



# Ogólne Warunki Gwarancji HAKO POLSKA Sp. z o.o.

Ważne od 01.11.2024

HAKO POLSKA Sp. z o.o.  
30-392 Kraków, ul. Czerwone Maki 63

Dział Obsługi Klienta:  
email: [dok@hako.pl](mailto:dok@hako.pl)

Dział Serwisu:  
tel.: +48 12 622 16 25  
email: [serwis@hako.pl](mailto:serwis@hako.pl)

Dział Części i Akcesoriów:  
tel.: +48 12 622 16 28  
email: [logistyka@hako.pl](mailto:logistyka@hako.pl)

[www.hako.pl](http://www.hako.pl)

# 1. OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI NA NOWE MASZYNY/POJAZDY

Bardzo dziękujemy za zaufanie jakim obdarzyli nas Państwo poprzez decyzję o użytkowaniu produktów firmy HAKO. W zamian za to pragniemy zapewnić Państwu dobrą jakość i sprawne działanie naszych maszyn/pojazdów pod warunkiem użytkowania i obsługi zgodnie z warunkami szczegółowo opisanymi w Instrukcji Obsługi, Karcie Gwarancyjnej oraz w niniejszym dokumencie.

Producent a w jego imieniu Gwarant – HAKO POLSKA Sp. z o.o. udziela fabrycznej gwarancji na nowe maszyny/pojazdy marki HAKO na zasadach opisanych w niniejszym dokumencie.

Gwarancja rozpoczyna się w dniu przekazania maszyny/pojazdu Nabywcy. W normalnych warunkach za datę przekazania uznaje się datę podpisania protokołu przekazania maszyny/pojazdu.

Gwarancja polega tylko i wyłącznie na bezpłatnej naprawie lub wymianie niesprawnego elementu lub podzespołu maszyny/pojazdu. HAKO POLSKA Sp. z o.o. wyłącza wymianę maszyny/pojazdu jako całości w ramach realizacji zobowiązań gwarancyjnych. Zasady te obowiązują na terenie całej Polski.

**W przypadku rozbieżności pomiędzy warunkami Umowy a Ogólnymi Warunkami Gwarancji, wiążące są zapisy Umowy.**

Zasady Gwarancji:

## 1.1 GWARANCJA MECHANICZNA

Gwarancja mechaniczna na zakupioną nową maszynę/pojazd **wynosi 1 rok (12 miesięcy), chyba że warunki Umowy stanowią inaczej.** Gwarancja polega tylko i wyłącznie na przywróceniu właściwości eksploatacyjnych maszyny/pojazdu polegającym na bezpłatnej naprawie lub wymianie niesprawnego elementu lub podzespołu maszyny/pojazdu, którego niesprawność wynika z wady wykonawczej lub montażowej w trakcie produkcji. Gwarancji nie podlegają niesprawności wynikające ze zużycia eksploatacyjnego elementów maszyny/pojazdu i wszelkich uszkodzeń niepozostających w związku przyczynowo-skutkowym z wadami produkcyjnymi.

## 1.2 GWARANCJA NA BATERIE

Gwarancja udzielana na baterie w nowej maszynie/pojeździe wynosi 1 rok (12 miesięcy). Gwarancja obejmuje jej wymianę na nową w przypadku stwierdzenia niesprawności wynikającej z wady ukrytej, z wyłączeniem uszkodzeń mechanicznych oraz niesprawności wynikających z nieprawidłowego montażu dodatkowych odbiorników prądowych lub nieprawidłowej obsługi baterii. Jeżeli w okresie trwania gwarancji pojemność baterii spadnie poniżej 50% gwarant zapewnia bezpłatną jej naprawę lub wymianę.

## 1.3 GWARANCJA NA POWŁOKĘ LAKIERNICZĄ I PERFORACJĘ

Gwarancja udzielana na powłokę lakierniczą i perforację elementów metalowych konstrukcji nadwozia w nowej maszynie/pojeździe wynosi 5 lat (60 miesięcy). W przypadku wystąpienia wady powłoki lakierniczej lub perforacji elementów metalowych konstrukcji lub blach nadwozia, wadę należy zgłosić niezwłocznie do serwisu HAKO POLSKA Sp. z o.o., jednakże nie później niż 30 dni od chwili jej stwierdzenia. Jeżeli wady zostaną stwierdzone podczas przeglądu maszyny/pojazdu, należy uzgodnić z serwisem HAKO POLSKA Sp. z o.o. dogodny termin naprawy. Przez perforację, do której odnoszą

się powyższe zobowiązania rozumie się tylko i wyłącznie korozję na wskroś, przy czym kierunek działania procesów korozyjnych powodujących perforację jest od strony wewnętrznej elementu do zewnętrznej.

