

WARUNKI GWARANCJI SAPALA

wersja 1.2 – obowiązuje od 01.09.2026 r.

§ 1. Gwarant i zakres gwarancji

1. Gwarantem jest SAPALA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp.k., ul. Sokotów 9, 62-070 Dopiewo, NIP 7773230036, KRS 0000450891, zwana dalej „Gwarantem” lub „SAPALA”.
2. Gwarancją na zasadach określonych w niniejszym dokumencie objęte są wyłącznie produkty marki SAPALA, wyprodukowane przez SAPALA lub wprowadzane do obrotu pod marką SAPALA, o ile dla danego produktu nie określono odrębnych warunków gwarancji.
3. W przypadku produktów innych producentów, które są jedynie dystrybuowane, sprzedawane lub dostarczane przez SAPALA, w szczególności produktów marek V.Orlandi, Sauermann, Scharmüller oraz innych producentów zewnętrznych, zastosowanie mają wyłącznie warunki gwarancji udzielonej przez właściwego producenta danego produktu. SAPALA nie udziela na takie produkty własnej, odrębnej ani dodatkowej gwarancji, chyba że w odniesieniu do konkretnego produktu wyraźnie postanowiono inaczej w formie pisemnej.
4. Standardowy okres gwarancji dla produktów marki SAPALA wynosi 24 miesiące, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. Dla produkowanych przez SAPALA zaczepów:
 - K80, oraz
 - PITON-FIX

okres gwarancji wynosi 36 miesięcy.

6. Gwarancja obejmuje wyłącznie wady wynikające z przyczyn tkwiących w produkcie, w szczególności:
 1. wady materiałowe,
 2. wady produkcyjne,
 3. wady obróbki,
 4. wady montażowe powstałe w procesie produkcji SAPALA,
 5. wady konstrukcyjne, za które odpowiedzialność ponosi Gwarant.

§ 2. Początek i okres gwarancji

1. Okres gwarancji rozpoczyna się w dniu sprzedaży produktu pierwszemu nabywcy końcowemu.
2. Datę rozpoczęcia okresu gwarancji ustala się na podstawie dokumentu potwierdzającego sprzedaż produktu pierwszemu nabywcy końcowemu, w

szczegółności faktury VAT, paragonu lub innego jednoznacznego dokumentu sprzedaży wystawionego przez SAPALA, dystrybutora, dealera lub innego sprzedawcę produktu.

3. Okres, w którym produkt znajdował się w magazynie SAPALA, dystrybutora, dealera, sprzedawcy, producenta pojazdu lub maszyny albo innego pośrednika handlowego, nie jest wliczany do okresu gwarancji i nie powoduje jego skrócenia.
4. Warunkiem skorzystania z gwarancji jest przedstawienie kopii dokumentu sprzedaży pozwalającego na jednoznaczne ustalenie daty sprzedaży produktu pierwszemu nabywcy końcowemu.
5. Przy zgłoszeniu reklamacyjnym należy podać numer seryjny reklamowanego produktu znajdujący się na tabliczce znamionowej. W przypadku produktów SAPALA numer seryjny rozpoczyna się oznaczeniem „RO”.
6. Numer seryjny oraz tabliczka znamionowa muszą umożliwiać jednoznaczną identyfikację reklamowanego produktu.
7. Brak możliwości potwierdzenia daty sprzedaży pierwszemu nabywcy końcowemu albo brak możliwości jednoznacznej identyfikacji produktu może uniemożliwić realizację uprawnień z gwarancji, o ile danych tych nie można ustalić w inny wiarygodny sposób.
8. Gwarancja może przejść na kolejnego użytkownika produktu wyłącznie w zakresie pozostałego, niewykorzystanego okresu gwarancji, pod warunkiem możliwości jednoznacznego ustalenia produktu oraz pierwotnej daty rozpoczęcia okresu gwarancji.
9. W przypadku wymiany produktu, dokonania istotnej naprawy lub wymiany jego części bieg okresu gwarancji ustala się zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa.

