

OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI

1. AWEX Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa (Sprzedający) udziela Nabywcy gwarancji na okres 24 miesięcy, licząc od daty sprzedaży towaru jednak nie dłużej niż 36 miesięcy od daty produkcji, na produkowane przez siebie towary, eksploatowane na terenie Polski, na podstawie poniższych warunków. Niniejsze warunki gwarancji stanowią integralną część umowy, chyba, że strony umówiły się inaczej.
2. Gwarancją objęte są istotne wady produkcyjne części elektronicznych lub całego urządzenia uniemożliwiające jego użytkowanie zgodnie z przeznaczeniem. Gwarancja obejmuje wyłącznie wady powstałe z przyczyn tkwiących w towarze, tj. wady ukryte powstałe wskutek wad produkcyjnych lub ukrytych wad materiałowych elementów elektronicznych. Gwarancja nie obejmuje normalnego zużycia towarów, jak również zużycia spowodowanego wykorzystywaniem ich w sposób niezgodny z przeznaczeniem.
3. Warunkiem skorzystania z uprawnień gwarancyjnych są w szczególności właściwy sposób przechowywania i prawidłowy montaż urządzeń, wykonany przez wykwalifikowany personel posiadający niezbędne uprawnienia, oraz prawidłowa, zgodna z instrukcją obsługi eksploatacja.
4. Towary objęte gwarancją powinny być przechowywane i eksploatowane w warunkach i sposób określony w instrukcji montażu i obsługi dołączonej do urządzeń.
5. Uprawnienia gwarancyjne wyłączone są w szczególności, gdy dokonano ingerencji w urządzenie (system), w tym jego przeróbki, samowolnej naprawy, zastosowano lub użytkowano niezgodnie z jego przeznaczeniem, zainstalowano urządzenia lub komponenty innego producenta. Gwarancji nie podlegają również uszkodzenia powstałe na skutek oddziaływania czynników zewnętrznych, mechanicznych, termicznych, chemicznych, nieprawidłowej instalacji, eksploatacji oraz naturalnego zużycia, w szczególności materiałów eksploatacyjnych takich jak pakiety akumulatorów, źródła światła, itp.
6. W przypadku stwierdzenia ingerencji w urządzenie, zainstalowania, konserwowania i serwisowania urządzenia przez osobę nie posiadającą odpowiednich uprawnień następuje natychmiastowa utrata uprawnień z tytułu gwarancji.
7. Nabywca pod rygorem utraty uprawnień gwarancyjnych zobowiązany jest złożyć reklamację w formie pisemnej, prawidłowo wypełniając „Kartę zgłoszenia reklamacyjnego” i formularz „Specyfikacja towarowa do RMA” dostępne na stronie internetowej <http://awex.eu/el/pl/dokumenty/>, dopuszcza się również przesłanie zgłoszenia reklamacyjnego w formie elektronicznej na adres reklamacje@awex.eu w terminie 7 dni od daty wykrycia wady, a po zarejestrowaniu zgłoszenia (nadanie przez AWEX numeru reklamacji RMA) i uzgodnieniu warunków przesyłki dostarczyć reklamowany towar do siedziby Sprzedającego. Zgłoszenie musi zawierać szczegółowy opis stwierdzonej usterki, oraz posiadać załączony dowód nabycia reklamowanego towaru (dokument sprzedaży), datę stwierdzenia, dokument potwierdzający instalację urządzenia przez osobę posiadającą odpowiednie kwalifikacje, podpis składającego zgłoszenie.
8. Rozpatrzenie zgłoszenia nie zawierające informacji określonych w pkt. 7 zostaje automatycznie wstrzymane do czasu uzupełnienia danych niezbędnych do jego rozpatrzenia.
9. Jeżeli w procesie rozpatrywania reklamacji konieczne będzie uzyskanie dodatkowych informacji związanych z usterką bądź sposobem eksploatacji towaru, Nabywca zobowiązany jest dostarczyć wszelkich niezbędnych danych i informacji. Gwarancja podlega rozpatrzeniu w terminie 14 dni roboczych od dnia dostarczenia towaru do siedziby Sprzedającego, z tym jednakże zastrzeżeniem, iż gdyby zgłoszona reklamacja wymagała szczegółowych badań technicznych lub uzyskania dodatkowych informacji, czas niezbędny do przeprowadzenia badań technicznych lub uzyskania dodatkowych informacji automatycznie wydłuża okres rozpatrywania reklamacji. Przy rozpatrywaniu reklamacji ich zasadność ocenia się z uwzględnieniem obowiązujących norm technicznych.
10. W ramach gwarancji Sprzedający może dokonać wg własnej decyzji nieodpłatnej naprawy, lub wymiany na wolne od wad, wszystkich elementów podlegających gwarancji, które zostaną uznane i potwierdzone przez Sprzedającego, jako wadliwe. Sprzedający może również zwrócić Nabywcy zapłaconą kwotę, jeśli naprawa lub wymiana jest niemożliwa lub ekonomicznie nieuzasadniona. Termin wykonania zobowiązania gwarancyjnego wynosi 14 dni od daty uznania reklamacji, i może zostać wydłużony w przypadku zaistnienia okoliczności niezależnych od Sprzedającego. Okres gwarancji ulega przedłużeniu o czas niezbędny do przeprowadzenia naprawy gwarancyjnej.
11. W przypadku zasadnej reklamacji Sprzedający pokryje koszty dostarczenia towaru do jego siedziby z siedziby Nabywcy oraz koszt zwrotnego dostarczenia towaru do siedziby Nabywcy.
12. Sprzedający nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów związanych z wymianą uszkodzonych towarów.
13. Sprzedający nie ponosi żadnej odpowiedzialności za skutki związane z niesprawnością reklamowanych towarów.
14. W przypadku bezzasadnej reklamacji wszelkie koszty poniesione w związku z jej rozpatrzeniem ponosi Nabywca. W szczególności Nabywca zobowiązany jest pokryć stosownie do sposobu realizacji reklamacji koszty transportu, koszty dojazdów i czasu pracy serwisantów wg indywidualnych stawek Sprzedającego, koszty materiałowe, wynajęcia niezbędnego sprzętu, a także koszt delegacji zagranicznej według obowiązujących stawek, jeśli ma zastosowanie, zaś w przypadku konieczności noclegu pracowników serwisu - koszty noclegu. Nabywca zobowiązuje