#### **1.4 GWARANCJA NA MATERIAŁY EKSPLOATACYJNE**

Gwarancja udzielana na materiały eksploatacyjne zamontowane w nowej maszynie/pojeździe lub zakupione bezpośrednio w HAKO POLSKA Sp. z o.o. w czasie obowiązywania gwarancji na nową maszynę/pojazd wynosi 30 dni i dotyczy tylko i wyłącznie wad fabrycznych w tym okresie ujawnionych. Gwarancja rozpoczyna się w dniu przekazania nowej maszyny/pojazdu Nabywcy lub dniu nabycia materiałów eksploatacyjnych zakupionych bezpośrednio w HAKO POLSKA Sp. z o.o.

## **2. WARUNKI GWARANCJI NA ORYGINALNE CZĘŚCI ZAMIENNE I MATERIAŁY EKSPLOATACYJNE**

#### **2.1 GWARANCJA NA ORYGINALNE CZĘŚCI ZAMIENNE**

Gwarancja udzielana na oryginalne części zamienne zakupione bezpośrednio w HAKO POLSKA Sp. z o.o. wynosi 1 rok (12 miesięcy) i dotyczy tylko i wyłącznie wad fabrycznych w tym okresie ujawnionych. Gwarancja rozpoczyna się w dniu nabycia oryginalnych części zamiennych.

W przypadku, gdy oryginalne części zamienne użyte są do naprawy maszyny/pojazdu w ramach gwarancji na maszynę/pojazd, gwarancją objęte są części wraz z ich wymianą i dojazdem.

#### **2.2 GWARANCJA NA MATERIAŁY EKSPLOATACYJNE**

Gwarancja udzielana na materiały eksploatacyjne zakupione bezpośrednio w HAKO POLSKA Sp. z o.o. wynosi 30 dni i dotyczy tylko i wyłącznie wad fabrycznych w tym okresie ujawnionych. Gwarancja rozpoczyna się w dniu nabycia materiałów eksploatacyjnych zakupionych bezpośrednio w HAKO POLSKA Sp. z o.o.

## **3. REALIZACJA NAPRAW GWARANCYJNYCH**

Podjęcie naprawy gwarancyjnej odbywa się w czasie 48 godzin (liczonych w ramach dni roboczych) od momentu przyjęcia pisemnego zgłoszenia awarii. Naprawy gwarancyjne realizowane są w dni robocze, przez 5 dni w tygodniu, w godzinach 8-16.

Jeżeli w trakcie realizacji naprawy gwarancyjnej okaże się, że naprawa wykracza poza zakres świadczeń gwarancyjnych, HAKO POLSKA Sp. z o.o. po uprzedniej konsultacji z Klientem zrealizuje naprawę odpłatnie, a Klient zobowiązany jest do zapłaty wynagrodzenia za naprawę. W przypadku braku zgody Klienta na wykonanie naprawy odpłatnej, Klient zobowiązany jest do pokrycia kosztów dojazdu i weryfikacji usterki poniesionych przez HAKO POLSKA Sp. z o.o.

W przypadku braku dostępności oryginalnych części niezbędnych do realizacji naprawy gwarancyjnej, czas naprawy może zostać przedłużony o czas niezbędny do sprowadzenia tych produktów, jednak nie więcej niż o 30 dni.

Decyzja Gwaranta, czyli HAKO POLSKA Sp. z o.o. odnośnie odrzucenia roszczenia jako gwarancyjnego jest ostateczna. W sprawach spornych decyzja zostanie podjęta przez Producenta, po przesłaniu mu wymienionych części i wykonaniu ekspertyzy. Powyższe zapisy nie wykluczają zastosowania przepisów Kodeksu Cywilnego.

Każda naprawa gwarancyjna musi zostać potwierdzona przez obie Strony pisemnym Protokołem Naprawy.

Wszystkie części zamienne oraz podzespoły wymieniane w ramach gwarancji, są własnością HAKO POLSKA Sp. z o.o. i Technik Serwisu ma obowiązek zabrać je po zakończonej naprawie.

HAKO POLSKA Sp. z o.o. może ustalić z Klientem inne niż wyżej opisane warunki realizacji napraw gwarancyjnych, podpisując indywidualną umowę serwisową.

