

## Ogólne Warunki Gwarancji

### Multiprojekt Automatyka Sp. z o.o.

#### Definicje:

- **Gwarant** – Multiprojekt Automatyka Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, adres: Fabryczna 20A, 31-553 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000371639, NIP 6751441570, REGON 12140132000000,
- **Kupujący** – kontrahent, dokonujący od Gwaranta zakupu urządzeń,
- **Strony** – Gwarant i Kupujący,
- **OWG** – Ogólne Warunki Gwarancji,
- **Door-to-door** – sposób realizacji naprawy urządzenia, polegający na przesłaniu uszkodzonego urządzenia do serwisu (na koszt Gwaranta). Naprawione urządzenie wraca do Kupującego również na koszt Gwaranta. Gwarancja obowiązuje tylko na terenie Polski.

#### 1. Zakres zastosowania

- 1.1. Zgodnie z niniejszym OWG, Gwarant udziela Kupującemu gwarancji jakości sprzedawanych urządzeń oraz zapewnia sprawne działanie pod warunkiem korzystania z nich zgodnie z przeznaczeniem i warunkami eksploatacji.
- 1.2. Bezpośrednie roszczenia gwarancyjne w stosunku do Gwaranta mogą składać jedynie Kupujący, którzy nabyli urządzenia od Gwaranta.

#### 2. Okres gwarancji

- 2.1. Okres gwarancji na urządzenia oferowane przez Gwaranta jest liczony od daty sprzedaży, tj. daty stwierdzonej jako data sprzedaży na fakturze.
- 2.2. Okres gwarancji wynosi:
  - Sterowniki PLC FATEK – seria FBs – 48 miesięcy, seria B1/B1z – 24 miesiące; z zastosowaniem gwarancji door-to-door,
  - Panele operatorskie WEINTEK – 24 miesiące,

- Pozostałe urządzenia oferowane przez Gwaranta – 12 miesięcy (w przypadku techniki liniowej i przekładni planetarnych o okresie gwarancyjnym może decydować zużycie mechaniczne, liczone według wytycznych producenta)

### 3. Zakres gwarancji

3.1. Gwarant odpowiada wyłącznie za wady fizyczne powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanym urządzeniu w momencie sprzedaży. Gwarancją nie są objęte wady powstałe z przyczyn innych, a szczególnie powstałe w wyniku:

- korozji i zużycia,
- nieprawidłowego użytkowania lub zastosowania urządzenia,
- uszkodzenia wynikającego z nieupoważnionej naprawy lub demontażu,
- nieprawidłowego doboru urządzenia do warunków istniejących w miejscu montażu,
- nieprawidłowego montażu, konserwacji, magazynowania i transportu urządzenia,
- uszkodzeń mechanicznych, chemicznych, termicznych lub celowego uszkodzenia urządzenia,
- uszkodzeń powstałych z przyczyny współpracy z urządzeniami i oprogramowaniem firm trzecich, a szczególnie w wyniku stosowania nieoryginalnych lub niezgodnych z zaleceniami akcesoriów i materiałów,
- uszkodzeń wynikających ze zdarzeń losowych, czynników noszących znamiona siły wyższej (pożar, powódź, wyładowania atmosferyczne itp.),
- wadliwego działania innych instalacji (np. elektrycznej, grzewczej itp.) i/lub urządzeń mających wpływ na działanie urządzenia (np. falowników, przekładników, chłodziw, nagrzewnic, silników itp.)

3.2. Gwarant jest uprawniony do odmowy wykonania świadczenia gwarancyjnego w przypadku uznania zgłoszenia za nieuzasadnione z przyczyn określonych w punkcie 3.1., a także w przypadku naruszenia plomby gwarancyjnej, umieszczonej na urządzeniu, jeśli się znajduje, niemożności stwierdzenia, czy wada fizyczna istniała w momencie sprzedaży produktu bądź ujawnienia się wady urządzenia po upływie okresu gwarancji.