§ 3. Obowiązki użytkownika i prawidłowa eksploatacja

1. Warunkiem zachowania uprawnień wynikających z gwarancji jest użytkowanie produktu:
 1. zgodnie z jego przeznaczeniem,
 2. zgodnie z instrukcją obsługi i montażu,
 3. zgodnie z dokumentacją techniczną,
 4. zgodnie z wymaganiami homologacyjnymi,
 5. zgodnie z zasadami prawidłowej eksploatacji i wiedzy technicznej.
2. Użytkownik zobowiązany jest w szczególności do prawidłowego doboru produktu z uwzględnieniem jego parametrów znamionowych, w tym – w zależności od rodzaju produktu – wartości D, Dc, V, S, dopuszczalnego nacisku pionowego, masy pojazdu i przyczepy oraz pozostałych parametrów określonych na tabliczce znamionowej, w homologacji lub dokumentacji SAPALA.
3. Produkt musi zostać prawidłowo zamontowany. Połączenia śrubowe należy dokręcać właściwym momentem zgodnie z dokumentacją techniczną.

4. Elementy wymagające smarowania należy smarować w sposób i z częstotliwością wskazaną w instrukcji obsługi, a jeżeli częstotliwość ta nie została określona – odpowiednio do warunków i intensywności eksploatacji.
5. Użytkownik jest zobowiązany do wykonywania bieżącej i okresowej kontroli:
 1. luzów,
 2. **niezbędnych regulacji**
 3. stopnia zużycia,
 4. elementów zabezpieczających,
 5. prawidłowości działania mechanizmów sprzęgających,
 6. stanu elementów współpracujących z zaczepek.
6. Użytkownik jest zobowiązany do wykonywania niezbędnych regulacji wynikających z normalnej eksploatacji produktu oraz do utrzymywania właściwych luzów roboczych.
7. Za niezbędne regulacje uważa się w szczególności:
 1. regulację luzu na sworzniu lub palcu w zaczepek K80,
 2. regulację luzu obrotowego paszczy zaczepek we flanszy w zaczepek typu ZAF, ZAZ, ZMF oraz ZMZ,

jeżeli konstrukcja danego produktu przewiduje możliwość wykonania takiej regulacji.

8. Brak wymaganej konserwacji, kontroli lub regulacji, a także dalsza eksploatacja produktu pomimo nadmiernego luzu, zużycia, uszkodzenia lub nieprawidłowego działania może stanowić podstawę odmowy uznania reklamacji, jeżeli pozostaje w związku z powstaniem zgłaszanej wady lub uszkodzenia.
9. Produkt, którego stan techniczny może mieć wpływ na bezpieczeństwo użytkowania, należy niezwłocznie wycofać z eksploatacji do czasu przeprowadzenia odpowiedniej kontroli, regulacji, naprawy lub wymiany.

§ 4. Wymagania dotyczące ucha dyszla przyczepy

1. Zaczepek może współpracować wyłącznie z właściwym, kompatybilnym i sprawnym technicznie uchem dyszla przyczepy.
2. Użytkownik zobowiązany jest stosować ucho dyszla:
 1. przeznaczone do współpracy z danym rodzajem i modelem zaczepek,
 2. posiadające właściwy kształt oraz wymiary,
 3. znajdujące się w dopuszczalnej tolerancji wymiarowej zużycia,
 4. zgodne z wymaganiami technicznymi dotyczącymi danego połączenia,
 5. niewykazujące nadmiernego zużycia, odkształceń, pęknięć ani innych uszkodzeń mogących wpływać na prawidłową pracę zaczepek.

3. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń powstałych w związku ze stosowaniem ucha dyszla:
 1. o niewłaściwych wymiarach,
 2. o niewłaściwym kształcie,
 3. nieprzeznaczonego do współpracy z danym typem zaczepu,
 4. nadmiernie zużytego,
 5. zdeformowanego,
 6. pękniętego lub w inny sposób uszkodzonego,

jeżeli stan lub rodzaj ucha dyszla miał albo mógł mieć wpływ na powstanie uszkodzenia lub nieprawidłową pracę zaczepu.

