Garantie / Kundenservice

Garantiebedingungen

1. Voraussetzung für unsere Garantieleistungen ist der Erwerb des Gerätes bei einem unserer Vertragshändler.
2. Gegenüber dem Käufer gewähren wir bei ausschließlich privater Nutzung des Gerätes im Haushalt eine Garantie von 24 Monaten. Die Garantie beginnt mit dem Zeitpunkt der Übergabe, der durch Rechnung, Lieferschein oder gleichwertige Unterlagen nachzuweisen ist. In diesem Zeitraum umfasst die Garantie sowohl Arbeitszeit und Anfahrt als auch die zu ersetzenden Teile.

   Eine gewerbliche oder gemeinschaftliche Nutzung ist untersagt und führt zum Ausschluss jeglicher Garantieansprüche.

   Ausschließlich auf den Inverter-Kompressor gewähren wir eine Garantie von 5 Jahren. Voraussetzung ist eine bestimmungsgemäße Verwendung im privaten Gebrauch.
3. Innerhalb der Garantiezeit werden Funktionsfehler, die trotz vorschriftsmäßigem Anschluss, sachgemäßer Behandlung und Beachtung der gültigen Einbauvorschriften und der Betriebsanleitung auf Fabrikations- oder Materialfehler zurückzuführen sind, durch Reparatur oder Austausch beseitigt.
4. Garantieleistungen werden nicht für Mängel erbracht, die auf Nichtbeachtung der Gebrauchsanweisung beruhen, durch unsachgemäßen Anschluss oder Installation, unsachgemäßer Behandlung, normale Abnutzung des Gerätes, höhere Gewalt oder sonstige äußere Einflüsse zurückzuführen sind. Garantieansprüche sind ferner ausgeschlossen für leicht zerbrechliche Teile, wie zum Beispiel Glas, Kunststoff oder Leuchtmittel. Der Garantieanspruch erlischt bei Eingriffen durch den Käufer oder durch nicht autorisierte Dritte.
5. Transportschäden unterliegen nicht der Garantie und müssen unmittelbar nach Feststellung dem Verkäufer gemeldet werden.
6. Die Garantieleistung erfolgt in der Weise, dass mangelhafte Teile nach unserer Wahl unentgeltlich instandgesetzt oder durch einwandfreie Teile ersetzt werden. Ersetzte Teile gehen in unser Eigentum über. Die Garantie gilt nur für Geräte, welche sich im Bereich der Bundesrepublik Deutschland bzw. Österreich befinden.
7. Durch Garantieleistungen wird die Garantiezeit nicht verlängert. Es besteht auch kein Anspruch auf neue Garantieleistungen. Diese Garantieerklärung ist eine freiwillige Leistung von uns als Hersteller des Gerätes. Die gesetzlichen Gewährleistungsrechte (Nacherfüllung, Rücktritt, Schadensersatz und Minderung) werden durch diese Garantie nicht berührt.

Garantieabwicklung

Im Falle eines technischen Defekts während oder nach der Garantiezeit wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice, um einen Termin für einen Technikereinsatz vor Ort zu vereinbaren.
Die Kostenübernahme für einen Garantieeinsatz eines anderen Kundendienstunternehmens wird nicht anerkannt.

Bevor Sie den Kundenservice anfordern, kontrollieren Sie bitte, ob möglicherweise ein Bedienungsfehler oder eine andere Ursache der Grund der Funktionsstörung Ihres Gerätes ist.

Dem Kundendiensttechniker muss der freie Zugriff zu dem defekten Gerät ermöglicht werden. Eventuelle Kosten, die dadurch entstehen, dass ein freier Zugriff zu dem defekten Gerät nicht möglich ist, gehen zu Lasten des Verbrauchers.

Bei unnötiger oder unberechtigter Inanspruchnahme des Kundendienstes berechnet der Kundendienst dem Verbraucher das für die erbrachten Dienstleistungen angefallene Zeit- und Wegeentgelt.

