

Engul, s.r.o., Robotnícka 14/9856, 036 01 Martin, Slovenská republika
tel: +421 43 324 1933, servis@engul.sk

VŠEOBECNÉ ZÁRUČNÉ PODMIENKY VÝROBKOV A SLUŽIEB SPOLOČNOSTI

Engul, s.r.o.



Článok I

Všeobecné ustanovenia

1. Pre výrobok platia všeobecné záručné podmienky vyplývajúce z Obchodného zákonníka (Zákon č.513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov) v zmysle §§ 429 až 432, a môžu byť predmetom zmluvy o dodávke. Výrobok nemožno považovať za chybný len z toho dôvodu, že do obehu bol uvedený dokonalejší výrobok.

Článok II

Základné podmienky záruky

1. Predávajúci poskytuje záruku na funkčnosť, výrobné a materiálové chyby (ďalej len chyby). Záruka bude poskytnutá na výrobok pri dodržaní všetkých pokynov a podmienok uvedených v návode na obsluhu a údržbu výrobku. Výrobca zaručuje, že výrobok bude mať po celú dobu záruky podľa článku III vlastnosti špecifikované v príslušných technických podmienkach a popise, normách, na základe ktorých bol vyrobený, pri dodržaní všetkých úkonov a lehôt predpísaného servisného rozvrhu stanoveného výrobcom.
2. Podmienkou poskytnutia záruky je používanie originálnych dielov spotrebného charakteru ako sú zapaľovacie a žhaviace sviečky, zapaľovacie káble s koncovkami, filtre vzduchu, filtre oleja, filtre odvetrania kľukovej skrine, filtre paliva, filtre chladiacej kvapaliny a pod., ďalej používanie všetkých prevádzkových náplní motora prípadne iných súčastí výrobku stanovených výrobcom v príslušnej technickej dokumentácii.
3. Podmienkou poskytnutia záruky je riadne vyplnená a vedená prevádzková kniha (pokiaľ je k výrobku dodávaná) v zmysle príslušných článkov týchto záručných podmienok.
4. Záručný list tvorí prevádzková kniha a protokol o uvedení do prevádzky výrobku (pre výrobky s motorovou jednotkou). V iných prípadoch môže záručný list tvoriť samostatný dokument resp. dodací list potvrdený zákazníkom – užívateľom.
5. Prevádzková kniha musí byť potvrdená výrobcom a musí obsahovať nasledovné údaje:
 - a) identifikačné údaje zákazníka – užívateľa,
 - b) pečiatku výrobcu a organizácie, ktorá vykonala inštaláciu výrobku,
 - c) podpis oprávnených osôb výrobcu a organizácie, ktorá vykonala inštaláciu a uviedla výrobok do prevádzky,
 - d) dátum expedície, inštalácie a spustenia výrobku do prevádzky.

Článok III

Záručná doba

1. Podmienky pre dĺžku záručnej doby – pre záručné doby jednotlivých druhov výrobkov vždy platí skutočnosť, ktorá nastane skôr.
2. Dĺžka záručnej doby – na výrobok a diely sa vzťahujú nasledovné záručné doby:
 - a) pohonné agregáty určené pre záložnú prevádzkou (STAND BY):
 - 24 mesiacov od spustenia do prevádzky, ale maximálne 30 mesiacov od expedície s podmienkou, že bude na výrobku vykonaná konzervácia do doby 18 mesiacov od expedície
 - alebo po odpracovaní max. 1000 prevádzkových hodín (Mh), pri podmienke dodržania prevádzky v záložnom výkone (LTP), ktorý je definovaný v Technických podmienkach a popise k výrobku v zmysle normy ISO 8528
 - b) pohonné agregáty určené pre trvalú prevádzku:
 - 12 mesiacov od dátumu spustenia do prevádzky, ale maximálne 24 mesiacov od expedície s podmienkou, že bude na výrobku vykonaná konzervácia do doby 18 mesiacov od expedície
 - alebo po odpracovaní max. 2 000 prevádzkových hodín (Mh)
 - c) elektrické zdrojové agregáty a pohonné agregáty určené pre záložnú prevádzkou (STAND BY):
 - 24 mesiacov od spustenia do prevádzky, ale maximálne 30 mesiacov od expedície s podmienkou, že bude na výrobku vykonaná konzervácia do doby 18 mesiacov od expedície
 - alebo po odpracovaní max. 1000 prevádzkových hodín (Mh), pri podmienke dodržania prevádzky v záložnom výkone (LTP), ktorý je definovaný v norme ISO 8528

