

**Gewährleistungsbestimmungen**

**Warranty policy**

**Política de Garantía**

**Politique de garantie**

## Inhaltsverzeichnis, Contents, Table des matières, Índice

<b>1</b>	<b>Gewährleistungsbestimmungen BAYROL</b>	<b>3</b>
1.1	Bedingungen	3
1.2	Umfang der Gewährleistung	3
1.3	Beschränkungen:	4
1.4	Verfahren	5
<b>2</b>	<b>BAYROL warranty policy</b>	<b>7</b>
2.1	Conditions	7
2.2	Scope of the warranty	7
2.3	Limitations:	8
2.4	Procedures	8
<b>3</b>	<b>Politique de garantie BAYROL</b>	<b>10</b>
3.1	Conditions	10
3.2	Champ d'application de la garantie	10
3.3	Limitations	10
3.4	Procédures	11
<b>4</b>	<b>Política de Garantía BAYROL</b>	<b>13</b>
4.1	Condiciones	13
4.2	Alcance de la garantía comercial	13
4.3	Limites	13
4.4	Resolución de conflictos y ley aplicable	14
4.5	Procedimientos	14



# 1 Gewährleistungsbestimmungen BAYROL

## 1.1 Bedingungen

Die BAYROL Deutschland GmbH (nachfolgend BAYROL genannt) bestätigt für alle ihre Mess- und Dosiergeräte und deren Ersatzteile die nachstehenden Gewährleistungsbestimmungen nach deutschem Recht, das auf diese Gewährleistung Anwendung findet, mit Ausnahme des UN-Kaufrechts (CISG), soweit ein Ausschluss des CISG nach nationalem Recht zulässig ist.

## 1.2 Umfang der Gewährleistung

Die Gewährleistung gilt für alle Geräte und Ersatzteile, die direkt von BAYROL bezogen werden.

Für die Rechte des Käufers bei Sachmängeln (einschließlich Falsch- und Minderlieferung sowie unsachgemäßer Montage oder mangelhafter Montageanleitung) gelten die gesetzlichen Vorschriften, soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist, wobei in allen in diesen Gewährleistungsbestimmungen bezeichneten Fällen die besonderen gesetzlichen Vorschriften bei Endlieferung der unverarbeiteten Produkte an einen Abnehmer unberührt bleiben, auch wenn der Abnehmer sie weiterverarbeitet hat (Lieferantenregress gemäß §§ 478 BGB im Folgenden „**Lieferantenregress**“):

- Diese Gewährleistung gilt für Geräte oder Ersatzteile, die direkt von BAYROL erworben werden.
- Die Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche für alle unsere Geräte beträgt 24 Monate, beginnend ab dem Zeitpunkt der Installation des Geräts beim Endabnehmer, mit Ausnahme der Automatic Salt-Reihe, für die eine verlängerte Gewährleistungszeit von 36 Monaten gilt.
- Ersatzteile haben ebenfalls eine gesetzliche Gewährleistung von 24 Monaten. Die Frist beginnt mit der Übergabe des Ersatzteils an den Käufer, es sei denn, BAYROL und der Käufer haben einen Versandkauf vereinbart; in diesem Fall beginnt die Gewährleistungszeit mit der Übergabe der Ersatzteile an den Spediteur, den Frachtführer oder eine sonst zur Ausführung der Versendung bestimmte Person oder Institution. Bitte beachten Sie, dass die Gewährleistungszeit für ein Ersatzteil die Gewährleistungszeit für das Gerät selbst, in das das Ersatzteil eingesetzt wird, nicht verlängert.
- Mängelansprüche des Käufers in Bezug auf die gelieferten Produkte setzen voraus, dass der Käufer seinen gesetzlichen Untersuchungs- und Rügepflichten (§§ 377, 381 HGB) nachgekommen ist. Wenn bei Lieferung, Inspektion oder zu einem späteren Zeitpunkt ein Mangel auftritt, muss BAYROL unverzüglich über Ansprüche im Rahmen der Gewährleistung informiert werden. In jedem Fall sind offensichtliche Mängel innerhalb von 14 Werktagen nach Lieferung und nicht offensichtliche Mängel innerhalb der gleichen Frist ab Entdeckung schriftlich zu rügen.
- Die Gewährleistungsfrist für B-Produkte beträgt 12 Monate, beginnend mit der Übergabe der erworbenen Ausrüstung oder des Ersatzteils, es sei denn, BAYROL und der Käufer haben einen Versandkauf vereinbart. In diesem Fall beginnt die Gewährleistungszeit mit der Übergabe der Ersatzteile an den Spediteur, den Frachtführer oder eine sonst zur Ausführung der Versendung bestimmte Person oder Institution. B-Produkte sind gebrauchte Produkte, die wiederaufbereitet wurden.
- Die Gewährleistung erstreckt sich nur auf Mängel, die bereits bei Übergabe des Geräts oder Ersatzteils an den Käufer (bei Vereinbarung eines Versandkaufs mit Übergabe der Ersatzteile an den Spediteur, den Frachtführer oder eine sonst zur Ausführung der Versendung bestimmte Person oder Institution) vorhanden waren. Unsere Gewährleistung bietet während des Gewährleistungszeitraums die kostenlose Behebung von Mängeln an unseren Geräten. Alle Mängel werden nach Wahl des Käufers oder im Falle des Lieferantenregresses nach Wahl des Abnehmers entweder durch kostenlose Instandsetzung oder durch Ersatzlieferung eines mangelfreien, einwandfreien Gerätes behoben, es sei denn, die Ersatzlieferung ist unmöglich oder nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich (§ 439 Abs.3 BGB). Im Übrigen tragen wir entsprechend den gesetzlichen Vorschriften (BGB § 445a Rückgriff des Verkäufers + BGB § 445b Verjährung von Rückgriffsansprüchen) die zum Zweck der Prüfung und Nachbesserung bzw. Ersatzlieferung erforderlichen Aufwendungen, einschließlich Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten sowie ggf. Ausbau- und Einbaukosten, sofern tatsächlich ein Sachmangel vorliegt. Andernfalls können wir vom Käufer Ersatz der durch den unberechtigten Gewährleistungsantrag entstandenen Kosten (insbesondere für Inspektion und Transport) verlangen, es sei denn, die fehlende Mangelhaftigkeit war für den Käufer nicht ersichtlich. Diese Übernahme der Aufwendungen unterliegt den folgenden Beschränkungen:

