

Ogólne Warunki Gwarancji

Multiprojekt Automatyka Sp. z o.o.

Definicje:

- **Gwarant** – Multiprojekt Automatyka Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, adres: Pilotów 2E, 31-462 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 miesięcy; z zastosowaniem gwarancji door-to-door,
 - Panele operatorskie WEINTEK – 24 miesięcy,

- 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),
- Urządzenia na wyprzedaży – 6 miesięcy

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 zgłosić serwis przez stronę internetową Gwaranta, uzupełniając formularz dostępny na stronie. W odpowiedzi zwrotnej Kupujący otrzyma e-maila z potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia (e-mail wysyłany jest w godzinach pracy Gwaranta).

4.2. Kupujący powinien wydrukować otrzymanego e-maila wraz z podpisaną akceptacją regulaminów i dostarczyć wadliwe urządzenie na adres Gwaranta:

Multiprojekt Automatyka Sp. z o.o. serwis
ul. Siwka 11, 31-588 Kraków,

4.3. Diagnostyka urządzeń i wycena naprawy zawsze jest bezpłatna. W przypadku napraw pogwarancyjnych, po otrzymaniu wyceny Kupujący może zrezygnować z dalszej naprawy bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów – w takim przypadku po stronie Kupującego pozostaje jedynie obowiązek odbioru urządzenia.

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

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

4.6. 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 poinformuje Kupującego o przyjęciu zgłoszenia do realizacji w ramach gwarancji bądź też o odmowie wykonania świadczenia gwarancyjnego.

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

4.8. 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.
- 4.9. 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 4.2. ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia urządzenia ponosi Kupujący.
 - 4.10. 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.
 - 4.11. 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. Na wycenę składa się koszt usługi tj. przeprowadzenia diagnostyki i koszt ewentualnych części zamiennych. 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. W przypadku niezaakceptowania przez Kupującego zwiększenia kosztów naprawy, Kupujący jest zobowiązany pokryć koszt usługi tj. przeprowadzenia diagnostyki.
 - 4.12. 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.
 - 4.13. 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. Wiadomość e-mail w temacie musi zawierać numer zgłoszenia przekazany przez Gwaranta w pierwszym okresie diagnostyki.
 - 4.14. 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.

4.15. 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.

4.16. Wadliwe urządzenia bądź ich części składowe, które uległy wymianie przechodzą na własność Gwaranta.

4.17. 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 4.2. 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.