- d) kogeneračné jednotky:
 - 12 mesiacov od dátumu spustenia do prevádzky, alebo maximálne 24 mesiacov od expedície s podmienkou, že bude na výrobku vykonaná konzervácia do doby 18 mesiacov od expedície
- e) elektrické zdrojové agregáty určené pre trvalú prevádzku, pracujúce s menovitými otáčkami do 1 500/min (vrátane):
 - 12 mesiacov od dátumu spustenia do prevádzky, alebo maximálne 24 mesiacov od expedície s podmienkou, že bude na výrobku vykonaná konzervácia do doby 18 mesiacov od expedície
- f) elektrické zdrojové agregáty určené pre trvalú prevádzku, pracujúce s menovitými otáčkami nad 1 500/min a pohonné agregáty určené pre trvalú prevádzku:
 - 12 mesiacov od dátumu spustenia do prevádzky, alebo maximálne 24 mesiacov od expedície s podmienkou, že bude na výrobku vykonaná konzervácia do doby 18 mesiacov od expedície
 - alebo po odpracovaní max. 2 000 prevádzkových hodín (Mh)
- g) elektrické rozvádzače (samostatne dodávané):
 - 24 mesiacov od dátumu expedície
- h) ostatné výrobky:
 - 18 mesiacov od dátumu expedície
 - resp. osobitne určená záruka podľa druhu a charakteru výrobku
- i) technické úpravy na výrobkoch (vykonané po záruke podľa bodov **a)** až **h)** na základe objednávky):
 - 6 mesiacov od dátumu expedície resp. ukončenia prác
- j) diely namontované na výrobok v rámci záručnej opravy:
 - končí záručnou dobou na príslušný druh celého výrobku (podľa podmienok bodov **a)** až **i)**)

3. Plynutie záručnej doby

- a) záručná doba začína plynúť od dátumu expedície alebo dátumu protokolárneho spustenia do prevádzky v zmysle článku III, odsek 2, body **a)** až **j)**.
- b) záručná doba začne plynúť aj od doby kedy užívateľ z jeho podnetu začal výrobok dokázateľne používať aj v prípade, že nie je protokolárne odovzdaný a spustený do prevádzky.

4. Konzervácia výrobku

Konzerváciu vykoná výrobca resp. poverená organizácia a je predmetom fakturácie.

Zákazník – užívateľ je povinný oznámiť takúto požiadavku výrobcovi aspoň 30 dní vopred, že na výrobku je nutné vykonať konzerváciu, lebo je predpoklad že výrobok bude skladovaný dlhšie ako je stanovené v článku III odst.2.

Článok IV Inštalácia výrobku

1. Inštaláciu a uvedenie výrobku do prevádzky vykonáva výlučne výrobca resp. oprávnená organizácia. O tejto skutočnosti musí byť vyhotovený písomný záznam.
2. Inštalácia musí vyhovovať technickej, sprievodnej dokumentácii výrobku, platnej legislatíve a príslušným normám.
3. Zákazník – užívateľ je povinný vyčleniť menovite obsluhu najneskôr v deň oživenia resp. spustenia do prevádzky.
4. Obsluha musí byť vždy zaškolená a poučená o obsluhu a údržbe výrobku. Zaškolenie vykoná výrobca resp. poverená organizácia, čím užívateľ preberá zodpovednosť za prevádzku zariadenia v zmysle Návodu na obsluhu a údržbu, ako aj za dodržiavanie ostatných predpisov súvisiacich s prevádzkou a údržbou zariadenia. Záznam o zaškolení a určenej menovitej obsluhu musí byť vykonaný písomnou formou a zaznamenaný aj v Prevádzkovej knihe.
5. V prípade, že sa výrobok expeduje bez prevádzkových náplní, musí oprávnená organizácia písomne zaznamenať do Prevádzkovej knihy množstvo a druh (koncentráciu) príslušnej náplne pri dodržaní ustanovení článku II odst.2.

6. Oprávnená organizácia, ktorá vykonáva inštaláciu je oprávnená porušiť a odstrániť plomby, ktoré majú charakter expedičných plomb výrobcu. Tieto plomby sú umiestnené napr. na dverách rozvádzačov resp. iných častiach komponentov výrobku. V prípade porušenia týchto plomb neoprávnenou osobou, musí byť spísaný záznam v prevádzkovej knihe k výrobku a v zápise o inštalácii.
7. Plomby na iných častiach výrobku (nastavovacie prvky a pod.) nesmú byť nikdy porušené bez písomného súhlasu výrobcu.

