego termin gwarancji przedłuża się o czas trwania naprawy od chwili zgłoszenia wady do dnia jej usunięcia.
11. Zgłoszenie wady powinno nastąpić w formie pisemnej i zostać przesłane do siedziby firmy mieszczącej się w Kamieńcu Żąbkowickim pocztą e-mail: serwis@torsystem.com.pl lub fax. +48/74-81-63-729.
12. O sposobie przywrócenia produktu do stanu pełnej sprawności decyduje Torsystem Butzbach Sp. z o.o.
13. Torsystem Butzbach nie przyjmuje żadnej odpowiedzialności ani zobowiązań do rekompensat innych niż podane powyżej.

Bez umowy serwisowej	Umowa serwisowa PLUS	Umowa serwisowa PREMIUM
		1. Pierwszy przegląd po 3 miesiącach eksploatacji – BEZPŁATNY
1. Przeglądy techniczne wykonywane co 6 miesięcy licząc od daty odbioru technicznego (cena zgodnie z tabelą 2.)	1. Przeglądy techniczne wykonywane z częstotliwością określoną według indywidualnych potrzeb klienta (cena zgodnie z tabelą 2.)	2. Przeglądy techniczne wykonywane z częstotliwością określoną według indywidualnych potrzeb klienta (cena zgodnie z tabelą 2.)
		3. Wymiana zużytych części eksploatacyjnych – BEZPŁATNA
2. Usunięcie zgłoszonej awarii w czasie do 48 godzin od chwili zgłoszenia (dni robocze w godzinach od 8:00 do 16:00)	2. Usunięcie zgłoszonej awarii w czasie do 24 godzin od chwili zgłoszenia (dni robocze w godzinach od 8:00 do 16:00)	4. Usunięcie zgłoszonej awarii w czasie do 24 godzin od chwili zgłoszenia (dni robocze w godzinach od 8:00 do 16:00)
		5. ASSISTANCE 24h – stała pomoc techniczna wykwalifikowanego serwisu
		6. Gwarancja terminu wykonania naprawy – jeśli naprawa zostanie wykonana w terminie dłuższym niż w tabeli 1. to całość usługi (wymiana i części) jest BEZPŁATNA
3. Koszt dojazdu kalkulowany każdorazowo wg stawki 1,9zł / 1km	3. Zryczałtowana (stała) wartość dojazdu do klienta na terenie całego kraju ustalana indywidualnie	7. Zryczałtowana (stała) wartość dojazdu do klienta na terenie całego kraju ustalana indywidualnie
	4. Rabat na części 10%	8. Rabat na części 15%
4. Stawka za jedną rbh. – 150 zł	5. Stawka za jedną rbh. – 110 zł	9. Stawka za jedną rbh. – 110 zł
	6. Możliwość wydłużenia okresu gwarancji o kolejne 36 miesięcy	10. Możliwość wydłużenia okresu gwarancji o kolejne 36 miesięcy
5. Transakcja bezgotówkowa – przedpłata	7. Transakcja bezgotówkowa z 30 dniowym terminem płatności	11. Transakcja bezgotówkowa z 30 dniowym terminem płatności

