BOMANN®

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-Motor 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

Die nachstehend aufgeführten Ersatzteile sind modellabhängig mindestens 10 Jahre nach dem Inverkehrbringen des letzten Exemplars für eine fachgerechte Reparatur über den autorisierten Kundenservice erhältlich.

- Motor und Motorkohlen,
- Kraftübertragung zwischen Motor und Trommel,
- Pumpen,
- Stoßdämpfer und Federn,
- Waschtrommel, Lagerkreuz mit Kugellagern (einzeln oder als Reparatursatz),
- Heizkörper und Heizelemente, einschl. Wärmepumpen (einzeln oder als Reparatursatz),
- Rohrleitungen und dazugehörige Ausrüstung, einschließlich Schläuchen, Ventile, Filter und Aquastops (einzeln oder als Reparatursatz),
- Leiterplatten,
- Elektronische Anzeigen,
- Druckschalter,
- Thermostate und Sensoren,
- Software und Firmware, einschließlich Reset-Software sowie
- Tür, Türscharnier und -Dichtungen, andere Dichtungen, Türverriegelungsbaugruppen und Kunststoffzubehör wie Waschmittelbehälter.

ASCI Service GmbH
Schachtweg 57
31036 Eime

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

BOMANN®

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.

   Wyłącznie na silnik inwerterowy udzielamy 5-letniej gwarancji. Warunkiem jest użytkowanie zgodne z przeznaczeniem w warunkach domowych.
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

BOMANN®

Garantie / Klantenservice

Garantiebepalingen

1. Voor onze garantiediensten is de aankoop van het apparaat bij een van onze erkende dealers een vereiste.
2. Aan de koper verlenen wij bij uitsluitend privégebruik van het apparaat in het huishouden een garantie van 24 maanden. De garantie begint op het moment van overdracht, hetgeen kan worden aangetoond door factuur, afleveringsbewijs of gelijkwaardige documenten. Binnen deze periode omvat de garantie zowel arbeidskosten en reisuren als de te vervangen onderdelen.

   Een commercieel of gedeeld gebruik is uitgesloten en leidt tot het vervallen van alle garantieclaims.

   Uitsluitend op de inverter-motor verlenen wij een garantie van 5 jaar. Voorwaarde is een correct en bedoeld gebruik voor privédoeleinden.
3. Binnen de garantieperiode worden functionele fouten die, ondanks correcte aansluiting, zorgvuldig gebruik en naleving van de geldende installatievoorschriften en de gebruiksaanwijzing, te wijten zijn aan fabricage- of materiaalfouten, hersteld of door vervanging verholpen.
4. Garantie wordt niet verleend voor gebreken die voortkomen uit het niet naleven van de gebruiksaanwijzing, onjuiste aansluiting of installatie, onjuist gebruik, normale slijtage van het apparaat, overmacht of andere externe invloeden. Garantieclaims zijn daarnaast uitgesloten voor kwetsbare onderdelen, zoals glas, kunststof of lichtbronnen. Het recht op garantie vervalt bij ingrepen door de koper of door niet-geautoriseerde derden.
5. Transportschade valt niet onder de garantie en moet onmiddellijk na constatering aan de verkoper worden gemeld.
6. De garantie wordt verleend door defecte onderdelen naar onze keuze kosteloos te repareren of te vervangen door defectvrije onderdelen. Vervangen onderdelen worden ons eigendom.
   De garantie geldt alleen voor apparaten die zich in Nederland of België bevinden.
7. Door garantieactiviteiten wordt de garantieperiode niet verlengd. Er bestaat ook geen recht op nieuwe garantiediensten. Deze garantieverklaring is een vrijwillige prestatie van ons als fabrikant van het apparaat. De wettelijke rechten op garantie (nakoming, ontbinding, schadevergoeding en prijsvermindering) worden door deze garantie niet aangetast.

Afhandeling van garantie

In het geval van een technisch defect tijdens of na de garantieperiode neemt u contact op met onze klantenservice om een afspraak te maken voor een monteur ter plaatse. De kosten voor een garantie-inzet van een ander servicebedrijf worden niet erkend.

Voordat u contact opneemt met de klantenservice, controleert u of het defect mogelijk te wijten is aan een bedieningsfout of een andere oorzaak van de storing van uw apparaat.

De servicemonteur moet onbelemmerde toegang hebben tot het defecte apparaat. Eventuele kosten die ontstaan doordat er geen vrije toegang tot het defecte apparaat mogelijk is, zijn voor rekening van de consument.

Bij onnodig of ongeoorloofd gebruik van de klantenservice brengt de klantenservice de consument de voor de geleverde diensten gemaakte tijd- en reiskosten in rekening.

Houd voor het aanmelden van een reparatie de volgende informatie bij de hand:

- Naam en adres
- Telefoonnummer – mobiele nummer
- Eventueel faxnummer – e-mailadres
- Aankoopdatum
- Naam en postcode van de verkoper
- Beschrijving van het defect, eventueel weergegeven foutcode

Klantenservice & Reparatie

Wilt u meer informatie of wilt u een reparatie aanmelden? Neem contact met ons op.

E-mail: **info@servicecentrale.com**

Of vul het formulier in om uw reparatie aan te melden, dat u hier vindt:

Website: **www.servicecentrale.com**

Reserveonderdelen

De hieronder vermelde reserveonderdelen zijn modelafhankelijk minimaal 10 jaar na het in de handel brengen van het laatste exemplaar via de geautoriseerde klantenservice verkrijgbaar voor een vakkundige reparatie.

- Motor en motorborstels
- Krachtoverbrenging tussen motor en trommel
- Pompen
- Schokdempers en veren
- Wastrommel, lagerkruis met kogellagers (afzonderlijk of als reparatieset)
- Verwarmingselementen en -componenten, incl. warmtepompen (afzonderlijk of als reparatieset)
- Leidingen en bijbehorende uitrusting, incl. slangen, ventielen, filters en aquastops (afzonderlijk of als reparatieset)
- Printplaten
- Elektronische displays
- Drukschakelaars
- Thermostaten en sensoren
- Software en firmware, inclusief resetsoftware
- Deur, deurscharnier en -afdichtingen, andere afdichtingen, deurvergrendelingsassemblages en kunststofaccessoires zoals wasmiddellades.

ASCI Service GmbH
Schachtweg 57
31036 Eime

Website: **https://bomann.sparepartservice.shop/**
E-Mail: **bomann@asci-service.com**