- Der Mangel muss durch den BAYROL-Kundendienst festgestellt und dokumentiert werden.
- Die Ticket-Nummer des Vorgangs muss auf der Rechnung erscheinen.
- Es werden maximal zwei Hin- und Rückfahrten pro defektem Gerät übernommen.
- Aufwendungen werden ausschließlich bei Einsatzorten innerhalb Deutschlands übernommen.
- Die maximal übernommene Distanz zum Einsatzort beträgt 170 km.
- Die maximale Kilometerpauschale beträgt 0,70 € pro gefahrenen Kilometer.
- Der maximale Stundensatz für Arbeits- und Fahrtkosten beträgt 45 €/Stunde.
- Die Übernahme der Aufwendungen deckt nur den Einsatz eines einzelnen Technikers ab.
- Ersatzteile, die von BAYROL im Rahmen der Garantie ersetzt werden, werden nicht erstattet.
- Im Falle der Verwendung von Produkten zur manuellen Wasserpflege, um den Ausfall des Geräts zu kompensieren, werden diese zum Einkaufspreis des Händlers erstattet.
- Gemäß § 195 BGB müssen Reklamationen innerhalb von 3 Jahren nach Eröffnung des Tickets an den Kundendienst von BAYROL gerichtet werden.

Im Rahmen der Gewährleistung erbrachte Leistungen (Reparatur oder Austausch) verlängern oder erneuern nicht die Gewährleistungszeit für das jeweilige Gerät oder Ersatzteil, für das die Gewährleistung erteilt wurde. Der Gewährleistungsanspruch des Käufers hinsichtlich der Reparatur oder des Austausches des defekten Gerätes oder des Ersatzteils bleibt hiervon unberührt.

### 1.3 Beschränkungen:

Bitte beachten Sie, dass ein regelmäßiger Verschleiß nicht als Sachmangel gilt und wir keine Gewährleistungsansprüche für den Verschleiß der Geräte oder Komponenten der Geräte akzeptieren, außer wie folgt:

Für folgende Komponenten aller Geräte innerhalb von 12 Monaten ab Erstinstallation beim Endabnehmer (Komponenten von Endprodukten) oder ab Kauf (Ersatzteile):

- Elektroden
- Salzelektrolysezellen (außer Salzelektrolysezellen sowie Salzelektrolyse-Ersatzzellen der Automatic Salt-Reihe)
- Pumpen- und andere Schläuche
- Einspritzventile
- Nur für die Salzelektrolysezellen und Salzelektrolyse-Ersatzzellen der Automatic Salt-Reihe innerhalb von 36 Monaten ab Übergabe an den Käufer, es sei denn, BAYROL und der Käufer haben einen Versendungskauf vereinbart; in diesem Fall beginnt die Gewährleistungszeit mit der Übergabe der Ersatzteile an den Spediteur, den Frachtführer oder eine sonst zur Ausführung der Versendung bestimmte Person oder Institution

Bitte beachten Sie außerdem, dass die folgenden Punkte nicht als Sachmangel im Sinne des gesetzlichen Gewährleistungsrechts gelten und somit auch nicht unter die Gewährleistung fallen:

- Defekte am Gerät oder an Ersatzteilen, die durch Nichtbeachtung der Betriebsanleitung, unsachgemäßen Gebrauch, anormale Umgebungsbedingungen, ungeeignete Betriebsbedingungen, Überlastung oder unzureichende Wartung oder Instandhaltung entstanden sind.
- Defekte, die durch die Verwendung von Zubehör, Komponenten oder Ersatzteilen verursacht werden, die keine Original- oder empfohlenen BAYROL-Zubehörteile, Komponenten oder Ersatzteile sind.
- Mängel, die durch Manipulation von Geräten oder Ersatzteilen oder durch Änderungen gegenüber dem ursprünglichen Lieferzustand verursacht werden.
- Geringfügige Abweichungen von der angegebenen Qualität, die den Wert und die Funktionalität des Gerätes oder Ersatzteils nicht beeinflussen.

