KOLER PRIME SUPPORT™ - Warunki gwarancji

1. Postanowienia ogólne

Program KOLER PRIME SUPPORT™ stanowi dobrowolną, rozszerzoną gwarancję producenta udzielaną przez firmę KOLER, obowiązującą na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Gwarancja:

- przysługuje wyłącznie pierwotnemu nabywcy produktu,
- uzupełnia prawa wynikające z rękojmi i nie ogranicza ich,
- obowiązuje wyłącznie dla produktów użytkowanych prywatnie (niekomercyjnie).

Okres gwarancji może różnić się w zależności od modelu i jest wskazany na stronie producenta.

---

2. Warunki skorzystania z gwarancji

Warunkiem przystąpienia do programu KOLER PRIME SUPPORT™ jest rejestracja produktu na oficjalnej stronie internetowej KOLER w terminie do 30 dni od daty zakupu widniejącej na dokumencie sprzedaży. Brak rejestracji w tym terminie skutkuje brakiem możliwości skorzystania z programu.

Podstawą do zgłoszenia roszczenia gwarancyjnego jest:

- dowód zakupu lub inny dokument potwierdzający nabycie,
- dokumentacja zdjęciowa zgłaszanej usterki.

Warunkiem obowiązywania gwarancji jest:

- montaż zgodny z instrukcją obsługi,
- użytkowanie zgodne z przeznaczeniem i wytycznymi producenta,
- regularna konserwacja urządzenia.

---

3. Zakres gwarancji

Firma KOLER gwarantuje, że produkt jest wolny od wad materiałowych i produkcyjnych.

W przypadku uznania roszczenia gwarancyjnego:

- wada zostanie usunięta poprzez naprawę lub wymianę wadliwej części,
- zakres odpowiedzialności nie przekracza pierwotnej ceny zakupu produktu.

KOLER zastrzega sobie prawo do:

- przeprowadzenia inspekcji produktu lub jego części przed uznaniem roszczenia,
- żądania odesłania wadliwego elementu do weryfikacji.

---

4. Okresy gwarancji dla poszczególnych elementów

W ramach programu KOLER PRIME SUPPORT™ obowiązują następujące okresy gwarancyjne dla wybranych komponentów:

- **Elementy ceramiczne** – dożywotnia gwarancja (dotyczy serii KAMADO),
- **Palniki, aromatyzery, komora, pokrywa oraz ruszty ze stali nierdzewnej** – 10 lat gwarancji (dotyczy serii BENE, RELISH, KRONE),
- **Elementy żeliwne** – 5 lat gwarancji,
- **Pozostałe komponenty** – 2 lata gwarancji.

---

5. Wyłączenia gwarancji

Gwarancja nie obejmuje:

- uszkodzeń wynikających z nieprawidłowego użytkowania,
- uszkodzeń wynikających z braku konserwacji,
- uszkodzeń spowodowanych pożarem wywołanym zapaleniem się tłuszczu,
- odbarwień wynikających z działania:
    - środków chemicznych,
    - promieniowania UV,
- uszkodzeń mechanicznych powstałych w trakcie eksploatacji, takich jak:
    - zarysowania,
    - wgniecenia,
    - uszkodzenia powłok,
    - odbarwienia spowodowane wysoką temperaturą,
- uszkodzeń wynikających z niestosowania się do instrukcji obsługi,
- uszkodzeń powstałych w wyniku używania niewłaściwych środków lub narzędzi do czyszczenia,
- uszkodzeń spowodowanych nieprawidłową instalacją,
- uszkodzeń wynikających z działania czynników zewnętrznych, takich jak:
    - ekstremalne warunki pogodowe,
    - słone powietrze,
    - chlor,
    - kwaśne deszcze,
- uszkodzeń wynikających z użycia:

- nieoryginalnych części,
- nieautoryzowanych napraw lub modyfikacji.

Dodatkowo gwarancja nie obejmuje:

- zmian wizualnych, które nie wpływają na funkcjonalność produktu.

---

6. Ograniczenia odpowiedzialności

KOLER nie ponosi odpowiedzialności za:

- koszty demontażu i ponownego montażu,
- koszty robocizny,
- przygotowanie części do wysyłki,
- inne koszty pośrednie związane z naprawą.

Gwarancja obejmuje wyłącznie naprawę lub wymianę wadliwych komponentów.

W przypadku wymiany/naprawy części obowiązuje pozostały okres gwarancji **KOLER PRIME SUPPORT™**.

---

7. Procedura zgłoszenia reklamacji

Aby zgłosić reklamację:

1. Skontaktuj się z działem serwisu KOLER – **serwis@koler.pl**
2. Prześlij:
    - dowód zakupu,
    - zdjęcia usterki,
    - opis problemu,
    - numer gwarancji KOLER PRIME SUPPORT™.
3. Postępuj zgodnie z instrukcjami serwisu.

---

8. Dodatkowe warunki programu KOLER PRIME SUPPORT™

Po zakończeniu standardowego okresu gwarancyjnego użytkownik może korzystać z:

- preferencyjnych rabatów na części zamienne,
- dostępu do pełnej dostępności komponentów – posiadamy na stanie nawet najmniejsze części serwisowe,
- wsparcia technicznego producenta.

Zastosowanie części od innych producentów skutkuje utratą gwarancji.

Zmiany konstrukcyjne w nowych wersjach produktów nie zobowiązują KOLER do ich wdrażania w wcześniej wyprodukowanych urządzeniach.

---

9. Prawo właściwe

Niniejsza gwarancja podlega prawu Rzeczypospolitej Polskiej i nie ogranicza praw konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.