

## Regulamin korzystania z rękojmi, gwarancji i serwisu w Intelight Sp. z o.o.

### I. Regulamin

Niniejszy Regulamin korzystania z rękojmi i gwarancji, zwany dalej „Regulaminem”, określa sposób korzystania przez Klientów Intelight Sp. z o.o. z uprawnień wynikających z rękojmi, gwarancji i serwisu.

### II. Ogólne warunki zgłaszania produktów do Serwisu Intelight Sp. z o.o.

Serwis Intelight Sp. z o.o. obsługuje autoryzowany przez Intelight partner serwisowy:

K&S Electronic Design – SERWIS INTELIGHT

Giżyn 21, 06-445 Strzegowo

*Serwis działa wyłącznie w oparciu o dostawy spedycyjne – Nie ma możliwości dostarczenia lub odbioru towaru osobiście.*

#### 1. Procedura reklamacyjna (RMA):

Zanim rozpoczniesz procedurę reklamacyjną zapoznaj się z Warunkami gwarancji i upewnij się czy uszkodzenie sprzętu objęte jest gwarancją producenta. W razie wątpliwości skontaktuj się telefonicznie z serwisem pod numerem telefonu: (22) 568-22-99 lub mailowo [serwis@intelight.pl](mailto:serwis@intelight.pl)

- a. Należy pobrać ze strony [www.intelight.pl/serwis](http://www.intelight.pl/serwis) **Formularz reklamacyjny**, wypełnić go i wysłać na adres [serwis@intelight.pl](mailto:serwis@intelight.pl)  
*UWAGA! Serwis nie przyjmuje zgłoszeń osobistych w swojej siedzibie – WYŁĄCZNIE WYSYŁKI SPEDYCYJNE REALIZOWANE PRZEZ Intelight Sp. z o.o.*
- b. Po weryfikacji zgłoszenia w ciągu 3 dni roboczych otrzymasz e-maila potwierdzającego przyjęcie reklamacji oraz przydzielony numer reklamacji **RMA** lub odrzucającego reklamacje wraz z uzasadnieniem.
- c. W przypadku konieczności wysłania sprzętu do serwisu, należy odpowiednio zapakować oraz zaadresować przesyłkę z urządzeniem, **koniecznie** dołączając wydrukowany **Formularz reklamacyjny**. Na przesyłce w widocznym miejscu należy zapisać przydzielony numer reklamacji **RMA**.  
***! Uwaga!** Brak numeru **RMA** na przesyłce, może spowodować odesłanie jej na koszt nadawcy bez podania przyczyny.*

- d. Zapakowaną przesyłkę należy zaadresować na dane autoryzowanego serwisu zewnętrznego INTELIGHT:

**K&S Electronic Design – SERWIS INTELIGHT**

**Giżyn 21, 06-445 Strzegowo**

- e. Urządzenia, które zgodnie z warunkami gwarancji objęte są systemem gwarancyjnym Door-to-Door (odbiór i dostawa na koszt producenta), zostaną odebrane przez kuriera do 7 dni roboczych od zgłoszenia reklamacji.
- f. Zgłaszający reklamację może mailowo lub telefonicznie, sprawdzić stan realizacji swojego zgłoszenia podając numer **RMA**.
- g. Do każdego towaru, który opuszcza Serwis, zostanie dołączony raport o usuniętej usterce.

### **III. Warunki korzystania z rękojmi:**

1. Intelight Sp. z o.o. może ograniczyć odpowiedzialność z tytułu rękojmi poprzez zamieszczenie na fakturze takiej informacji. Ograniczenia odpowiedzialności oznaczają, że uzasadnione roszczenia z tytułu rękojmi uwzględniane będą w terminie 3 dni od dnia zakupu.
2. Intelight Sp. z o.o. nie odpowiada z tytułu rękojmi w sytuacji, gdy Producent reklamowanego sprzętu pozostaje w stanie upadłości lub w stanie likwidacji.

### **IV. Sposób realizacji Rękojmi:**

1. Serwis zewnętrzny Intelight Sp. z o.o. może podjąć decyzję o wymianie wadliwego towaru na nowy w porozumieniu z Intelight Sp. z o.o. W takim przypadku Klientowi zostanie przesłany towar nowy o takich samych lub podobnych parametrach technicznych i eksploatacyjnych.
2. Serwis uprawniony jest do odpłatnej naprawy.