## 1.4 Verfahren

**Als Endabnehmer wenden Sie sich bitte an Ihren BAYROL-Händler, um einen Gewährleistungsanspruch geltend zu machen. Als BAYROL-Kunde mit einem Kundenkonto gehen Sie bitte wie nachfolgend beschrieben vor:**

- Alle Anträge auf Übernahme durch die gesetzliche Gewährleistung müssen vor der Rücksendung des Produkts an den Technischen Service von BAYROL übermittelt werden:

**BAYROL Service-Center**  
**E-Mail: [service@bayrol.de](mailto:service@bayrol.de)**  
**Online: [Ticket.bayroltechnik.de](https://ticket.bayroltechnik.de)**

Zusammen mit Ihrem Antrag auf Übernahme durch die gesetzliche Gewährleistung reichen Sie bitte folgenden Informationen ein:

- die Originalrechnung an Ihren Kunden
- die Seriennummer des Geräts

Nach Erhalt Ihres Antrags auf Übernahme stellt der Technische Service von BAYROL eine Produktrücksendegenehmigung aus. Die Produktrücksendegenehmigung stellt keine Anerkennung des Gewährleistungsanspruchs dar; sie dient lediglich dazu, sicherzustellen, dass der Technische Service von BAYROL die notwendigen Informationen erhalten hat, bevor Produkte zurückgesendet werden. Bitte beachten Sie bei der Rücksendung des Produkts die Rücksendeanweisungen des Technischen Service von BAYROL.

- Um Ihnen die Arbeit zu erleichtern und wenn Sie Ihr Einverständnis dazu gegeben haben, kann für ausgewählte Produkte ein Ersatzgerät an Sie oder Ihren Kunden geschickt werden, bevor eine vollständige Beurteilung des Originalgeräts in unserer Werkstatt durchgeführt wird. In diesen Fällen wird Ihnen das Ersatzprodukt zwar in Rechnung gestellt, aber gutgeschrieben, wenn wir anschließend bestätigen, dass das Originalgerät weiterhin unter diese Gewährleistungsbestimmungen fällt.
- Bevor Sie Geräte oder Ersatzteile zurücksenden, wenden Sie sich bitte an den Technischen Service von BAYROL, um eine Genehmigung für die Rücksendung des Produkts zu erhalten und die Versandmodalitäten zu vereinbaren. BAYROL bietet an, das Produkt kostenlos bei Ihnen oder Ihren Kunden abholen zu lassen. Wenn eine Abholung des Produkts durch BAYROL vereinbart wurde, können Sie einen Termin mit unserem Transportpartner vereinbaren. Wenn Sie mit unserem Transportpartner keinen Termin vereinbaren möchten und unser Transportpartner das Produkt nach drei Versuchen nicht an Ihrem Standort abholen kann, das Gerät nicht zur Abholung bereit ist oder das Gerät nicht ordnungsgemäß für den Transport verpackt ist, liegt es in Ihrer Verantwortung, das Produkt zur Inspektion an unsere Werkstatt zurückzusenden, einschließlich aller mit einer solchen Rücksendung verbundenen Kosten.
- Für alle Lieferungen, die ohne vorherige Produktrücksendegenehmigung bei uns eingehen, wird eine Verwaltungsgebühr von 35 € erhoben. Ihnen bleibt es vorbehalten, im Einzelfall nachzuweisen, dass unser Verwaltungsaufwand für die Abwicklung der unberechtigten Rückgabe entweder nicht entstanden oder wesentlich niedriger als die vereinbarte Pauschale ist.
- Nach der Reparatur des Geräts oder Ersatzteils wird es von einem BAYROL-Transportpartner an Sie zurückgeschickt. Bitte beachten Sie, dass wir eine Prüfpauschale von 59 € berechnen, wenn bei der Inspektion kein Fehler festgestellt werden kann, es sei denn, die fehlende Mangelhaftigkeit war für Sie nicht ersichtlich. Ihnen bleibt es vorbehalten, im Einzelfall nachzuweisen, dass unser Aufwand für die Inspektion entweder nicht entstanden oder wesentlich niedriger als die vereinbarte Pauschale ist.
- Falls Ihre Anfrage nicht in den Anwendungsbereich dieser Gewährleistungsbedingungen fällt, wird Ihnen von unserem Kundendienst schriftlich oder per E-Mail ein Angebot zur Genehmigung zugesandt. Nach Eingang Ihrer Genehmigung beginnen wir mit der Erbringung der Leistungen gemäß Angebot. Wenn Sie mit dem Angebot nicht einverstanden sind, haben Sie die Wahl, Ihr Produkt entweder unrepariert zurückzugeben oder von uns in Ihrem Namen entsorgen zu lassen. In diesem Fall berechnen wir Ihnen lediglich die Verwaltungsgebühr von 59 €.

**Diese Gewährleistungsrichtlinie unterliegt der Verantwortung der technischen Kundendienstabteilung von BAYROL. BAYROL erkennt keine Ergänzungen oder Änderungen dieser Bedingungen an, wenn diese nicht schriftlich vom Leiter des technischen Kundendienstes genehmigt wurden.**

### **Geltendes Recht:**

Diese Gewährleistungsbestimmungen unterliegen den Gesetzen der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der

Grundsätze des Kollisionsrechts. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesen Gewährleistungsbestimmungen ist München/Deutschland.