Článok V Odstránenie chýb

1. Ak na výrobku v záručnej dobe bude výrobcom uznaná reklamovaná chyba, bude výrobok na území Slovenskej republiky opravený bezplatne. Odstraňovanie chyby na výrobkoch, ktoré boli expedované mimo územia Slovenskej republiky sa riadi podľa osobitných podmienok.
2. V prípade, že sa v záručnej dobe na výrobku zistí chyba, oznámi túto skutočnosť zákazník - užívateľ dodávateľovi podľa článku V odst. 3. Na území Slovenskej republiky sa servisný zákrok uskutoční do 48 hod od oznámenia chyby. Servisný technik vykoná identifikáciu chyby, a pokiaľ to povaha chyby umožní, bezodkladne ju odstráni.
3. Oznámenie chýb – reklamácie výrobcovi sa vykonáva telefonicky a následne musí byť toto potvrdené i písomnou formou (napr. listom, e-mailom resp. faxom). Oznámenie o reklamácii musí obsahovať aspoň nasledovné informácie:
 - a) výrobné číslo a názov výrobku
 - b) dátum zistenia reklamovanej chyby
 - c) počet odpracovaných motohodín (Mh) v čase zistenia reklamovanej chyby
 - d) popis reklamovanej chyby
 - e) fotodokumentáciu (digitálnu fotografiu) dokumentujúcu reklamovanú chybu (ak si to charakter chyby vyžaduje)
4. Posúdenie chýb spojených s analýzou príčiny ich vzniku – oprávnenosti reklamácie je vždy na strane výrobcu.
5. Rozhodnutie o spôsobe odstránenia chýb je na strane výrobcu.
6. V prípade, že na výrobku nebude zistená žiadna chyba, na ktorú sa vzťahuje bezplatná záručná oprava, náklady spojené s vyslaním servisného technika znáša ten, kto nárok uplatňoval.
7. Zákazník – užívateľ má vždy nárok na nové diely a súčasti, ktoré boli predmetom oprávnenej reklamácie.
8. V prípade, že opravu zabezpečuje oprávnená servisná organizácia, prípadne sám užívateľ (článok V odst. 5), budú nové diely a súčasti zaslané výrobcom spolu s faktúrou, vrátane prepravy.
9. V prípade oprávnenosti reklamácie (článok V odst. 4) bude príslušná faktúra za takto dodané diely dobropisovaná, vrátane nákladov za prepravu.
10. Vymenené diely a súčasti výrobku v rámci záručnej doby sú vlastníctvom výrobcu a je potrebné ich vždy vrátiť výrobcovi, pokiaľ nebude rozhodnuté výrobcom inak.
11. Užívateľ resp. servisná organizácia sú povinní skladovať tieto diely (podľa predošlého odst.10) až do rozhodnutia výrobcu ako sa s nimi naloží. Chybné diely musia byť skladované tak, aby nedochádzalo k ich ďalšiemu poškodeniu a znehodnocovaniu (napr. koróziou, mechanickým poškodením, rozkradnutím a pod.)
12. Odstránenie chyby potvrdzuje užívateľ podpisom na príslušnom Opravnom liste – Servisnom protokole. Servisný technik poznamená príslušný zákrok aj do prevádzkovej knihy. Kópiu Servisného protokolu z výkonu opravy zasiela oprávnená servisná organizácia servisnému stredisku výrobcu. Vykonávanie svojvoľných zmien v pôvodných zápisoch v prevádzkovej knihe je zakázané. V prípade zistenia takýchto zmien stráca užívateľ nárok na bezplatné odstránenie chýb.
13. Počas záručnej doby i po nej je možné medzi zákazníkom – užívateľom a dodávateľom – výrobcom uzavrieť servisnú zmluvu, v ktorej sa spoločne dohodnú podmienky zaistenia záručného a pozáručného servisu. Táto prípadná servisná zmluva bude rešpektovať požiadavky zákazníka – užívateľa, pokiaľ ide o termín, nástup na servisný zásah, dobu opravy a zmluvné servisné sadzby.

Článok VI

Povinnosti zákazníka – užívateľa výrobku

1. Zákazník – užívateľ je povinný okrem iného:
 - a) počas celej doby prevádzkovania výrobku dodržiavať príslušný Návod na obsluhu a údržbu, technické podmienky výrobku a servisný plán údržby
 - b) počas celej záručnej doby používať výhradne len náhradné diely a spotrebný materiál schválený výrobcom (článok II odst. 2)
 - c) poskytnúť resp. vyplniť svoje identifikačné údaje na registračnej garančnej karte k motoru, pokiaľ je dodaná k výrobku, a zaslať príslušné časti tejto karty dodávateľovi resp. výrobcovi výrobku
 - d) viesť Prevádzkovú knihu, ktorá je súčasťou dodávky k výrobku v ktorej zaznamenáva hlavne kontrolu, testovanie, údržbu, zaškolenie obsluhy, prípadne chyby a opravy na výrobku vzťahujúce sa na príslušný počet odpracovaných prevádzkových hodín (Mh)
 - e) umožniť servisným pracovníkom prístup k reklamovanému výrobku a vykonať servisný zásah, prípadne diagnostiku
 - f) predložiť servisným pracovníkom výrobcu Prevádzkovú knihu výrobku