4. **OSTRZEŻENIE: stosowanie niewłaściwego, niekompatybilnego albo nadmiernie zużytego ucha dyszla może powodować nadmierne luzy, niewłaściwą pracę mechanizmu zaczepu, przyspieszone zużycie elementów, uszkodzenie zaczepu, nieprawidłowe sprzęgnięcie, a w skrajnym przypadku rozłączenie pojazdu i przyczepy.**
5. **Eksploatacja zestawu w warunkach określonych w ust. 4 może prowadzić do wypadku, uszkodzenia mienia, poważnych obrażeń ciała lub śmierci. Użytkownik jest zobowiązany do niezwłocznego zaprzestania eksploatacji w przypadku stwierdzenia nadmiernego zużycia lub nieprawidłowej współpracy ucha dyszla z zaczepem.**

§ 5. Normalne zużycie eksploatacyjne

1. Gwarancja nie obejmuje normalnego zużycia eksploatacyjnego, rozumianego jako stopniowa utrata wymiarów, właściwości lub parametrów elementów wynikająca z prawidłowej pracy produktu.
2. Za elementy i zjawiska podlegające normalnemu zużyciu uważa się w szczególności:

1) K80 i PITON-FIX

zużycie:

- powierzchni współpracujących,
- kuli,
- sworzni,
- elementów dociskowych,
- elementów prowadzących,
- tulei,
- elementów ciernych,

a także powstawanie luzów będące następstwem normalnej eksploatacji.

2) Zaczepy automatyczne i manualne

zużycie:

- sworznia sprzęgającego,
- tulei,
- prowadnic,
- powierzchni zamka,
- elementów tłumiących,
- elementów ciernych,
- elementów sprężystych.

3) Ucha dyszla

zużycie:

- wewnętrznej powierzchni ucha,
- pierścieni,
- tulei,
- powierzchni współpracujących ze sworzniem.

4) Elementy gumowe i uszczelniające

normalne zużycie:

- gumowych elementów uszczelniających,
- osłon gumowych,
- uszczelnień,
- elementów elastycznych i sprężystych.

5) Ramy, drabinki, płyty i elementy mocujące

w szczególności:

- zużycie powłok w miejscach współpracy elementów,
- uszkodzenia lakieru będące następstwem uderzeń lub ścierania,
- korozja powstała wskutek mechanicznego uszkodzenia powłoki,
- odkształcenia lub wybijanie otworów spowodowane poluzowaniem połączeń.

6) Sworznie, zawlecзки, łańcuchy i akcesoria

w szczególności:

- ścieranie,
- zużycie powierzchni roboczych,

- naturalna utrata właściwości wynikająca z liczby wykonanych cykli pracy.
- 3. Osiągnięcie granicy zużycia określonej w instrukcji obsługi, dokumentacji technicznej, homologacji lub informacji serwisowej SAPALA oznacza konieczność wymiany danego elementu i nie stanowi samo w sobie wady objętej gwarancją.
- 4. Wyłączenie odpowiedzialności z tytułu normalnego zużycia nie ma zastosowania, jeżeli uszkodzenie wynika z wady materiałowej, produkcyjnej lub konstrukcyjnej objętej gwarancją.

§ 6. Wyłączenia gwarancji

1. Gwarancja nie obejmuje wad lub uszkodzeń powstałych wskutek lub w związku z:
 1. przeciążeniem produktu lub przekroczeniem jego parametrów znamionowych;
 2. niewłaściwym doбором produktu do pojazdu, przyczepy lub maszyny;
 3. nieprawidłowym montażem;
 4. niewłaściwym ustawieniem, regulacją lub dokręceniem elementów;
 5. niewykonywaniem wymaganych regulacji;
 6. brakiem wymaganej konserwacji lub smarowania;
 7. eksploatacją produktu po przekroczeniu dopuszczalnych granic jego zużycia;
 8. eksploatacją produktu pomimo nadmiernego luzu lub innych objawów wskazujących na nieprawidłową pracę;
 9. stosowaniem niewłaściwego, niekompatybilnego, zdeformowanego, uszkodzonego albo nadmiernie zużytego ucha dyszla;
 10. użytkowaniem innych elementów współpracujących o niewłaściwych wymiarach, niewłaściwym kształcie lub nadmiernym zużyciu;
 11. kolizją, wypadkiem, uderzeniem, gwałtownym przeciążeniem lub innym zdarzeniem zewnętrznym;
 12. użytkowaniem produktu niezgodnie z jego przeznaczeniem;
 13. dokonywaniem bez uprzedniej pisemnej zgody SAPALA przeróbek, spawania, wiercenia, szlifowania, obróbki cieplnej lub innych zmian konstrukcyjnych;
 14. naprawami lub ingerencjami wykonanymi przez osoby nieupoważnione, jeżeli miały wpływ na powstanie albo zakres uszkodzenia;
 15. zastosowaniem niewłaściwych, nieodpowiednich lub nieoryginalnych części albo elementów współpracujących, jeżeli pozostaje to w związku ze stwierdzonym uszkodzeniem;
 16. niewłaściwym przechowywaniem;
 17. oddziaływaniem substancji chemicznych lub agresywnego środowiska;

