

OŚWIADCZENIE GWARANCYJNE
do dokumentu sprzedaży z dnia r.

złożone przez:

Deimic Sp. z o.o. z siedzibą w Bydgoszczy, ul. Fordońska 40, 85-719 Bydgoszcz, wpisana do Krajowego Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez SĄD REJONOWY W BYDGOSZCZY, XIII WYDZIAŁ GOSPODARCZY KRAJOWEGO REJESTRU SĄDOWEGO KRS: 0000417180, NIP: 8792667705, REGON: 341265964,

zwaną dalej: **DEIMIC**

I. OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI

1. Niniejsze oświadczenie gwarancyjne ustala obowiązki oraz uprawnienia Klienta oraz DEIMIC w związku z udzieloną gwarancją.
 - a. DEIMIC udziela Klientowi gwarancji na fabrycznie nowy produkt w postaci wyprodukowanego przez siebie urządzenia wskazanego na naklejce identyfikacyjnej umieszczonej na karcie gwarancyjnej,. W sytuacji gdy do danego produktu nie jest przewidziana naklejka identyfikacyjna, za dowód gwarancji uznaje się dowód zakupu.
 - b. zwany dalej: Produktem.
2. Gwarancja obowiązuje wyłącznie z dowodem zakupu Produktu (faktura VAT, paragon fiskalny, faktura imienna, potwierdzenie zapłaty).
3. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Klienta z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.
4. Gwarancja obejmuje terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

II. OKRES OBOWIĄZYWANIA

1. Okres obowiązywania ochrony gwarancyjnej wynosi 24 miesiące, licząc od dnia wydania Produktu Klientowi.
2. Z uwagi na to, że każdy z elementów składających się na Produkt stanowi niezależne urządzenie, mogące działać zarówno w połączeniu z innymi, jak i samodzielnie, gwarancja udzielana jest na każdy z elementów Produktu z osobna.
3. Stosownie do treści art. 581 Kodeksu cywilnego w przypadku wymiany wadliwego Produktu lub jego elementu/ów na wolne od wad lub dokonanie istotnych napraw, termin gwarancji biegnie na nowo od chwili dostarczenia rzeczy wolnej od wad lub zwrócenia rzeczy naprawionej. Dotyczy to jedynie napraw i wymian realizowanych w oparciu o udzieloną gwarancję, a nie odpowiedzialność z tytułu rękojmi.
4. Jeśli zgłoszona wada nie będzie mieściła się w zakresie udzielonej gwarancji, a tym samym nie będzie uzasadniała wymiany urządzenia lub jego naprawy termin udzielonej gwarancji ulega przedłużeniu o czas, w ciągu którego skutek takiej wady Klient nie mógł korzystać z rzeczy.

