

Asigurare privind protecția clienților

1. Definiție și valabilitate

- Beneficiarii serviciilor ce decurg din această Asigurare privind protecția clienților sunt titularii ai unei licențe comerciale privind montarea de instalații de încălzire centrală de joasă presiune și a instalațiilor de preparare a apei calde, la nivel superior și inferior, precum și pentru instalatori de gaz și apă autorizați de către stat.
- Produsele în sensul Asigurării privind protecția clienților sunt armături de încălzire produse după 1.4.2009, în măsura în care acestea au fost achiziționate direct sau indirect de către unul dintre dealerii noștri responsabili în Austria și, în general sau printr-o declarație din partea noastră față de beneficiar, nu sunt exceptate de la valabilitatea Asigurării privind protecția clienților. Pentru produsele electrice și electronice HERZ, cum ar fi de exemplu produse electrice de tipul termostatorilor și servomotoarelor electrice, termo-motoarelor HERZ, reglatoarelor de temperatură HERZ, transformatoarelor HERZ, aparatelor pentru reglarea prin unde radio există reguli speciale, aceste produse nefiind considerate "produse" în sensul Asigurării privind protecția clienților. De asemenea, sunt exceptate piesele de uzură ale armăturilor HERZ, cum ar fi de exemplu garniturile.
- Solicitările de daune în sensul Asigurării privind protecția clienților sunt solicitările adresate beneficiarului de către clientul său pentru garantarea daunelor apărute la produse din cauza unei erori de construcție, erori de fabricație sau a unor erori de material.
- Teritoriul de valabilitate al Asigurării privind protecția clienților este limitat la locațiile din Europa, unde s-au înregistrat daunele.

2. Serviciile prestate pe baza Asigurării privind protecția clienților

Pe baza prezentei Asigurări privind protecția clienților (în condiții excluderii altor pretenții), vom presta următoarele servicii:

- Livrare gratuită la locul unde s-a înregistrat paguba a produselor sau componentelor necesare pentru remedierea daunei.
- La alegerea noastră:
 - Efectuarea lucrărilor necesare de montare și demontare a produselor sau componentelor sau
 - Repararea produselor sau componentelor inițiale sau
 - Acoperirea costurilor pentru acestea.
- Repararea pagubelor produse indirect de către produs sau acoperirea costurilor.
- Repararea pagubelor produse indirect de către produs sau acoperirea costurilor.
- Serviciile prevăzute la punctele 2.1. până la 2.3. sunt limitate la € 500.000, pentru fiecare solicitare de daune.
- Serviciile noastre sunt (fără a aduce atingere prevederilor de la punctul 4.1) limitate temporar pentru acele cazuri de daune, care se produc în cursul a cinci ani de la realizarea produselor care au provocat dauna.

- Din punct de vedere material, serviciile noastre se limitează la cazurile de daune produse în urma unor erori de construcție, a unor erori de fabricație sau a unor erori de material, din cauza absenței unor caracteristici a căror existență fie a fost garantată de noi, fie pot fi de așteptat având în vedere standardele tehnice și practicile comerciale.

3. Îndatoririle beneficiarului

Respectarea de către beneficiar a îndatoririlor enumerate aici este o premiză pentru aplicarea prezentei Scrisori privind protecția consumatorului. Încălcarea uneia sau a mai multor obligații de către beneficiar ne exonerează de efectuarea oricărui serviciu.

- La montarea și utilizarea produselor sunt valabile instrucțiunile de montaj și mentenanță valabile la data montajului, așa cum au fost precizate în prospecte, specificații tehnice și broșuri, precum și datele noastre privind domeniul de utilizare a produselor. În mod deosebit, la lucrările de mentenanță trebuie procedat în conformitate cu standardele tehnice.
- În momentul în care beneficiarul a fost informat în legătură cu un caz de daune, el trebuie să ne informeze imediat (cel mai târziu în a treia zi lucrătoare), să ne comunice în scris (prin teletext sau telegraf) și să ne ofere toate informațiile solicitate de noi; la solicitarea noastră, comunicarea informațiilor se va face în scris.
- Beneficiarul trebuie să ne faciliteze nouă și reprezentanților societății noastre de asigurări prezența la locul incidentului, imediat după anunțarea cazului pentru care se solicită daune și să ia toate măsurile necesare pentru stabilirea cauzei producerii daunei și pentru volumul pagubelor. Beneficiarul trebuie să păstreze și să ne pună la dispoziție produsele și componentele care au cauzat pagubele.
- Sarcina probei revine prejudiciatului. Beneficiarul nu poate recunoaște nici în nume propriu, nici în numele nostru obligația acordării de despăgubiri în fond sau ca valoare. Declarațiile beneficiarului înainte sau după producerea pagubei, care ar extinde cadrul obligației de acordare de despăgubiri, prevăzute prin această Asigurare privind protecția clienților și prin prevederile legale, sunt nepermise și nu au caracter contractual pentru noi.

4. Perioada de valabilitate și prevederile formale

- Această Asigurare privind protecția clienților acoperă cazurile de daune care s-au produs în perioada 1 aprilie 2009 și 31 martie 2014. Ne rezervăm dreptul la prelungire.

5. Locul de executare, tribunalul competent, legislația aplicată

- Locul de executare este Viena. Singura instanță competentă este Tribunalul din Viena. În ceea ce privește litigiile ce au ca obiect Asigurare privind protecția clienților, se aplică legislația austriacă. Aplicarea Convenției Națiunilor Unite de la Viena este exclusă.

Viena, april 2010