3.3. Gwarancja nie obejmuje części podlegających normalnemu zużyciu oraz części i materiałów eksploatacyjnych takich jak filtry, żarówki, bezpieczniki, baterie, itp.

3.4. Gwarancja nie obejmuje urządzenia, którego na podstawie przedłożonych dokumentów i cech znamionowych nie można zidentyfikować jako urządzenia zakupionego u Gwaranta i/lub urządzenia nie posiadającego tabliczki znamionowej Gwaranta bądź producenta.

#### 4. Zgłoszenie i procedura gwarancyjna

4.1. W celu wykonania uprawnień wynikających z gwarancji Kupujący winien poinformować Gwaranta o wadach lub uszkodzeniach urządzenia, ustalić warunki dostawy i dostarczyć wadliwe urządzenie na adres Gwaranta:

**Multiprojekt Serwis**

**ul. Fabryczna 20A**

**31-553 Kraków,**

wraz z wydrukowanym formularzem zgłoszenia uszkodzenia, zawierającym:

- dokładny adres Kupującego wraz z nazwą firmy i numerem NIP,
- dane (imię i nazwisko), nr telefonu, adres e-mail osób upoważnionych przez Kupującego do kontaktu z Gwarantem,
- nazwę, model i numer seryjny urządzenia,
- dokładny opis usterki,
- określenie sposobu zwrotu urządzenia po naprawie (odbiór osobisty lub wysyłka kurierem),
- w przypadku wyboru zwrotu urządzenia za pomocą przesyłki kurierskiej – dokładny adres zwrotu, osobę kontaktową, numer telefonu,
- podpisane czytelnie oświadczenie o zapoznaniu się z OWG

4.2. Formularz zgłoszenia uszkodzenia zostanie przesłany przez Gwaranta na adres e-mail wskazany przez Kupującego wraz z nadanym numerem zgłoszenia, którym należy się posługiwać na każdym etapie procedury serwisowej.

4.3. Wady i uszkodzenia urządzenia ujawnione w okresie gwarancji powinny zostać zgłoszone Gwarantowi niezwłocznie, nie później jednak niż 7 dni od daty ich ujawnienia.

4.4. Urządzenie w którym stwierdzono wadę lub uszkodzenie powinno zostać niezwłocznie wyłączone z użytkowania pod rygorem utraty gwarancji.

4.5. Termin wykonania diagnostyki urządzenia w ramach gwarancji wynosi **5 pełnych dni roboczych** (8:00 – 16:00) od dnia dostarczenia urządzenia do Gwaranta. Po wykonaniu diagnostyki Gwarant informuje Kupującego o przyjęciu zgłoszenia do realizacji w ramach gwarancji bądź też o odmowie wykonania świadczenia gwarancyjnego.

4.6. W przypadku dostarczenia urządzenia bez zgłoszenia, z niekompletnym zgłoszeniem, lub zgłoszeniem zawierającym niepoprawne dane, Gwarant zastrzega sobie możliwość wydłużenia czasu diagnostyki.