## 2 BAYROL warranty policy

### 2.1 Conditions

BAYROL Deutschland GmbH (hereinafter referred to as BAYROL) confirms the following warranty conditions for all its Measuring and Dosing Equipment and spare parts for same according to German law, which shall apply to this warranty, except for the UN Convention on the International Sale of Goods (CISG) to the extent that exclusion of the CISG is permitted by national legislation.

### 2.2 Scope of the warranty

The warranty applies to all the devices and spare parts purchased directly from BAYROL.

The statutory provisions shall apply to the purchaser's rights in the event of material defects (including incorrect and short delivery as well as improper assembly or defective assembly instructions), unless otherwise stipulated below, whereby in all cases described in this warranty policy, the special statutory provisions remain unaffected in the case of final delivery of the unprocessed products to a consumer, even if the consumer has processed them further (supplier's recourse pursuant to §§ 478 BGB in the following "**Supplier's Recourse**"):

- This warranty applies to equipment or parts that are bought directly from BAYROL.
- The limitation period of warranty claims for all our device is 24 months, beginning from the time the device was installed at the final consumer's site, except for the Automatic Salt range, for which the warranty period is extended to 36 months.
- Spare parts also have a 24-month statutory warranty. This period begins from the time the spare part is handed over to purchaser, unless BAYROL and purchaser have agreed a sale by delivery (Versendungskauf) in which case the warranty period begins with handover of the spare parts to the forwarding agent, carrier or any person or institution designated to carry out shipment. Please be informed that the warranty period for a spare part does not extend the warranty period for the device itself in which the spare part is inserted.
- Claims for defects on the part of the purchaser with regard to the delivered products presuppose that the purchaser has fulfilled his statutory obligations to inspect and give notice of defects (§§ 377, 381 HGB). If a defect becomes apparent upon delivery, inspection or at any later time, BAYROL needs to be notified for claims under warranty without undue delay. In any case, obvious defects must be notified in writing within 14 working days of delivery and defects not apparent on inspection within the same period of time from discovery.
- The warranty period for B-products is 12 months starting with handing over of the purchased equipment or part, unless BAYROL and purchaser have agreed a sale by delivery (Versendungskauf) in which case the warranty period begins with handover of the spare parts to the forwarding agent, carrier or any person or institution designated to carry out shipment. B-products are used products that have been refurbished.
- The warranty covers only defects that were already present when the device or part handed over to the buyer (in case of the agreement of a sale by delivery (Versendungskauf) with handover of the spare parts to the forwarding agent, carrier or any person or institution designated to carry out shipment). Our warranty provides remediation of defects to our devices at no charge during the warranty period. All defects shall, at the buyer's choice or in case of Supplier's Recourse the consumer's choice, be remedied either by means of repair free of charge or by replacement with a defect-free device in perfect working order, unless replacement is impossible or only possible on disproportionate expense according to § 439 para.3 BGB (German Civil Code)). Otherwise, in accordance with the statutory provisions (BGB § 445a recourse of the seller + BGB § 445b limitation of recourse claims), we shall bear the expenses necessary for the purpose of inspection and repair or replacement delivery, including transport, travel, labor and material costs and, if applicable, removal and installation costs, provided that there is actually a material defect. Otherwise, we may demand compensation from the Buyer for the costs incurred as a result of the unjustified warranty claim (in particular for inspection and transportation), unless the lack of defectiveness was not apparent to the Buyer. This assumption of expenses is subject to the following restrictions:
  - The defect must be determined and documented by BAYROL Customer Service.
  - The ticket number of the incident must appear on the invoice.
  - A maximum of two return trips per defective appliance will be covered.
  - Expenses are only covered for locations within Germany.
  - The maximum distance covered to the place of use is max. 170 km.
  - The maximum mileage allowance is € 0.70 per kilometer driven.

- The maximum hourly rate for work and travel costs is € 45/hour.
- The reimbursement of expenses only covers the deployment of a technician.
- Spare parts replaced by Bayrol under warranty will not be reimbursed.
- In the event of the use of manual treatment products to compensate for the failure of the device, these will be reimbursed at the dealer's purchase price.
- In accordance with Section 195 of the German Civil Code (BGB), claims must be addressed to BAYROL customer service within three years of the ticket being opened.

Services (repair or replacement) provided under warranty do not extend or renew the warranty period for the respective device or part the warranty was given for. This does not affect the warranty claim the buyer has with regard to the repair or the replacement of the defect device or the part.

## 2.3 Limitations:

Please note that regular wear and tear does not qualify as a material defect and we do not accept warranty claims for wear and tear of the devices or components of the devices, except as follows:

- For the following components of all devices, within 12 months of the date of initial installation at the final consumer's site (components of final products) or from the purchase (spare parts).
- Electrodes
- Salt electrolysis cells (except Automatic Salt range salt electrolysis cells and an Automatic Salt range salt electrolysis spare cells)
- Pump- and other hoses
- Injection valves
- For an Automatic Salt range salt electrolysis cells and an Automatic Salt range salt electrolysis spare cell only, within 36 months from the date of handover to purchaser, unless BAYROL and purchaser have agreed a sale by delivery (Versendungskauf) in which case the warranty period begins with handover of the spare parts to the forwarding agent, carrier or any person or institution designated to carry out shipment

Furthermore, please note that the following do not qualify as material defect under statutory warranty law and are thus also outside the scope of warranty:

- Defects in the equipment or spare parts caused by non-compliance with the operating instructions, improper use, abnormal environmental conditions, inappropriate operating conditions, overload or insufficient servicing or maintenance.
- Defects caused by using accessories, components, or spare parts other than original or recommended BAYROL accessories, components or spare parts.
- Defects caused by manipulation of devices or spare parts or by changes made from the original state of delivery.
- Slight deviations from the specified quality that do not affect the value and functionality of the device or part.