### **V. Warunki gwarancji:**

1. Intelight Sp z o.o. udziela gwarancji na wszystkie sprzedawane przez siebie produkty na okres 24 miesięcy, liczonych od daty wystawienia faktury. Wyjątkiem są materiały eksploatacyjne (komponenty), które ulegają normalnemu zużyciu podczas użytkowania tj. akumulatory, baterie, źródła światła itp.
2. Sposób realizacji napraw gwarancyjnych szczegółowo zawiera się w Procedurze Reklamacyjnej.
3. Gwarancja obejmuje wyłącznie wady fizyczne towaru powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanym towarze, tj. wady ukryte powstałe wskutek wad produkcyjnych oraz ukrytych wad materiałowych.
4. Warunkiem skorzystania z uprawnień z tytułu gwarancji są w szczególności właściwy sposób przechowywania i prawidłowy montaż towaru oraz prawidłowa eksploatacja.
5. Gwarancja nie obejmuje:
  - a) uszkodzeń mechanicznych, termicznych, chemicznych i wszystkich innych spowodowanych działaniem lub zaniechaniem użytkownika albo wpływem czynników zewnętrznych (przebiecia w sieci, wyładowania atmosferyczne, używanie niezgodnie z instrukcją obsługi, uszkodzenia spowodowane przez czynniki obce, które dostały się do wnętrza towaru, np. wilgoć, korozja, pył, itp.)
  - b) uszkodzeń powstałych w wyniku naturalnego, częściowego lub całkowitego zużycia.
  - c) błędów w podłączeniu do zasilania.
  - d) uszkodzeń powstałych na skutek:
    - nieprawidłowego montażu przez osoby nie wykwalifikowane oraz bez odpowiednich uprawnień SEP.
    - nieprawidłowego użytkowania towaru, niezgodnie z przeznaczeniem i instrukcją obsługi.
    - nieprawidłowej konserwacji.
    - zmian konstrukcyjnych towaru dokonywanych przez użytkownika bądź osoby trzecie.
    - okoliczności, za które nie odpowiada ani producent, ani sprzedawca, a w szczególności na skutek niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, użytkowania, albo innych przyczyn leżących po stronie użytkownika lub osób trzecich, celowego uszkodzenia sprzętu.
6. Reklamacje ilościowe wynikające z różnicy między ilością zamawianego towaru a stanem faktycznym dostarczonym do Partnera Handlowego lub jego odbiorcy oraz reklamacje wynikające z uszkodzeń w transporcie, należy zgłaszać w terminie do 7dni liczonych od daty dostawy. Klient jest zobowiązany do sprawdzenia każdorazowo dostawy i w razie stwierdzenia lub podejrzenia uszkodzenia towaru w transporcie, spisania protokołu szkody z kurierem dostarczającym przesyłkę.
7. Reklamacje jakościowe należy zgłaszać w terminie 14dni od daty wykrycia wady.
8. Po uznaniu zasadności zgłoszenia, Intelight Sp. z o.o. na własny koszt odbierze od Partnera Handlowego lub jego odbiorcy uszkodzony towar zgodnie z Procedurą reklamacyjną. Jeżeli nie będzie możliwości naprawy lub wymiany na nowy pozbawiony wad produkt, wówczas Intelight Sp. z o.o. wystawi dokument korygujący

do faktury sprzedażowej, na której znajduje się wadliwy towar. Decyzja o sposobie rozpatrzenia reklamacji pozostaje po stronie Intelight Sp. z o.o.

9. Odbiór wadliwego towaru przez kuriera w systemie Door-to-Door, możliwy jest tylko i wyłącznie po wcześniejszym pozytywnym zweryfikowaniu zgłoszenia reklamacyjnego i uzyskaniu numeru reklamacji RMA. Wszystkie inne przesyłki reklamacyjne, które będą kierowane bez akceptacji nie będą odbierane i tym samym rozpatrywane.
10. W przypadku nieuzasadnionego zgłoszenia wszystkie poniesione koszty przez autoryzowany serwis Intelight Sp. z o.o. zostaną sędowane na zgłaszającego reklamację.
11. W terminie do 14 dni autoryzowany serwis Intelight Sp. z o.o. przekaże ostateczną i wiążącą informację o sposobie rozpatrzenia reklamacji.

#### **VI. Postanowienia końcowe:**

1. Intelight Sp. z o.o. nie odpowiada za usterki mechaniczne sprzętu.
2. Intelight Sp. z o.o. nie odpowiada za kompatybilność sprzedawanego towaru z innym zakupionym lub posiadanym przez Klienta sprzętem.
3. Jeśli towar po naprawie wysłany kurierem na podany w zgłoszeniu adres dwukrotnie nie zostanie odebrany przez Klienta - przechodzi na własność Intelight Sp. z o.o.
4. Intelight Sp. z o.o. nie ma obowiązku dostarczania Nabywcy zastępczego sprzętu na czas trwania naprawy.