18. korozją niewynikającą z wady materiałowej lub produkcyjnej;
 19. dalszą eksploatacją produktu po stwierdzeniu jego uszkodzenia, nadmiernego zużycia, nadmiernego luzu lub innego objawu mogącego mieć wpływ na bezpieczeństwo.
2. Odmowa uznania reklamacji na podstawie niniejszego paragrafu wymaga istnienia związku pomiędzy wskazaną okolicznością a powstaniem lub zakresem zgłaszanego uszkodzenia.
 3. Sam fakt występowania na produkcie śladów eksploatacji nie stanowi podstawy odmowy uznania gwarancji.
 4. Przyczynę uszkodzenia ustala się na podstawie oględzin produktu oraz, jeżeli jest to niezbędne, pomiarów, badań technicznych lub ekspertyzy.

§ 7. Zgłoszenie reklamacji

1. Reklamację gwarancyjną należy zgłosić na adres:

reklamacje@sapala.pl

2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać co najmniej:
 1. nazwę oraz dane nabywcy lub użytkownika,
 2. nazwę i oznaczenie reklamowanego produktu,
 3. numer seryjny produktu rozpoczynający się oznaczeniem „RO” – jeżeli dla danego produktu taki numer jest stosowany,
 4. kopię dokumentu potwierdzającego sprzedaż pierwszemu nabywcy końcowemu,
 5. markę i model pojazdu, ciągnika, przyczepy lub maszyny, w której produkt był eksploatowany,
 6. szczegółowy opis usterki,
 7. opis okoliczności, w których usterka wystąpiła,
 8. co najmniej 2 zdjęcia reklamowanego produktu,
 9. czytelne zdjęcie tabliczki znamionowej,
 10. zdjęcia miejsca uszkodzenia,
 11. w miarę możliwości zdjęcia elementów współpracujących z produktem, w szczególności ucha dyszla.
3. SAPALA może zwrócić się o:
 1. dodatkowe fotografie,
 2. wykonanie określonych pomiarów,
 3. przekazanie informacji dotyczących montażu, regulacji, eksploatacji lub konserwacji,

4. przedstawienie dodatkowej dokumentacji,
5. dostarczenie produktu do oględzin lub badań.

§ 8. Dostarczenie produktu do weryfikacji

1. Produkt należy przestać do SAPALA wyłącznie po uprzednim uzgodnieniu sposobu oraz miejsca jego dostarczenia z działem reklamacji.
2. Produkty kierowane do weryfikacji należy dostarczać na adres wskazany przez SAPALA. Na dzień wejścia w życie niniejszych Warunków adresem serwisowym jest:

SAPALA Sp. z o.o. Sp.k.
ul. Polna 7B
62-070 Dąbrówka k. Poznania

Polska

3. Produkt powinien zostać zapakowany w sposób odpowiednio zabezpieczający go przed uszkodzeniem podczas transportu. Elementy ciężkie należy prawidłowo unieruchomić.
4. Produkt powinien zostać oczyszczony w zakresie umożliwiającym bezpieczne przeprowadzenie oględzin i badań.
5. Nie należy usuwać, szlifować, obrabiać ani w inny sposób modyfikować powierzchni uszkodzenia przed zakończeniem postępowania reklamacyjnego.
6. Do chwili zakończenia oględzin reklamujący nie powinien naprawiać produktu ani ingerować w miejsce uszkodzenia bez uprzedniej zgody SAPALA, jeżeli ingerencja taka mogłaby utrudnić lub uniemożliwić ustalenie przyczyny uszkodzenia.