## 2.4 Procedures

**If you are a consumer, please contact your BAYROL dealer to make a claim under the warranty.**

**If you are a BAYROL customer with a customer account, please refer to the procedure below.**

- All requests for coverage under the statutory warranty must be transmitted to BAYROL Technical Services before the product is returned:

**BAYROL Service-Center**  
**E-Mail: [service@bayrol.de](mailto:service@bayrol.de)**  
**Online: [Ticket.bayroltechnik.com](https://ticket.bayroltechnik.com)**

Along with your request for coverage under the statutory warranty, please provide the following information:

- the original invoice to your client.
- the serial number of the device.

Upon receipt of your request for coverage, BAYROL Technical Services will issue a product return authorization. The product return authorization does not constitute an acknowledgment of the warranty claim; its sole purpose is to make sure that BAYROL Technical Services has received the necessary information before products are being returned. When returning the product, please follow the return instructions provided by BAYROL Technical Services

- For your convenience and if you have given consent to such a replacement device can be sent to you or your client for selected products before a complete evaluation of the original device is conducted in our workshop. In those cases, you will be invoiced for the replacement product, but credited if we subsequently confirm that the original device is still eligible under this warranty policy
- Before you send back devices or spare parts, please contact BAYROL Technical Services to obtain a product return authorization and to make the arrangements for the shipment. BAYROL offers to have the product picked up free of charge at your or your customers' premises. If it has been agreed that BAYROL will pick up the product, you will have the opportunity to arrange a date with our transport partner. If you do not wish to arrange a date with our transport partner and if our transport partner is unable to pick the product up at your site after three attempts, or if the device is not ready to be picked up or the device is not properly packed for transport, it shall be your responsibility to return the product to our workshop for inspection, including all costs associated with such return.
- An administrative fee of 35 € will be charged for all deliveries we receive without prior product return authorization. You reserve the right to prove in any single case that our expenses for the administration of handling the unauthorized return have either not occurred or are substantially less than the stipulated lump sum.
- After the repair of the device or spare part, it will be sent back to you by a BAYROL transport partner. Please note, that we will charge a flat inspection fee of 59 € if no error can be detected during inspection, unless the lack of defectiveness was not recognizable to you. You reserve the right to prove in any single case that our expenses for the inspection have either not occurred or are substantially less than the stipulated lump sum.
- In case your request is outside the scope of this warranty policy, a quotation will be sent to you in writing or by email by our customer service for your approval. Upon receipt of your approval, we will start to perform the services as per the quotation. If you do not agree with the quotation, you have the choice to either have your product returned in unrepaid state or to have it disposed of by us on your behalf. In this case we will solely invoice you the 59 € administrative fee.

**This warranty policy is under the responsibility of BAYROL's Technical Aftersales Department.**  
**BAYROL does not recognize any additions or changes to these conditions if not approved in written form by the Technical Manager Customer Support.**

#### **Governing Law**

These terms of this warranty policy will be governed by the laws of Germany, without giving effect to its principles of conflict of laws. Exclusive venue for all disputes arising from or in connection with this warranty policy shall be the courts of Munich/Germany.



## 3 Politique de garantie BAYROL

### 3.1 Conditions

BAYROL France SAS (ci-après dénommée BAYROL) fournit aux consommateurs et utilisateurs finaux les garanties suivantes pour l'ensemble de ses Appareils de Contrôle, Mesure et Dosage ainsi que pour leurs pièces détachées, conformément à la législation française, qui s'appliquera à la présente garantie.

### 3.2 Champ d'application de la garantie

La garantie s'applique à tous les équipements et à toutes les pièces détachées achetés directement à BAYROL France par le revendeur à destination des consommateurs et utilisateurs finaux.

La garantie légale de conformité est accordée selon les modalités suivantes :

- La présente garantie s'applique à tout appareil ou toute pièce achetée dans l'UE.
- Le délai de prescription pour toutes les réclamations au titre de la garantie concernant tous les produits finis est de vingt-quatre (24) mois, à partir de la délivrance du bien ou l'installation de l'équipement chez le client final, sauf pour la gamme Automatic Salt, pour laquelle la période de garantie est portée à 36 mois.
- La période de garantie légale de vingt-quatre (24) mois s'applique également aux pièces détachées si elles ne sont pas des pièces d'usure. Cette période commence au moment de la délivrance de la pièce au consommateur ou à l'utilisateur final. Il convient de noter que la période de garantie d'une pièce détachée ne prolonge pas la période de garantie de l'appareil dans lequel elle a été installée.
- La période de garantie pour les produits reconditionnés est de vingt-quatre (24) mois à compter du jour de la délivrance du produit. Les produits reconditionnés sont les produits qui ont fait l'objet d'une remise à neuf.
- La garantie ne couvre que les défauts déjà présents au moment où l'appareil est délivré au client ou installé chez le client final ou au moment où la pièce détachée est achetée à BAYROL.
- La garantie prévoit la correction des défauts sans frais. Tous les défauts devront, au choix du client final, être corrigés soit au moyen d'une réparation gratuite, soit d'un remplacement par un appareil exempt de défaut et en parfait état de marche. Les prestations (réparation ou remplacement) fournies au titre de la garantie ne prolongent et ne renouvellent pas la période de garantie concernant l'appareil ou la pièce en question. En cas de différence de coût évidente entre les 2 options, le BAYROL pourra imposer l'option la moins chère.