- 4.7. Wady lub uszkodzenia urządzenia podlegające gwarancji oraz ujawnione w okresie obowiązywania gwarancji będą usunięte bezpłatnie w terminie **21 pełnych dni roboczych**, liczonych od dnia dostarczenia urządzenia Gwarantowi. W uzasadnionych przypadkach powyższy termin może ulec przedłużeniu, jednak nie dłużej niż do 3 miesięcy od daty dostarczenia urządzenia Gwarantowi, za uprzednim poinformowaniem Kupującego o wydłużeniu czasu naprawy oraz o jego przyczynach.
- 4.8. Wszelkie koszty związane z dostarczeniem urządzenia Gwarantowi, a szczególnie z jego transportem, demontażem, zapewnieniem bezpiecznego opakowania i ubezpieczeniem ponosi Kupujący. Do czasu dostarczenia urządzenia Gwarantowi na adres wskazany w punkcie 4.1. ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia urządzenia ponosi Kupujący.
- 4.9. Koszty związane z odesłaniem urządzenia Kupującemu ponosi Gwarant, z zastrzeżeniem niewystąpienia przeciwwskazań wykonania czynności wynikających z gwarancji, wymienionych w punkcie 3 oraz w sytuacji, gdy Kupującym jest klient zagraniczny. W przypadku odmowy wykonania świadczenia gwarancyjnego oraz w sytuacji, gdy Kupującym jest klient zagraniczny, Kupujący odbiera urządzenie od Gwaranta na własny koszt.
- 4.10. W razie odmowy wykonania świadczenia gwarancyjnego z przyczyn wskazanych w punkcie 3, Gwarant za zgodą Kupującego może podjąć próbę wykonania odpłatnej naprawy urządzenia po uprzedniej akceptacji przez Kupującego kosztów naprawy wskazanych w wycenie przygotowanej przez Gwaranta. Kupujący akceptuje, że koszty naprawy powstałe w trakcie odpłatnego serwisowania mogą wzrosnąć z przyczyn tkwiących w urządzeniu w momencie poddania serwisowaniu, o czym Kupujący zostanie niezwłocznie powiadomiony.
- 4.11. Gwarant zastrzega sobie prawo do stwierdzenia niemożliwości naprawy urządzenia w dalszym procesie serwisowym. W razie stwierdzenia niemożliwości dokonania naprawy urządzenia, opłata za naprawę nie jest pobierana, chyba że Strony ustaliły inaczej.
- 4.12. Kupujący informowany jest o aktualnym etapie realizacji jego zgłoszenia w ramach gwarancji poprzez wiadomość e-mail. Wszelkie zapytania odnośnie uszkodzeń należy przysyłać wiadomością na adres e-mail: [tech@multiprojekt.pl](mailto:tech@multiprojekt.pl). Wiadomość e-mail w temacie musi zawierać numer zgłoszenia przekazany przez Gwaranta w pierwszym okresie diagnostyki.
- 4.13. Gwarant nie odpowiada za programy, aplikacje i dane znajdujące się w urządzeniach przesłanych do serwisu. Przed wysłaniem urządzenia zaleca się wykonanie kopii zapasowej danych, jeśli to możliwe. W trakcie procesu diagnostyki lub naprawy gwarancyjnej przesłane urządzenia mogą zostać przywrócone do ustawień fabrycznych, a ich pamięć wyczyszczona.

- 4.14. Na prośbę Kupującego, Gwarant może wypożyczyć adekwatne urządzenie na czas serwisu na podstawie Ogólnych Warunków Wypożyczeń Multiprojekt Automatyka Sp. z o.o. Zasady te nie są egzekwowane jedynie w przypadku, gdy po przeprowadzonej diagnostyce stwierdzona zostanie wada fabryczna urządzenia i serwis nie będzie w stanie jej naprawić, wtedy urządzenie wypożyczone wcześniej dla klienta zostanie uznane jako dostarczone w ramach wymiany gwarancyjnej.
- 4.15. Wadliwe urządzenia bądź ich części składowe, które uległy wymianie przechodzą na własność Gwaranta.
- 4.16. Gwarant zastrzega sobie prawo do utylizacji lub odesłania przesłanego urządzenia na koszt Kupującego w przypadku:
- nieodebrania urządzenia w terminie 30 dni od dnia wysłania wiadomości e-mail, informującej o gotowości urządzenia do odbioru,
  - niekompletnych danych zawartych w zgłoszeniu wymienionym w pkt 4.1. OWG,
  - nieodebrania przesyłki z serwisowanym urządzeniem, wysłanej na adres wskazany przez Kupującego zgodnie z pkt 4.1. OWG.

## 5. Postanowienia końcowe

- 5.1. Podpisanie formularza zgłoszenia uszkodzenia przez Kupującego jest jednoznaczne z akceptacją OWG.
- 5.2. Wszelkie sprawy sporne powstałe na tle udzielonej gwarancji rozstrzygać będzie Sąd właściwy dla siedziby Gwaranta.
- 5.3. W zakresie nieuregulowanym w treści niniejszych OWG zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.