## **4. OGRANICZENIA GWARANCJI**

### **4.1 Prawa z tytułu udzielonej gwarancji na nowe maszyny/pojazdy obowiązują pod poniższymi warunkami**

- 4.1.1** Używania w maszynach/pojazdach wyłącznie oryginalnych części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych.
- 4.1.2** Używania maszyny/pojazdu z należytą starannością, wyłącznie zgodnie z jej przeznaczeniem oraz Instrukcją Obsługi.
- 4.1.3** Dbalości o stan maszyny/pojazdu, w tym natychmiastowego zaniechania eksploatacji maszyny/pojazdu w sytuacji zaistnienia ewidentnej awarii maszyny/pojazdu, czy objawów nadmiernego zużycia.
- 4.1.4** Wykonywania potwierdzonych pisemnym protokołem i odnotowanych w Karcie Gwarancyjnej, planowanych przeglądów okresowych zgodnie ze specyfikacją i harmonogramem zaleconym przez Producenta i zamieszczonym w Instrukcji Obsługi maszyny/pojazdu. Zaleca się wykonywanie przeglądów przez autoryzowany serwis HAKO POLSKA Sp. z o.o. W przypadku wykonywania przeglądów w serwisie nieautoryzowanym konieczne jest udokumentowanie przeglądu poprzez:
  - 4.1.4.1** Posiadanie faktur VAT lub rachunków zawierających wyszczególnienie wykonanych czynności co do typu i wyposażenia maszyny/pojazdu.
  - 4.1.4.2** Posiadanie wypełnionych kart przeglądowych zgodnych z wytycznymi Producenta z wyszczególnieniem wykonanych czynności co do typu i wyposażenia maszyny/pojazdu.
  - 4.1.4.3** Posiadanie wydruków z urządzenia diagnostycznego posiadającego aktualne oprogramowanie diagnostyczne potwierdzających sprawność układów elektronicznych.
- 4.1.5** Braku ingerencji w konstrukcję maszyny/pojazdu, naruszenia plomb i zabezpieczeń.

### **4.2 Gwarancją nie są objęte:**

- 4.2.1** Awarie i uszkodzenia spowodowane przez przebiecia w sieci elektrycznej, podłączenie do nieuziemionego gniazda sieciowego oraz innych nieprzewidzianych wypadków niezależnych od Producenta.
- 4.2.2** Awarie i uszkodzenia maszyn/pojazdów, których numery fabryczne, seryjne, tabliczki znamionowe uległy uszkodzeniu, zagubieniu lub dla których zagubiona została Karta Gwarancyjna.
- 4.2.3** Awarie i uszkodzenia maszyn/pojazdów spowodowane ingerencją osób trzecich, nieuprawnionych do napraw i modyfikacji maszyn/pojazdów.
- 4.2.4** Awarii powstałych na skutek wadliwego działania części współpracujących lub przyległych, o której to wadliwości Klient wiedział lub mógł z łatwością się dowiedzieć.
- 4.2.5** Awarie wynikające z normalnego zużycia materiałów eksploatacyjnych, w wyniku eksploatacji zgodnej z instrukcją obsługi.
- 4.2.6** Awarie wynikające z przyspieszonego zużycia spowodowanego użytkowaniem w warunkach określanych jako trudne a w szczególności:
  - 4.2.6.1** w miejscach o dużym zapyleniu,
  - 4.2.6.2** w miejscach zanieczyszczonych substancjami ropopochodnymi oraz agresywnymi środkami chemicznymi.
- 4.2.7** Materiały eksploatacyjne wraz z ich wymianą, za wyjątkiem przypadków ujętych w pkt. **1.4** oraz **2.2**. Są to w szczególności:
  - 4.2.7.1** szczotki zmiatające,
  - 4.2.7.2** szczotki węglowe w silnikach elektrycznych,
  - 4.2.7.3** paski klinowe,
  - 4.2.7.4** paski rozrządu i wielorowkowe (dla maszyn z silnikiem spalinowym)
  - 4.2.7.5** świece zapłonowe (dla maszyn z silnikiem spalinowym)
  - 4.2.7.6** koła jezdne,
  - 4.2.7.7** tarcze sprzęgłowe (dla maszyn z silnikiem spalinowym)
  - 4.2.7.8** żarówki, bezpieczniki,
  - 4.2.7.9** filtry przeciwpyłowe.
- 4.2.8** Awarie wynikające ze zniszczenia, zalania, uszkodzenia lub dewastacji, powstałe w wyniku umyślnego lub nieumyślnego działania oraz użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi.
- 4.2.9** Pogorszenia parametrów technicznych baterii wynikających z eksploatacji w warunkach uniemożliwiających ich prawidłowe naładowanie lub utrzymywanie baterii w stanie rozładowanym.
- 4.2.10** Wszelkie uszkodzenia mechaniczne, w tym: zarysowania, zagięcia, złamania, pęknięcia, przecięcia, rozprucia, stopienia, spalania, przepalenia, zalania, itp.
- 4.2.11** Uszkodzenia powłoki lakierniczej, które są następstwem uderzeń kamieniami, żwirem i innymi uszkodzeniami mechanicznymi, odbarwień lub wyblaknięć powstałych w wyniku działania substancji chemicznych a w szczególności:
  - 4.2.11.1** soków drzew,
  - 4.2.11.2** smoły,
  - 4.2.11.3** opadów przemysłowych,
  - 4.2.11.4** skażeń,
  - 4.2.11.5** owadów,
  - 4.2.11.6** odchodów ptasich,
  - 4.2.11.7** niewłaściwego mycia.
- 4.2.12** Awarie wynikające z niewłaściwego przechowywania lub transportowania.