La garantie légale des vices cachés est accordée selon les modalités suivantes :

- La présente garantie s'applique si le défaut caché existait à la date d'achat et rend le produit inutilisable ou diminue très fortement son usage.
- Le délai de prescription pour les réclamations au titre de la garantie des vices cachés est de vingt-quatre (24) mois, à partir de la découverte du vice. La durée de cette garantie est limitée à 5 ans après l'achat.
- Le client final aura alors le choix de rendre l'appareil et de se faire restituer le prix, ou de garder l'appareil et d'obtenir une réduction de prix.

### 3.3 Limitations

Il convient de noter que l'usure normale ne sera pas considérée comme un défaut en vertu de la garantie légale et ne pourra donc donner lieu à des réclamations au titre de la garantie, sauf dans les cas suivants :

Pour les composants suivants de tous les appareils, dans un délai de 12 mois à compter de la date de la première installation chez le consommateur final (composants de produits finis) ou de l'achat (pièces détachées) :

- Électrodes / Sondes
- Cellules d'électrolyse de sel (à exception des cellules d'électrolyse des appareils de la gamme Automatic Salt et des cellules de rechange de la gamme Automatic Salt).

- Membranes, tubes péristaltiques de pompes et autres tuyaux
- Cannes d'injection
- Pour les cellules d'électrolyse de la gamme Automatic Salt et les cellules de recharge de la gamme Automatic Salt uniquement, dans un délai de 36 mois à compter de la délivrance du bien ou l'installation de l'équipement chez le client final.

En outre, il convient de noter que les cas suivants ne seront pas considérés comme des défauts matériels au titre de la garantie légale et qu'ils n'entrent pas dans le champ d'application de la garantie.

- Défauts des équipements ou des pièces détachées causés par le non-respect des instructions d'emploi, usage abusif, conditions environnementales anormales, conditions de fonctionnement inappropriés, excès ou déficit d'entretien ou de maintenance.
- Défauts causés par l'utilisation d'accessoires, de composants ou de pièces détachées autres que des pièces BAYROL originales ou recommandées par BAYROL.
- Défauts causés par la manipulation des appareils ou des pièces détachées ou par des modifications par rapport à l'état d'origine à la livraison.
- Des variations mineures par rapport à la qualité spécifiée qui n'affectent ni la valeur ni la fonctionnalité de l'appareil ou de la pièce.

**BAYROL est seul responsable de la présente politique de garantie**

### 3.4 Procédures

**Vous êtes un consommateur : veuillez contacter votre revendeur BAYROL afin de faire valoir vos droits au titre de la garantie.**

**Vous êtes un client BAYROL détenteur d'un compte client, reportez-vous à la procédure ci-dessous.**

- Toute demande de mise en jeu de la garantie légale décrite à la section ci-dessus doit être transmise au Service Technique BAYROL avant le retour du produit :

**Pour la France uniquement :**  
**Email : [technique@bayrol-service.eu](mailto:technique@bayrol-service.eu)**  
**En ligne : [Ticket.bayroltechnik.fr](https://ticket.bayroltechnik.fr)**

BAYROL doit être informé de toute réclamation au titre de la garantie dans les meilleurs délais. Pour toute demande de mise en jeu de la garantie, veuillez nous envoyer :

- L'original de la facture émise à votre client
- Le numéro de série de l'appareil

À réception de votre demande de mise en jeu de la garantie, le Service Technique BAYROL vous délivrera une autorisation de retour de produit. Ladite autorisation de retour de produit ne constitue pas une acceptation de la réclamation au titre de la garantie ; son seul but étant de s'assurer que le Service Technique BAYROL a bien reçu toutes les informations nécessaires avant le retour des produits. Lors du retour du produit veuillez-vous conformer aux instructions de retour transmises par le Service Technique BAYROL

- Un appareil de remplacement peut être envoyé à votre client pour certains produits avant la vérification complète de l'appareil d'origine dans nos ateliers. Dans ce cas, vous recevrez une facture pour le produit de remplacement, suivi rapidement d'un avoir après la confirmation de la prise en charge au titre de la garantie
- Avant de retourner des appareils ou des pièces détachées, veuillez contacter le Service Technique BAYROL afin d'obtenir une autorisation de retour de produit et pour en organiser l'expédition. BAYROL vous propose de faire enlever le produit sans frais dans vos locaux ou dans ceux de votre client. S'il est convenu que BAYROL enlève le produit, vous aurez la possibilité de fixer la date de l'enlèvement avec notre prestataire logistique. Si vous ne souhaitez pas procéder ainsi, ou si le prestataire n'a pas été en mesure d'enlever le produit de vos locaux après trois (3) tentatives, ou si l'appareil n'est pas prêt à être enlevé ou n'est pas correctement emballé pour le transport, il sera de votre responsabilité de retourner le produit à nos ateliers pour inspection.