się uregulować ww. należności w oparciu o stosowną fakturę VAT. Protokół serwisowy w przypadku dojazdu serwisanta obejmuje również ilość przejechanych kilometrów, czas dojazdu i czas pracy.

15. Sprzedający jednoznacznie wyłącza swoją odpowiedzialność za jakiegokolwiek straty, szkody lub wydatki, wynikające bezpośrednio lub pośrednio z zastosowania produktu lub jego wady, włączając w to szkody bezpośrednie, pośrednie i odpowiedzialność warunkową jakiegokolwiek natury, ograniczając swoją odpowiedzialność wyłącznie do towaru. Zobowiązania Sprzedającego, które wynikają z niniejszej gwarancji ograniczają się wyłącznie do kosztów urządzeń i części, które łącznie nie przekraczają ceny samego towaru.
16. Postępowanie reklamacyjne kończy sporządzenie protokołu reklamacyjnego.
17. Sprzedający zastrzega sobie prawo do weryfikacji wady towaru objętego gwarancją oraz naprawy w miejscu, w którym towar jest eksploatowany, po otrzymaniu zgłoszenia reklamacyjnego od Nabywcy. Niezapewnienie dostępu przez Nabywcę przedstawicielom Sprzedającego do reklamowanego urządzenia na żądanie traktuje się, jako odstąpienie od reklamacji.
18. Nabywca jest zobowiązany zapewnić bezpieczne i higieniczne warunki przeprowadzania czynności gwarancyjnych/serwisowych, w przypadku, gdy przeprowadzenie czynności nie będzie możliwe ze względu na warunki pracy lub wiązać się będzie z zagrożeniem zdrowia i życia pracowników serwisu, Sprzedający powstrzyma się od rozpatrzenia reklamacji do czasu zapewnienia odpowiednich warunków pracy. W takiej sytuacji okres gwarancji nie ulega przedłużeniu o czas, w którym nie było możliwe przeprowadzenie czynności gwarancyjnych. Niezapewnienie dostępu do urządzeń na wskazanych warunkach przez dłużej niż 7 dni traktuje się jako odstąpienie od reklamacji.
19. Nabywca nie może uzależniać dopuszczenia do wykonywania czynności serwisowych przez pracowników Sprzedającego od spełnienia dodatkowych warunków, w szczególności od uczestnictwa w czynnościach osób trzecich. Niedopuszczalne jest również obciążanie serwisantów Sprzedającego kosztami parkingów, zasilania itp., jak również odpłatnego przyzwozania na czas czynności serwisowych własnych specjalistów lub osób trzecich.
20. W przypadku utrudniania dostępu do serwisowanego towaru lub uzależniania dostępu od poniesienia dodatkowych kosztów, Nabywca traci uprawnienia z tytułu gwarancji.
21. W przypadku zlecenia napraw odpłatnych w tym napraw pogwarancyjnych koszty naprawy serwisowej będą ustalane każdorazowo indywidualnie, wg stawek Sprzedającego, a obejmować mogą w miarę zapotrzebowania: koszty przejazdów, wynajęcia niezbędnego sprzętu, roboczogodzin serwisanta, zakwaterowania, materiałów zużytych w trakcie prac serwisowych, dodatkowych ekspertyz.
22. Na Nabywcy spoczywa obowiązek zapewnienia serwisantowi właściwego dostępu do towarów objętych zgłoszeniem reklamacyjnym pod rygorem utraty uprawnień gwarancyjnych. W przypadku braku właściwego dostępu lub utrudnień z nim związanych (patrz punkt 13), koszty serwisu pokrywa Nabywca, analogicznie jak dla bezzasadnej reklamacji.