- 4.2.13** Awarie i uszkodzenia spowodowane przez kradzież, kolizje drogowe, pożar, powódź, uderzenia pioruna, gradobicia, wichury i inne klęski żywiołowe jak wojny i niepokoje społeczne.
- 4.2.14** Awarie spowodowane pozostawieniem w zbiornikach: wody oraz roztworów (nieczystości spowodowanej odkładaniem się kamienia i szlamów)
- 4.2.15** Zgłoszenia nie będące awariami, zdarzenia wynikające z braku wiedzy operatora maszyny (użytkownik pokrywa 100% kosztów czasu pracy oraz koszt dojazdu technika

## **5. ZGŁASZANIE PRZEGLĄDÓW I AWARII**

Przeeglądy lub awarie maszyn/pojazdów HAKO należy zgłaszać do systemu serwisowego HAKO POLSKA Sp. z o.o. za pośrednictwem dedykowanej PLATFORMY SERWISOWEJ pod adresem:

<https://www.hako.pl/serwis-wsparcie/platforma-serwisowa>

Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania platformy serwisowej można uzyskać pod adresem:

[platforma@serwis.hako.pl](mailto:platforma@serwis.hako.pl)

## **6. USŁUGI POGWARANCYJNE**

### **Realizacja napraw pogwarancyjnych:**

Naprawy pogwarancyjne realizowane są w dni robocze, przez 5 dni w tygodniu, w godzinach 8-16.

Tryb zgłaszania awarii maszyn/pojazdów HAKO nie objętych gwarancją jest identyczny jak w przypadku urządzeń objętych gwarancją.

Naprawy silników spalinowych oraz osprzętu do maszyn/pojazdu, których Producentem nie jest HAKO, będą realizowane z uwzględnieniem procedur serwisowych właściwego Producenta oraz jego autoryzowanego serwisu na terenie Polski.

HAKO POLSKA Sp. z o.o. może ustalić z Klientem inne warunki usług pogwarancyjnych, podpisując indywidualną umowę serwisową.

## **7. WARUNKI PŁATNOŚCI**

Podstawą wystawienia faktury jest podpisany przez obie strony Protokół Usługi Serwisowej, przekazywany Klientowi przez Technika Serwisu po zakończeniu wizyty/naprawy płatnej.

Standardowym terminem płatności za usługi serwisowe jest termin 14 dni od daty wystawienia faktury.

## 8. KONTAKT Z SERWISEM

Serwis HAKO POLSKA Sp. z o.o. zarządzany jest centralnie przez biuro w Krakowie:

HAKO POLSKA Sp. z o.o.

ul. Czerwone Maki 63

30-392 Kraków

**Doradca Techniczny:**

Tel.: +48 603 259 258

Email: [platforma@serwis.hako.pl](mailto:platforma@serwis.hako.pl)

**Wsparcie posprzedażowe:**

Tel.: +48 601 707 997

Email: [wsparcie@hako.pl](mailto:wsparcie@hako.pl)

**Kierownicy Regionalni:**

**MW:**

Tel.: +48 12 622 16 02

Email: [serwis@hako.pl](mailto:serwis@hako.pl)

**KJ:**

Tel.: +48 12 622 16 35

Email: [serwis@hako.pl](mailto:serwis@hako.pl)

**MD:**

Tel.: +48 12 622 16 34

Email: [serwis@hako.pl](mailto:serwis@hako.pl)

**FK:**

Tel.: +48 12 622 16 25

Email: [serwis@hako.pl](mailto:serwis@hako.pl)

**Dyrektor Serwisu :**

Tel.: +48 12 622 16 06

Email: [dyrektor.serwisu@serwis.hako.pl](mailto:dyrektor.serwisu@serwis.hako.pl)