Halten Sie zur Reparaturanmeldung die folgenden Informationen bereit:

- Name und Anschrift
- Telefonnummer – Mobilfunknummer
- ggf. Faxnummer – E-Mail-Adresse
- Kaufdatum
- Name, PLZ des Händlers
- Fehlerbeschreibung, ggf. angezeigten Fehlercode

Kundenservice

Telefonische Reparaturannahme (Deutschland): **02152 / 99 39 111***
Werktags, Montag bis Freitag, von 09:00 bis 18:00 Uhr

Telefonische Reparaturannahme (Österreich): **0820 / 90 12 48***

*Kosten gemäß den Konditionen Ihres Vertragspartners für Festnetz- oder Mobilfunkanschlüsse.

Alle servicerelevanten Themen innerhalb und außerhalb der Garantie finden Sie auf unserer Homepage:

www.bomann-germany.de/service

Ersatzteile

Nachstehende funktionsrelevante Ersatzteile und Ersatzteillisten sind – modellabhängig – beim unten genannten Kundenservice erhältlich.

Teile, die ausschließlich von einem Fachmann bzw. unserem Kundenservice gewartet werden dürfen:

(1) Thermostate, Temperatursensoren, Leiterplatinen und Lichtquellen;

Teile, die vom Benutzer selbst gewartet werden können:

(2) Dichtungen, Griffe, Scharniere, Ablageflächen und Einschübe

Die Bevorratung der Ersatzteile erfolgt gemäß den gesetzlichen Vorgaben:

- Ersatzteile sind bis zu 7 Jahre nach dem Inverkehrbringen des letzten Exemplars eines Modells verfügbar.
- Dichtungen sind bis zu 10 Jahre nach dem Inverkehrbringen des letzten Exemplars eines Modells verfügbar.

ASCI Service GmbH
Schachtweg 57
31036 Eime

Website: **https://bomann.sparepartservice.shop/**
E-Mail: **bomann@asci-service.com**
Telefon: **0800 / 96 36 800**

Warunki gwarancji

BOMANN

Dokumentem uprawniającym do korzystania z gwarancji lub powoływania się na niezgodność towaru z umową jest dokument zakupu (paragon z kasy fiskalnej lub faktura).

Firma CTC Clatronic Polska Sp. z o.o oferuje Państwu gwarancję:

Ogólne warunki gwarancji

1. Gwarancja jest ważna na terenie kraju i tylko dla produktów zakupionych na terenie Rzeczpospolitej Polskiej.
2. Okres gwarancji na duży sprzęt AGD marki BOMANN dla Użytkownika wynosi 24 miesiące i liczy się od dnia sprzedaży sprzętu.

   Na sam silnik inwerterowy udzielamy 5-letniej gwarancji. Warunkiem jest użytkowanie zgodne z przeznaczeniem w gospodarstwie domowym.
3. Firma Clatronic Polska Sp. z o.o. zapewnia Użytkownika, iż w razie stwierdzenia wady w ciągu 24 miesięcy od daty zakupu, zostanie ona usunięta na koszt gwaranta.
4. Wady sprzętu ujawnione w okresie gwarancji zostaną usunięte w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia w Autoryzowanym Serwisie i udostępnienia sprzętu. W przypadku konieczności sprowadzenia części z zagranicy, termin naprawy może zostać wydłużony do 21 dni.
5. W razie braku możliwości wykonania naprawy stwierdzonej przez Autoryzowany Serwis, Użytkownikowi przysługuje prawo do wymiany sprzętu na wolny od wad. Wymiany dokonuje Autoryzowany Serwis lub Firma Clatronic.
6. Okres gwarancji na części użyte do naprawy obowiązuje do końca okresu gwarancyjnego na urządzenie jednak nie mniej niż 12 miesięcy od daty wymiany określonej części w urządzeniu.
7. Szkody transportowe nie podlegają gwarancji i muszą zostać zgłoszone sprzedawcy niezwłocznie po stwierdzeniu.
8. Producent zwolniony jest z odpowiedzialności z tytułu gwarancji za wady sprzętu, jeżeli powstały one z innych przyczyn niż tkwiących w sprzęcie, w szczególności spowodowanych wadliwym, niezgodnym z instrukcją obsługi użytkowaniem sprzętu, wykonywaniem napraw i przeróbek przez osoby nieupoważnione.
9. Gwarancją nie są objęte: uszkodzenia mechaniczne; to jest, pęknięcia płyt ceramicznych, elementów wykonanych ze szkła lub plastiku, uszkodzenia przez przedmioty obce, które dostały się do wnętrza urządzenia, uszkodzenia termiczne i chemiczne, uszkodzenia powstałe na skutek przechowywania i użytkowania w warunkach, które są niezgodne z normalnymi warunkami domowymi określonymi wymaganiami odpowiednich norm, wszystkie spowodowane działaniem bądź zaniechaniem Użytkownika albo działaniem siły zewnętrznej (przepięcia w sieci, wyładowania atmosferyczne, zalania), czynności konserwacyjne i wymiana części posiadających określoną żywotność (żarówki, bezpieczniki).
10. Gwarancja na sprzedany towar nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.