§ 9. Rozpatrywanie reklamacji

1. Postępowanie reklamacyjne rozpoczyna się po otrzymaniu informacji i dokumentów niezbędnych do dokonania oceny reklamacji, a jeżeli jest to wymagane – po otrzymaniu reklamowanego produktu.
2. Standardowe reklamacje są rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, co do zasady w terminie do **14 dni** od dnia uzyskania przez SAPALA kompletu informacji niezbędnych do ich oceny.
3. Jeżeli dla ustalenia przyczyny uszkodzenia konieczne będzie przeprowadzenie dodatkowych badań, pomiarów, ekspertyzy materiałowej lub technicznej, czas rozpatrzenia reklamacji może zostać wydłużony, co do zasady do 30 dni.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, w szczególności wymagających przeprowadzenia badań przez niezależne laboratorium lub wyspecjalizowaną jednostkę, postępowanie może trwać dłużej niż 30 dni. W takim przypadku reklamujący zostanie poinformowany o przyczynie przedłużenia postępowania.

5. W przypadkach, w których bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa przewidują dla określonej kategorii nabywców inne terminy lub dalej idące uprawnienia, zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa.

§ 10. Sposób realizacji uznanej gwarancji

1. W przypadku uznania reklamacji SAPALA, stosownie do rodzaju produktu, charakteru wady, możliwości technicznych i ekonomicznej zasadności danego rozwiązania, może:
 1. naprawić produkt;
 2. wymienić wadliwą część;
 3. wymienić produkt na produkt wolny od wad;
 4. wymienić produkt na produkt równoważny technicznie;
 5. jeżeli naprawa lub wymiana nie jest możliwa albo jest ekonomicznie nieuzasadniona – dokonać rozliczenia wartości produktu zgodnie z ust. 2–6.
2. Dla potrzeb rozliczenia, o którym mowa w ust. 1 pkt 5, przyjmuje się 48-miesięczny ekonomiczny cykl użytkowania produktu.
3. Wartość produktu zmniejsza się liniowo o 1/48 ceny produktu za każdy pełny miesiąc jego użytkowania.
4. Okres użytkowania liczony jest wyłącznie od dnia sprzedaży produktu pierwszemu nabywcy końcowemu, ustalonego zgodnie z § 2.
5. Czas magazynowania produktu u SAPALA, dystrybutora, sprzedawcy, producenta pojazdu lub maszyny albo dealera nie jest traktowany jako okres użytkowania i nie pomniejsza wartości produktu przy dokonywaniu rozliczenia.
6. Kwota rozliczenia odpowiada wartości produktu przypadającej proporcjonalnie na okres pozostały do upływu 48 miesięcy.
7. Podstawą obliczenia wartości produktu jest cena jego sprzedaży wynikająca z właściwego dokumentu zakupu, bez kosztów transportu, montażu, demontażu oraz innych usług dodatkowych.
8. Wykonanie przez Gwaranta jednego ze świadczeń przewidzianych w niniejszym paragrafie stanowi realizację zobowiązania wynikającego z niniejszej gwarancji, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 11. Koszty związane z reklamacją

1. W przypadku reklamacji uznanej za zasadną koszty dostarczenia reklamowanego produktu oraz jego zwrotu ponoszone są zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. Niezależnie od sposobu rozstrzygnięcia reklamacji, w zakresie dopuszczalnym przez obowiązujące przepisy prawa, gwarancja nie obejmuje kosztów:

1. demontażu produktu z pojazdu, ciągnika, przyczepy, maszyny lub innego urządzenia,
2. ponownego montażu produktu,
3. robocizny związanej z demontażem lub montażem,
4. dojazdu serwisu,
5. wynajmu produktu, pojazdu lub maszyny zastępczej,
6. przestoju pojazdu lub maszyny,
7. utraconych korzyści lub przychodów,
8. czasowego braku możliwości użytkowania pojazdu, przyczepy lub maszyny,
9. innych kosztów pośrednich lub następnych związanych z wystąpieniem wady,

chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

3. Gwarancja nie obejmuje obowiązku zapewnienia produktu, pojazdu, ciągnika, przyczepy, maszyny ani innego urządzenia zastępczego na okres diagnostyki, naprawy albo wymiany produktu.
4. W stosunkach pomiędzy przedsiębiorcami odpowiedzialność SAPALA wynikająca wyłącznie z niniejszej gwarancji jest, w zakresie dopuszczalnym przez prawo, ograniczona do wartości reklamowanego produktu.

§ 12. Reklamacja nieuznana

1. W przypadku nieuznania reklamacji SAPALA przekazuje reklamującemu informację o wyniku postępowania oraz przyczynie odmowy uznania roszczenia gwarancyjnego.
2. W stosunkach pomiędzy przedsiębiorcami, jeżeli przeprowadzona weryfikacja wykaże, że reklamacja jest niezasadna, w szczególności z powodu:
 1. normalnego zużycia,
 2. przeciążenia,
 3. niewłaściwego montażu,
 4. braku wymaganej regulacji,
 5. nieprawidłowej eksploatacji,
 6. stosowania nadmiernie zużytego lub niewłaściwego ucha dyszla,
 7. braku konserwacji lub smarowania,
 8. wystąpienia innej przyczyny nieobjętej gwarancją,

SAPALA może obciążyć reklamującego uzasadnionymi kosztami związanymi z przeprowadzoną weryfikacją.

3. Koszty, o których mowa w ust. 2, mogą obejmować:

1. koszt transportu produktu do SAPALA,
 2. koszt transportu zwrotnego,
 3. koszty diagnostyki,
 4. koszty niezbędnych czynności technicznych lub pomiarów,
 5. koszty badań niezbędnych do ustalenia przyczyny uszkodzenia,
 6. koszty weryfikacji technicznej do maksymalnej wysokości 500,00 zł netto + VAT za jedno zgłoszenie reklamacyjne.
4. Obciążenie kosztami powinno odpowiadać rzeczywistemu i uzasadnionemu zakresowi wykonanych czynności.
 5. Jeżeli jest to wymagane przepisami prawa, przed wykonaniem czynności powodujących dodatkowe koszty reklamujący zostanie poinformowany o możliwości powstania takich kosztów.
 6. Postanowień dotyczących kosztów reklamacji nieuznanej nie stosuje się wobec konsumentów lub innych osób korzystających z ochrony przewidzianej bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa w zakresie, w jakim przepisy te nie pozwalają na obciążenie ich takimi kosztami.

§ 13. Prawa ustawowe nabywcy

1. Niniejsza gwarancja stanowi dobrowolne zobowiązanie Gwaranta.
2. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza praw przysługujących nabywcy wobec sprzedawcy na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności praw dotyczących braku zgodności towaru z umową.
3. W stosunkach, w których zastosowanie znajdują przepisy Kodeksu cywilnego dotyczące rękojmi, uprawnienia wynikające z niniejszej gwarancji pozostają niezależne od uprawnień wynikających z rękojmi, z uwzględnieniem dopuszczalnych przez prawo postanowień umownych.

§ 14. Postanowienia końcowe

1. Do danego produktu zastosowanie mają Warunki Gwarancji obowiązujące w dniu rozpoczęcia jego okresu gwarancyjnego.
2. Jeżeli którekolwiek postanowienie niniejszych Warunków okaże się nieważne, nieskuteczne lub sprzeczne z bezwzględnie obowiązującym przepisem prawa, okoliczność ta nie wpływa na ważność ani skuteczność pozostałych postanowień.
3. W zakresie nieuregulowanym w niniejszych Warunkach zastosowanie mają właściwe przepisy prawa polskiego.

4. Aktualne informacje dotyczące sposobu zgłaszania reklamacji, adresu serwisowego oraz dokumentacji technicznej produktów są dostępne w SAPALA oraz za pośrednictwem oficjalnych kanałów komunikacji SAPALA.