<u>Tabela 1. Terminy realizacji części (dni robocze, produkcja)</u>	BEZ UMOWY SERWISOWEJ		UMOWA SERISOWA PLUS		UMOWA SERWISOWA PREMIUM	
	Czas produkcji	Logistyka i naprawa	Czas produkcji	Logistyka i naprawa	Czas produkcji	Logistyka i naprawa
Brama segmentowa						
- blat dolny (nielakierowany)	8 dni	5 dni	3 dni	3 dni	1 dzień	2 dni
- blat środkowy (nielakierowany)	8 dni	5 dni	3 dni	3 dni	1 dzień	2 dni
- blat górny (nielakierowany)	8 dni	5 dni	3 dni	3 dni	1 dzień	2 dni
- blat lakierowany	12 dni	5 dni	7 dni	3 dni	5 dni	2 dni
- blat z drzwiami serwisowymi	12 dni	5 dni	7 dni	3 dni	5 dni	2 dni
- przeszklenie panoramiczne	12 dni	5 dni	7 dni	3 dni	5 dni	2 dni
- przeszklenia panoramiczne (lakierowane)	15 dni	5 dni	10 dni	3 dni	8 dni	2 dni
- sprężyna skrętna	10 dni	5 dni	5 dni	3 dni	3 dni	2 dni
- prowadnica pionowa	10 dni	5 dni	5 dni	3 dni	3 dni	2 dni
- prowadnica pozioma	10 dni	5 dni	5 dni	3 dni	3 dni	2 dni
- linki, rolki oraz poz. akcesoria	8 dni	5 dni	3 dni	3 dni	1 dzień	2 dni
- napęd elektryczny	8 dni	5 dni	3 dni	3 dni	1 dzień	2 dni
- sterowanie elektryczne	8 dni	5 dni	3 dni	3 dni	1 dzień	2 dni
Rampa przeładunkowa						
- agregat hydrauliczny	8 dni	5 dni	3 dni	3 dni	1 dzień	2 dni
- sterowanie elektryczne	8 dni	5 dni	3 dni	3 dni	1 dzień	2 dni
- węże hydrauliczne	8 dni	5 dni	3 dni	3 dni	1 dzień	2 dni
- siłowniki	8 dni	5 dni	3 dni	3 dni	1 dzień	2 dni
- belka przednia	10 dni	5 dni	5 dni	3 dni	3 dni	2 dni
- belka tylna	10 dni	5 dni	5 dni	3 dni	3 dni	2 dni
Brama szybkobieźna						
- napęd elektryczny	10 dni	5 dni	5 dni	3 dni	3 dni	2 dni
- sterowanie elektryczne	8 dni	5 dni	3 dni	3 dni	1 dzień	2 dni
- płaszcz	21 dni	5 dni	16 dni	3 dni	14 dni	2 dni
- prowadnica	21 dni	5 dni	16 dni	3 dni	14 dni	2 dni

<u>Tabela 2. Ceny przeglądów technicznych (ceny netto)</u>				
Produkt	Wariant	Bez umowy serwisowej	Umowa serwisowa PLUS	Umowa serwisowa PREMIUM
Brama segmentowa (do 10m ² powierzchni)		140 zł	120 zł	160 zł
Brama segmentowa (do 20m ² powierzchni)		160 zł	140 zł	190 zł
Brama segmentowa (powyżej 20m ² powierzchni)		180 zł	160 zł	220 zł
Rampa		170 zł	150 zł	200 zł
Uszczelnienie		55 zł	45 zł	60 zł
Brama szybkobieźna (do 10m ² powierzchni)		190 zł	170 zł	220 zł
Brama szybkobieźna (do 20m ² powierzchni)		210 zł	190 zł	280 zł
Brama szybkobieźna (powyżej 20m ² powierzchni)		230 zł	210 zł	300 zł
ZA WIELOBRAMOWOŚĆ	STAWKA USTALANA RYCZAŁTEM INDYWIDUALNIE			

Za termin realizacji uważa się:

- przyjęcie zlecenia serwisowego,
- przygotowanie dokumentacji serwisowej i produkcyjnej,
- produkcja niezbędnych części i przygotowanie do wysyłki,
- wysyłka zgodnie z cennikiem firm transportowych lub kurierskich (np. DHL, DPD, itp.)
- wykonanie zleconej naprawy.

Bieg terminu realizacji zaczyna się od zatwierdzenia kosztorysu wyceny i przesłania akceptacji zlecenia!!!

* Uwaga – ze względu na optymalizację dostaw części dopuszcza się możliwość uzgodnienia z klientem indywidualnego sposobu dostarczenia części, co może spowodować wydłużenie czasu naprawy (bez konsekwencji zapisanych w punkcie 8).