Článok VII

Vylúčenie záruky

1. Záruka na výrobok sa nevzťahuje na chyby spôsobené:
 - a) prepravou ak si ju zabezpečuje zákazník – užívateľ, ktorá je v rozpore so stanovenými podmienkami výrobcu,
 - b) nesprávnou konzerváciou, ktorú si vykonal svojvoľne bez súhlasu výrobcu, ktorá je v rozpore so stanovenými podmienkami výrobcu
 - c) nesprávnym skladovaním, ktoré je v rozpore so stanovenými podmienkami výrobcu
 - d) inštaláciou neoprávnenou osobou resp. organizáciou
 - e) inštaláciou v priestoroch, ktoré nezodpovedajú podmienkam špecifikovaných výrobcom
 - f) nevhodnou inštaláciou výrobku, ktorá je v rozpore s platnou legislatívou a s podmienkami stanovenými výrobcom
 - g) obsluhou, ktorá nebola zaškolená výrobcom resp. oprávnenou organizáciou
 - h) porušením plomb bez písomného súhlasu výrobcu (s výnimkou expedičných plomb podľa článku IV odst. 6)
 - i) zásahom neoprávnenej osoby, vrátane užívateľa do výrobku pred jeho inštaláciou a počas prevádzky
 - j) vykonaním záručnej opravy personálom, ktorý nemal na takúto činnosť oprávnenie od výrobcu zariadenia
 - k) vykonaním konštrukčnej zmeny na výrobku bez písomného súhlasu výrobcu
 - l) ďalším prevádzkovaním zariadenia bez odstránenia primárnej poruchy
 - m) ďalším prevádzkovaním zariadenia pri nedodržaní úkonov a lehôt predpísaného servisného rozvrhu údržby stanoveného výrobcom
 - n) prevádzkovaním zariadenia s použitím iných ako originálnych dielov spotrebného materiálu ako sú zapaľovacie, žhaviace sviečky, zapaľovacie káble s koncovkami, filtre oleja, filtre odvetrania kľukovej skrine, filtre vzduchu, filtre paliva, filtre chladiacej kvapaliny a pod. ďalej prevádzkových náplní motora a iných súčastí ktoré nie sú predpísané výrobcom
 - o) porušením podmienok prevádzkovania, nevhodným spôsobom používania, servisovania a údržby ktoré sú stanovené v návode na obsluhu a údržbu výrobku
 - p) neodvratnou udalosťou (napr. živelnou pohromou, vandalizmom, trestnou činnosťou neznámych osôb)
 - q) inými neodbornými zásahmi
 - r) použitím na iný účel pre ktorý bol vyrobený a určený
2. Záruka sa nevzťahuje na spotrebný materiál ako sú zapaľovacie, žhaviace sviečky, zapaľovacie káble s koncovkami, filtre oleja, filtre odvetrania kľukovej skrine, filtre vzduchu, filtre paliva, filtre chladiacej kvapaliny a pod. ďalej prevádzkové náplne motora a iné súčasti.
3. Odchýlky od menovitých parametrov stanovujú technické podmienky a popis (TP) výrobku a príslušné technické normy (TN). Pokiaľ parametre zodpovedajú TP a TN, nemôžu byť predmetom reklamácie.

Článok VIII

Vylúčenie zodpovednosti za škody

1. Akákoľvek zodpovednosť za iné náklady, škody, priame alebo nepriame straty vyplývajúce z použitia výrobku alebo čiastočnej, či úplnej nefunkčnosti výrobku je vylúčená. Toto platí aj po uplynutí záručnej doby.
2. Výrobca sa zbaví zodpovednosti za škody spôsobené chybným výrobkom, ak sa preukáže, že:
 - a) výrobok neuviedol do prevádzky
 - b) podľa okolností, ktoré vznikli škody predchádzali možno vychádzať z toho, že výrobok nebol chybný v čase jeho uvedenia do prevádzky, alebo porucha výrobku nastala neskôr
 - c) výrobok nevyrobil na predaj, alebo na iné užitie, alebo použitie na podnikateľské účely, ani ho nedistribuoval v rámci svojej podnikateľskej činnosti
 - d) chyby výrobku sú dôsledkom splnenia povinnosti vyplývajúcej výrobcovi zo všeobecne záväzného právneho predpisu
 - e) stav vedeckých a technických poznatkov v čase uvedenia výrobku do obehu neumožňoval chybu výrobku zistiť
3. Zodpovednosť za prípadne škody a chyby podľa článku VIII odstavec 2, ktoré vzniknú na výrobku sú výhradne na strane toho kto ich spôsobil a nie je možné si ich uplatniť u výrobcu.