

# ОБЩИ ГАРАНЦИОННИ УСЛОВИЯ

## Общи положения

Настоящите общи условия определят обхвата на търговска гаранция, реда и условията за удовлетворяване на рекламации за всички продукти, които ЕнергоСервиз АД с адрес на управление: София 1408, ж.к. Южен парк – 3, бл. 43, офис 2 („Доставчик“) доставя на клиенти.

Гаранцията на Доставчика обхваща целостта и функционалната пригодност продуктите, съобразена с обичайното им приложение и не обхваща консумативи, заменяеми части и елементи, за които предварително е известно и обявено, че са или биха могли да са с технологичен живот, по-кратък от гаранционния срок.

Гаранцията е валидна само при придобиване и използване на продуктите на територията на България, ако не е уговорено в писмена форма друго.

Ако до момента на сключване на сделката с договор или по друг начин, клиентът не е отправил искане за изменения на гаранционните условия, се счита, че безусловно се е съгласил с настоящите Общи условия.

## Гаранционен срок

Гаранционен срок е срокът, през който Доставчикът гарантира целостта и функционалната годност на продуктите и отстранява възникнали дефекти за своя сметка, в съответствие с настоящите Общи условия.

Срокът на предоставената гаранция е 12 месеца, ако в договор или по друг начин, в писмена форма, не е посочено друго.

Срокът на гаранцията започва да тече от момента, в който приобретателят фактически влиза във владение на продукта, ако в договор или по друг начин, в писмена форма, не е предвидено друго.

Срокът на гаранцията се удължава с времето, през което продуктът не е бил във функционална пригодност и времето, през което не е бил на разположение на клиента.

Подмяна на части или елементи от продукта, или пък пълната му замяна, при удовлетворяване на рекламация, не води до възникване на нов, пълен, гаранционен срок, нито за заменените елементи/части, нито за целия продукт, а се запазва първоначално обявения/договорен гаранционен срок.

Срокът за удължаване на първоначалния гаранционен срок се установява с документи/известия на хартиен или електронен носител, ако не е договорена друга процедура.

При незначителни дефекти или несъответствия, които не пречат на общата функционална годност и използването на продукта, срокът на гаранцията не се удължава.

За дефекти отстранени в рамките на 48 часа след момента на предявяване на рекламационната претенция, гаранционният срок не се удължава.

## Предявяване и удовлетворяване на рекламация

При възникване на рекламационна претенция, клиентът уведомява доставчика писмено, като уведомлението задължително съдържа описание на повредата и на обстоятелствата, при които е възникнала и датата на която е констатирана. Освен ако в договор не е предвидено друго, уведомлението се изпраща на Доставчика:

- с писмо с известие за доставяне на адреса на управление на Доставчика;
- с факс на номер +359 02 8710096;
- на имейл адрес: office@energoservice.bg .

Уведомление получено след 17.00 часа в работен ден или в неработен ден, се счита за получено в първия работен ден, следващ деня на получаване.

Доставчикът следва да разгледа рекламационната претенция, в т.ч. и чрез оглед и проверка на място и в най-краткия възможен срок да се произнесе относно нейната състоятелност. В случай, че не са налице обективни причини, пречателни за дефектовката, или ако доставчикът не обяви друг, приемлив срок, в който ще се произнесе, се счита, че той е приел рекламацията, ако няма произнасяне до три дни след извършения оглед и дефектовка.

Заедно с приемането на рекламацията доставчикът обявява и срок за нейното удовлетворяване. Ако е приета по мълчалив начин, се счита, че този срок е 30 дни.

Клиентът не може да се позовава на обичайна търговска практика или друго с оглед промяна на обявения от доставчика срок за удовлетворяване на рекламацията, или да претендира възстановяване на преки или косвени щети, произтичащи от нея.

Срокът за отстраняване на дефект по приета рекламация започва да тече от деня, следващ деня на предявяването ѝ.

Начинът за удовлетворяване на приета рекламация се избира от доставчика и се съобщава на клиента, като последният може да претендира за друг начин, само срещу допълнително заплащане.

В процеса на удовлетворяване на претенцията, доставчикът може да предложи на клиента подобрения на детайли или на целия продукт срещу заплащане. Ако се окаже, че претенцията може да бъде удовлетворена, само и единствено, чрез внасяне на подобрения, същите се заплащат от клиента по номинална доставна стойност, като за целта доставчикът доказва цената на подобренията и свързаните с тях преки разходи, без да слага надбавка. За всеки подобрен и заплатен детайл, само и единствено за него, започва да тече нов гаранционен срок.

За удовлетворяване на рекламации по незначителни дефекти или несъответствия, които не влияят на общата функционална годност на продукта, доставчикът може да предложи отбив от цената, вместо ремонт или подмяна, а клиентът следва да приеме, като, ако сметне за необходимо, може да изиска финансова обосновка, доказваща несъразмерно големи разходи или загуби за доставчика в случай на замяна или ремонт.

#### **Отхвърляне на претенции по предявена рекламация**

Доставчикът не носи отговорност за удовлетворяване на рекламационни претенции, в случаите когато в рамките на установения гаранционен срок доставеният продукт погине изцяло, или получи частични непоправими поражения, или прояви дефект, който се дължи на:

- нормалното износване и изхабяване на продукта или отделни негови компоненти в следствие на неговата употреба;
- неправилно съхранение, експлоатация или поддръжка при клиента;
- частично или изцяло използване не по предназначение;

- механични, химични или други интервенции - удари, изпускане, хвърляне, намокряния, въздействие с агресивни вещества или среда и други;
- природни бедствия, вкл. но не само пожар, наводнения, аварии и други подобни;
- вече извършени или опити за извършване на модификации и ремонт в продукта без предварителното писмено съгласие на Доставчика;
- дефект в работата на друго оборудване, който пряко или косвено се е отразил на работата на продукта, независимо от това, дали това въздействие е било предвидимо или не;
- волни, неволни или злоумишлени действия на трети лица, в т.ч. и персонал на клиента.

Ако клиентът не уведоми своевременно Доставчика за възникнал дефект и продължи използването на продукта, вследствие на което възникнат нови негативни последици, гаранционната отговорност на доставчика се простира само до размера на първоначалния дефект.

Доставчикът се освобождава от гаранционна отговорност, ако дефектът (дори и той да съответства напълно на гаранционните условия) или погиването на стоката е обект на застрахователно покритие в полза на клиента, до размера на застрахователното покритие.

Доставчикът има право, за своя сметка, да следи по всякакъв начин за правилното и по предназначение използване на доставените продукти, в т.ч. и със замервания и апаратура, като клиента не следва да пречатства тази дейност. В случай на основателни съмнения за неправилното и не по предназначение използване на доставените продукти, които Клиентът не позволява да бъдат проверени, гаранционната отговорност на Доставчика се прекратява.

### **Заклучителни разпоредби**

Настоящите Общи условия не могат да имат предимство пред актуална нормативна уредба.

Настоящите Общи условия са в сила, изцяло или частично, за всички случаи, в които писмено не е уговорено друго.

Общите условия, изцяло или частично, могат да се променят с договор или друг писмен документ, като промените са валидни само за конкретната доставка и не могат да се пренасят автоматично върху доставката на други продукти на същия клиент или върху доставката на продукти на други клиенти.

Общите условия не могат да се предоговарят след като клиента е приел доставката или е влязъл във владение на продукта.