

### Zasady obsługi serwisowej

W ramach standardowej gwarancji WEKTA, jako producent urządzeń, udziela 24 miesięcznej gwarancji na zakupione urządzenia. Okres ten liczony jest od daty odbioru produktu. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń mechanicznych oraz zniszczeń powstałych na skutek ingerencji mieszkańców lub ich nieprawidłowego użytkowania produktu. Warunki gwarancji określone są w OWG (Ogólne Warunki Gwarancji).

W przypadku montażu zakupionych urządzeń przez zewnętrzną firmę, staje się ona gwarantem w razie ewentualnych usterek związanych z instalacją urządzenia. Firma odpowiedzialna za montaż urządzenia uzyskuje dodatkowo wsparcie od WEKTA w postaci zdalnej pomocy serwisu fabrycznego, a w sytuacji koniecznej - interwencji na obiekcie.

WEKTA zapewnia zamiennik uszkodzonego elementu na czas jego naprawy. Gwarancja obejmuje tylko wady ukryte, a nie te powstałe w wyniku nieprawidłowej instalacji urządzenia czy jego eksploatacji. Czas reakcji na zgłoszoną usterkę na obiekcie ustala Inwestor z zewnętrzną firmą wykonawczą - nie z WEKTA.

Uszkodzenia gwarancyjne sprzętu to około 5% usterek. Reszta to zwarcia, uszkodzenia mechaniczne, uszkodzenia instalacji elektrycznej, nieudolna wymiana urządzenia czy brak wiedzy o obsłudze systemu. W przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisanta rozpatruje się, kto ponosi odpowiedzialność i tym samym koszty takiej interwencji.

### Możliwości rozszerzenia standardowej gwarancji o dodatkowe usługi serwisowo-konserwacyjne:

1. Rozszerzenie gwarancji standardowej z 24 do 60 miesięcy.

Warunkiem uzyskania wyżej wspomnianej gwarancji jest zaświadczenie o prawidłowości pracy zamontowanych urządzeń, a więc dokonywanie ich przeglądów, zgodnych z OWG, co pół roku. Przeglądy gwarancyjne oparte są na sformalizowanym dostępie do obiektu przez serwis WEKTA.

Koszty przeglądów gwarancyjnych ponosi Wspólnota lub inny zleceniodawca. Zakres wymaganych czynności przeglądu serwisowego określa załącznik „Przegląd półroczny”.

2. Wykupienie abonamentu „Gwarancja, konserwacja”. Pakiet ten rozszerza gwarancję bezterminowo. Zapewnia on Wspólnocie:

- włączenie uszkodzeń dokonywanych przez lokatorów do usterek podlegających gwarancji (poza uszkodzeniami uniemożliwiającymi naprawę),
- interwencję serwisanta w ciągu 24h od zgłoszenia usterki (również w weekendy i dni ustawowo wolne od pracy) oraz regularną konserwację opartą o umowę serwisową.

Treść umowy zawarta jest w załączniku „Umowa serwisowa i konserwacyjna”. Powyższy abonament opłaca Wspólnota lub inny zleceniodawca.