- Des frais administratifs de 35 € seront facturés pour tout matériel réceptionné sans autorisation préalable de retour de produit.
- Une fois l'appareil réparé, il vous sera retourné par l'intermédiaire d'un transporteur BAYROL. Un forfait de 59 € vous sera facturé si nous n'avons pas pu détecter de panne lors du contrôle.
- Dans le cas où votre demande n'est pas couverte par la garantie légale, vous recevrez de la part de notre Service Client un devis, par courrier ou par e-mail, pour acceptation. Dès réception de votre accord, nous commencerons à réaliser les réparations comme stipulées sur le devis. Nous imputerons des frais d'administratifs de 59 € pour chaque établissement de devis. Ceux-ci vous seront recrédités si vous décidez de faire réparer votre appareil. Si vous refusez le devis, vous pourrez soit vous faire renvoyer l'appareil non réparé, soit nous demander de le détruire pour vous. Dans ce cas, seuls les frais administratifs de 59 € vous seront facturés.

**BAYROL ne reconnaît aucune dérogation à ces procédures sans accord préalable écrit du Responsable du Support Client**



## 4 Política de Garantía BAYROL

### 4.1 Condiciones

La compañía BAYROL IBERICA, S.L.U, (en lo sucesivo denominada "BAYROL"), con domicilio en Avda Diagonal 453 bis Planta Entresuelo, 08036 BARCELONA, establece los siguientes términos y condiciones que regularán la garantía voluntaria, ofrecida por BAYROL como fabricante, para todos sus equipos de medición y dosificación, así como los recambios de dichos equipos, todo ello, de acuerdo con la legislación española vigente y, de forma subsidiaria, conforme a la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías.

### 4.2 Alcance de la garantía comercial

La presente garantía es aplicable a todos los equipos y recambios que se hubieren adquirido a un distribuidor oficial de BAYROL. La garantía comercial se establece en conformidad con los siguientes términos y condiciones:

- La presente garantía será de aplicación y cubrirá todos aquellos equipos o piezas que se adquieran dentro del territorio de la Unión Europea.
- El plazo de caducidad de la presente garantía es de 36 meses, iniciados a partir del momento en el que el equipo se instale en el lugar señalado por el consumidor final.
- Los recambios que no estén sujetos al propio desgaste gozarán asimismo de un período de garantía de 36 meses, el cual se iniciará a partir del momento en el que la pieza se adquiera a un distribuidor oficial de BAYROL. El período de garantía establecido para los recambios no ampliará el período de garantía de la instalación.
- Si usted es el consumidor final, deberá ejercitar los derechos reconocidos en la presente garantía a través del distribuidor oficial de BAYROL del que adquirió el producto.
- Las reclamaciones deberán ser notificadas a BAYROL, a través del distribuidor oficial de BAYROL del que el producto fue adquirido, sin dilaciones indebidas, en el plazo máximo de 2 meses desde que se hubiere tenido conocimiento de las circunstancias objeto de reclamación.
- El período de garantía para los "B-products" (productos que han sido reparados) es de 12 meses, iniciados a partir del día de su adquisición.
- La garantía cubrirá únicamente aquellos defectos existentes en el momento en el que el equipo se hubiere instalado en el lugar señalado por el consumidor final o bien, cuando el recambio se hubiere adquirido al distribuidor oficial de BAYROL. Los defectos que surjan en un período de 24 meses desde la compra del equipo se presumirán que se entregaron defectuosos, no debiendo probar el cliente dicha condición.
- La presente garantía proporciona durante los periodos indicados, el derecho a obtener la reparación gratuita del producto o bien la sustitución gratuita del mismo por un equipo sin defectos que funcione correctamente. Los servicios de reparación o sustitución previstos en la presente garantía no extenderán o renovarán el periodo de garantía del equipo o pieza.
- La presente garantía no afecta a los derechos legales del consumidor y usuario en virtud de la ley de defensa del consumidor y proporciona una serie de derechos adicionales e independientes a los recogidos por dicha ley. En consecuencia, si su equipo es defectuoso podrá invocar igualmente los derechos reconocidos en la ley de defensa del consumidor frente a la empresa que le haya vendido el equipo.

### 4.3 Limites

Debe tenerse en cuenta que el desgaste normal no se considerará un defecto según la garantía legal y, por tanto, no dará lugar a reclamaciones de garantía, excepto en los siguientes casos:

Para los siguientes componentes de todos los aparatos, en un plazo de 12 meses a partir de la fecha de la primera instalación en el consumidor final (componentes de productos acabados) o de la compra (piezas de recambio):

- Electroodos.
- Célula de electrólisis salina (a excepción de las células de electrólisis de la gama Automatic Salt y de las células de recambio de la gama Automatic Salt).

