

Гаранционни условия

Уважаеми партньори / клиенти,

Широката гама от продукти, които Кеърокс България ЕООД предлага и големият брой клиенти обуславят нуждата от ясни правила при определяне на гаранционната политика, с цел да се избегнат евентуални противоречия, тъй като в повечето случаи става въпрос и за финансови отношения.

Както и влизането в сила на нови регламенти и изисквания в Република България - РЕГЛАМЕНТ (ЕО) № 842/2006 НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА относно някои флуорирани парникови газове, което налага отново да бъдат описани и разгледани основни положения касаещи гаранционните условия на предлаганите от нас продукти.

Гаранционната политика на Кеърокс България ЕООД е съобразена изцяло с изискванията и условията на търговските марки, които предлагаме и законната уредба на Република България.

Цялата гама продукти е разделена на 3 основни групи, при които има известна разлика в условията на гаранциите.

I. Климатични системи с охладителна мощност над 15 KW включително

1. Гаранционният период е записан в гаранционната карта, която е част от паспорта на машината и се предоставя на клиента при пуск в експлоатация. Същата трябва да се съхранява при клиента до изтичане на гаранционния период.

2. Валидност на гаранцията - За да бъде призната гаранцията на всяка една машина, то тя задължително трябва да е пусната в работен режим от Сервиза на Кеърокс България ЕООД. Пускането в експлоатация е наше задължение и е абсолютно безплато за всички клиенти. Заявката за пускане в експлоатация трябва да се направи поне 48 часа предварително на упоменатите по-долу контакти в съответната форма. Всички други условия за валидността на гаранцията са подробно описани в гаранционната карта.

ВАЖНО: След като машината бъде пусната в работен режим, задължително трябва да изисквате паспорт с гаранционна карта, който трябва да е попълнен от сертифициран специалист, както и сервизен протокол за извършената дейност.

При неизпълнени всички необходими изисквания по монтажа описани в съпътстващата документация (спазени технически отстояния, сложени филтри на водната инсталация, гъвкави връзки, антивибрационни тампони, осигурен дебит на вода и датчик за поток (ако няма фабрично), както и да бъде подвързана машината с постоянно ел. захранване) и бъде отказан пуск на машината до отстраняването им, клиентът следва да заплати повторното посещение на обекта по цените на Кеърокс България ЕООД.

3. Ремонти по време на гаранционния период – Разходите за ремонти по време на гаранционния период (труд, транспорт, вложени материали) са за сметка на Кеърокс България ЕООД при спазени посочените по-долу изисквания:

ВАЖНО: Всяка една машина е част от цяла инсталация и често не може да бъде определено на пръв поглед откъде идва проблемът е необходимо да бъде подадена коректна и компетентна информация за естеството на възникналия проблем, която ние очакваме от нашите партньори, а не от крайния клиент с когото Кеърокс България ЕООД няма никакви отношения и за когото не важат условията по гаранцията.

След като бъде потвърдена заявката и при посещение на обекта, в случай че бъде установена некоректно подадена информация, или че проблемът е на самата инсталация, а не на машината, клиентът следва да заплати посещението и извършените дейности според подписания сервизен протокол по цените на Кеърокс България ЕООД. Поради тази причина за всички посещения е задължително присъствието на представител на клиента, който трябва да подпише сервизния протокол и да следи за качеството на извършената дейност.

II. Сплит системи, вентилатори, инвертори, задвижки, вентили, помпи и др.

1. Гаранционен период - Гаранционният период и условията на гаранцията на всяко едно устройство е упоменат в гаранционната карта, която се предоставя със закупуването на машината.

2. Приемане на рекламации – Всички ремонти и подмяна на дефектни части се извършват в сервиза на Кеърокс България ЕООД срещу представена гаранционна карта и върнато дефектирало устройство. Разходите за транспортиране на дефектиралите устройства, както и вложените консумативи и хладилен агент са за сметка на клиента. При невъзможност да бъде отремонирано дефектното устройство, Кеърокс България ЕООД се задължава да го замени с ново, което не удължава срокът на първоначално дадената гаранция. За стоки непотърсени повече от един месец Кеърокс България ЕООД не носи отговорност. При приемането на дефектиралото устройство трябва да се издаде приемо-предавателен протокол, а при получаването му сервизен протокол за ремонт или за замяна на дефектната стока с нова.

Ценова листа и ценова политика на Кеърокс България ЕООД

Политиката на Кеърокс България ЕООД за определяне на цените на услугите е свързана с това, че ние не сме монтажна фирма и целта на сервиза е изцяло осигуряването на солиден гръб за подпомагане на нашите клиенти, поради което можем да си позволим поддръжката на по-малък брой, но много по-квалифициран персонал. Идеята е сервизът да бъде компетентен да отговори на заявки, които не са по силите на всеки наш клиент. Кеърокс България ЕООД влага ежегодно ресурси за квалифициране на своите техници, които притежават всички актуални и необходими сертификати за упражняване на тяхната професия.

Цени: 1 работен час на техник в работни дни	- 35,00 лева без ДДС.
1 работен час на техник в извънработно време	- 52,50 лева без ДДС
Разходи за Транспорт	- 0,60 лева / км без ДДС.

ВАЖНО: При посещение се калкулира и времето необходимо на техниците за пристигане до обекта и връщане в базата на Кеърокс България ЕООД в София или Варна.

Контакти за подаване на заявка за сервиз

Всички заявки за сервиз трябва да се направят на: **e-mail: service-bg@cairox.bg**.

Заявката трябва да е направена в утвърдената за това форма и да съдържа всички необходими данни.



След изпратена заявка, в срок до 3 часа ще получите телефонно обаждане или директен отговор на посочените от Вас контакти.

При одобрение на заявката, ще получите номер на сервизна поръчка, датата и имената на техниците, които ще ви посетят.

Рекламации се уважават само след писмено потвърждение от отдел Сервиз на посочените от клиента контакти.

В случаите, когато е подадена некоректна информация и е установен проблем, които не е в нашата техника, извършените дейности следва да бъдат заплатени по цените Кеъркс България ЕООД, според издадения сервизен протокол.

ВАЖНО: При всеки един ремонт /гаранционен или извънгаранционен/ следва да изисквате попълнен сервизен протокол, съдържащ вида на извършената дейност, вложени или ремонтирани части и консумативи, времето прекарано на обекта, изминатите километри и имената на сервизните техници с техните лични сертификати. За всяка климатична система съдържаща над 3 кг. хладилен агент е необходимо да се отбелязва в досието или паспорта на машината всяка една дейност, включваща извеждане или зареждане на хладилен агент.