Gwarancja na użyte do napraw części zamienne

1. Firma CTC Clatronic Sp. z o.o. udziela gwarancji na Części Zamienne użyte do naprawy.
2. Okres gwarancji na użyte części wynosi 12 miesięcy od daty zakończenia naprawy.
3. Gwarancja na Części Zamienne obejmuje tylko koszt części użytej do naprawy, nie obejmuje kosztów dojazdu i robocizny.
4. Wymiana części w ramach gwarancji na Części Zamienne może być dokonana tylko i wyłącznie przez Autoryzowany Serwis QUADRA-NET i tylko na podstawie decyzji tego serwisu.
5. Gwarancja na Części Zamienne nie ma zastosowania w przypadku, jeżeli wykryte wady części powstały z innych przyczyn niż tkwiących w rzeczy samej.
6. Przy każdorazowej wymianie części, technik jest zobowiązany do wystawienia „DOWODU WYKONANIA NAPRAWY PRZEZ AUTORYZOWANY SERWIS", który jest podstawą do gwarancji na Części Zamienne oraz ewentualnych reklamacji.
7. Warunkiem korzystania z gwarancji na Części Zamienne jest eksploatowanie sprzętu zgodnie z instrukcją obsługi w ramach indywidualnego gospodarstwa domowego oraz posiadanie „DOWODU WYKONANIA NAPRAWY PRZEZ AUTORYZOWANY SERWIS".

Wszystkie pytania i problemy związane z funkcjonowaniem wyrobu, zgłoszeniem reklamacji można kierować pod poniższy adres e-mail:

duzeagd@clatronic.pl

lub kontaktować się z Autoryzowanym Serwisem QUADRA-NET nr. telefonu: **+48 774 477 990**

Aby usprawnić kontakt z Autoryzowanym Serwisem QUADRA-NET prosimy o stosowanie się do poniższych wskazówek: zgłaszając usterkę należy podać:

- nazwę urządzenia,
- objawy usterki
- dokładny adres

Po zakończeniu naprawy serwis wydaje kartę naprawy. Należy ją zachować, ponieważ jest ona „DOWODEM WYKONANIA NAPRAWY PRZEZ AUTORYZOWANY SEWIS".

Dokument ten uprawnia do 12 miesięcznej gwarancji na wymienione części oraz jest podstawą do ewentualnych reklamacji. Informacje o statusie naprawy można uzyskać kontaktując się z serwisem.

Serwis gwarancyjny i pogwarancyjny urządzeń prowadzi firma QUADRA-NET Sp. Zo.o.

Tel. **+48 61 853 44 44**
Tel. Kom. **+48 664 44 88 00**

Producent (Gwarant):
CTC Clatronic Sp. Zo.o.
Ul. Brzeska 1, 45-960 Opole
Wyprodukowano w Chinach