- Bombas y otros conductos.
- Válvulas de inyección.
- Para las células de electrólisis de la gama Automatic Salt y las células de recambio de la gama Automatic Salt únicamente, en un plazo de 36 meses a partir de la entrega de la mercancía o de la instalación del equipo en los locales del cliente final.

Asimismo, tampoco tendrán el carácter de defecto material y por consiguiente, permanecerán fuera del ámbito de la presente garantía:

- Defectos en los equipos o piezas sueltas causados por el incumplimiento de las instrucciones de uso, por el uso inadecuado, por condiciones medioambientales anormales, por condiciones de funcionamiento adversas o bien por exceso o insuficiencia de mantenimiento.
- Defectos causados por el uso de accesorios, componentes o piezas sueltas que no fueran las originales o recomendadas por BAYROL.
- Defectos causados por la manipulación de los equipos o piezas sueltas o cambios realizados sobre el estado original de entrega.
- Pequeñas diferencias que pudieran existir en las calidades inicialmente establecidas por BAYROL, pero que en ningún caso afecten al valor y funcionalidad del equipo o recambio.

**La presente póliza de garantía se encuentra bajo la responsabilidad del Departamento Técnico de Servicio Post Venta. BAYROL no reconoce ninguna incorporación o modificación en las presentes condiciones si no se encuentran aprobadas por escrito por el Departamento Técnico de Servicio Post Venta.**

## 4.4 Resolución de conflictos y ley aplicable

Los presentes términos y condiciones, aplicables entre los distribuidores y BAYROL, se regirán e interpretarán con arreglo al Derecho español común. Cualquier conflicto, controversia o reclamación derivada o relacionada con los presentes términos y condiciones, se someterá a los tribunales de la ciudad de Barcelona, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponder.

## 4.5 Procedimientos

**Si usted es un consumidor, póngase en contacto con su distribuidor de BAYROL para reclamar la garantía. Si usted es un cliente de BAYROL con una cuenta de cliente, por favor, consulte el procedimiento siguiente.**

Toda solicitud de garantía realizada por un distribuidor deberá comunicarse a los servicios técnicos de BAYROL con carácter previo a la devolución del producto:

**Servicio técnico BAYROL Technik**  
**Correo electrónico: [serviciotecnico@bayrol.eu](mailto:serviciotecnico@bayrol.eu)**  
**Online: [Ticket.bayroltechnik.es](https://ticket.bayroltechnik.es)**

Cualquier reclamación de garantía deberá ser comunicada a BAYROL lo antes posible. Para cualquier solicitud de reclamación de garantía, envíenos:

- La factura original emitida a su cliente
- El número de serie del equipo

A la recepción de la solicitud de garantía, los servicios técnicos de BAYROL emitirán una autorización de devolución de producto. La referida autorización no supondrá el reconocimiento de la reclamación de garantía, siendo su único propósito asegurarse de que los servicios técnicos de BAYROL han recibido la información necesaria con carácter previo a la devolución del producto defectuoso.

- Para un mejor servicio y, en relación a los productos "Salt Relax", en caso de avería se le podrá enviar a usted o a su cliente, un equipo restaurado, en perfecto estado de uso, junto con la factura de su precio. Una vez realizada la comprobación del equipo original en nuestro taller, se determinará si la reparación está cubierta o no por la garantía. Si la reparación quedara fuera de la garantía, se cobrará el importe de la factura inicialmente remitida, sin embargo,

si la reparación quedara cubierta por la garantía, se informará al consumidor final conforme la factura se da por abonada.

- Previa devolución de los equipos y recambios, por favor, contacte con los servicios técnicos de BAYROL para obtener la autorización de devolución de producto, así como para realizar los preparativos del envío. BAYROL ofrece la recogida del producto de forma gratuita en sus instalaciones o bien en el lugar señalado por su cliente. En el supuesto en el que se acuerde que BAYROL debe recoger el producto, deberá acordar la fecha de recogida con la compañía de transportes de BAYROL. Si no desea hacerlo de este modo o bien, en el supuesto en el que la compañía de transportes no pueda recoger el producto tras tres intentos, o cuando el equipo no esté preparado para recoger o no esté correctamente empaquetado para su transporte, será su responsabilidad la devolución del producto a nuestro taller para su inspección.
- Se cargará un importe de 35 € en concepto de gastos administrativos, para todas las devoluciones que se hubieren recibido con carácter previo a la autorización de devolución de producto.
- Una vez reparado el equipo le será devuelto mediante un transportista autorizado de BAYROL. Asimismo, para el caso en el que no se hubiera encontrado ningún defecto en el equipo, tras la revisión llevada a cabo por el servicio técnico de BAYROL, se cargará un importe adicional de 59 €.
- Para el caso en el que la solicitud se llevará a cabo fuera del período de garantía establecido por ley, el servicio de atención al cliente le enviará un presupuesto para su aceptación. En el momento del envío del equipo o recambio defectuoso, se cargará un gasto administrativo por importe de 59 €. En el supuesto de que la reparación del producto sea llevada a cabo y, por tanto, acepte el presupuesto, se le restará del mismo, el importe de 59 € indicado. Si no se está de acuerdo con el presupuesto, tendrá la opción de devolver el producto sin reparar o bien, que BAYROL deseche el producto en su nombre, y en ambos casos solamente se le cobrará el importe de 59 € en concepto de gastos administrativos.