III. ZGŁASZANIE ROSZCZEŃ GWARANCYJNYCH

1. W przypadku stwierdzenia przez Klienta nieprawidłowości działania Produktu lub jego elementu/ów, Klient zobowiązany jest zgłosić ten fakt DEIMIC niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni, licząc od dnia wykrycia wady, pod rygorem utraty uprawnień z gwarancji w zakresie tej wady.
2. Klient uprawniony jest domagać się w ramach gwarancji naprawy Produktu lub jego wymiany na nowy, wolny od wad. Jeśli Klient zdecyduje się na naprawę, a wymiana okazałaby się szybsza i obiektywnie bardziej uzasadniona (i odwrotnie), DEIMIC przysługuje uprawnienie do załatwienia reklamacji w sposób możliwie najszybszy i uzasadniony dla danej usterki, a zatem nie zawsze w zgodzie z żądaniem dokonany przez Klienta.
3. Stwierdzoną wadę Klient zobowiązany jest zgłosić DEIMIC za pośrednictwem systemu ticketowego dostępnego pod adresem: www.bazawiedzy.deimic.pl.
4. Zgłoszenie wady musi zawierać co najmniej:
 - a. datę stwierdzenia wady,
 - b. możliwie dokładny opis usterki,
 - c. żądanie reklamacyjne (naprawa/wymiana),
5. oraz dane kontaktowe Klienta (co najmniej numer telefonu i wskazanie osoby do kontaktu).
6. Wraz ze zgłoszeniem reklamacyjnym, Klient zobowiązany jest dostarczyć do DEIMIC, na koszt DEIMIC, reklamowany Produkt bądź jego element/elementy na adres: **Deimic Sp. z o.o., ul. Fordońska 40, 85-719 Bydgoszcz, .**
7. Na czas rozpatrywania roszczenia reklamacyjnego, w uzasadnionych przypadkach wskazanych poniżej, DEIMIC może zapewnić Klientowi zastępczy Produkt, tzw. Produkt Serwisowy, z uwagi na niedogodności wiążące się z brakiem dostępu do Produktu, uniemożliwiające Klientowi korzystanie ze wszystkich urządzeń elektrycznych podłączonych do Produktu.
8. W uzasadnionych przypadkach, jeśli pozwalają na to możliwości techniczne, możliwe jest udostępnienie Klientowi Produktu Serwisowego. Ocena tego, czy w danym przypadku możliwe jest skorzystanie z Produktu Serwisowego leży po stronie DEIMIC. Jeśli DEIMIC stwierdzi, że nie ma przeszkód, by Klient skorzystał z tego rozwiązania, poinformuje o tym fakcie Klienta, zaś Klient zdecyduje czy chce z powyższego rozwiązania skorzystać.
9. Udostępnienie Produktu Serwisowego następuje po wpłaceniu przez Klienta kaucji zwrotnej w wysokości 5.000 zł (słownie: pięć tysięcy złotych) za moduł. Klient pokrywa również koszty przesyłki Produktu Serwisowego.
10. Produkt Serwisowy zostanie wysłany do Klienta niezwłocznie po otrzymaniu kaucji, nie wcześniej jednak niż po upływie 2 dni roboczych.
11. W przypadku dokonania naprawy Produktu, Klient zobligowany jest niezwłocznie zwrócić DEIMIC Produkt Serwisowy. W terminie 7 dni, licząc od dnia otrzymania od Klienta

zwróconego Produktu Serwisowego, po stwierdzeniu jego prawidłowego działania, kaucja zostanie Klientowi zwrócona.

12. DEIMIC rozpatrzy zgłoszenie reklamacyjne Klienta niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 (czternastu) dni, licząc od dnia dostarczenia rzeczy przez Klienta oraz – w przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji – prześle Klientowi naprawiony lub wymieniony Produkt w możliwie najszybszym terminie. W przypadku reklamacji uwzględnionych, DEIMIC poda Klientowi przybliżony czas realizacji naprawy/wymiany.
13. W przypadku opisanym w pkt. 7 powyżej, Klient, po zakończonym procesie reklamacyjnym zobowiązany jest dostarczyć DEIMIC Produkt Serwisowy na własny koszt. W przypadku jego uszkodzenia bądź zniszczenia, Klient zobowiązany będzie do naprawienia szkody powstałej z tego tytułu, wartość której DEIMIC będzie uprawniony potrącić z wpłaconej kaucji.

IV. REKLAMACJA A POMOC TECHNICZNA

1. W sytuacji, gdy Produkt wykazuje nieprawidłowości działania, zamiast zgłoszenia reklamacyjnego, Klientowi przysługuje prawo do skorzystania z pomocy technicznej.
2. Skorzystanie z pomocy technicznej nie jest równoznaczne ze skorzystaniem z gwarancji.
3. Pomoc techniczna udzielana jest po uprzednim zgłoszeniu za pośrednictwem systemu ticketowego dostępnego pod adresem: www.bazawiedzy.deimic.pl.
4. DEIMIC świadczy usługi z zakresu pomocy technicznej wyłącznie w dni robocze od poniedziałku do piątku w godz. 10:00-13:00.
5. Pomoc techniczna udzielana jest zdalnie, za pomocą środków porozumiewania się na odległość z serwisantem i służyć ma usuwaniu nieprawidłowości działania Produktu, które mogą być usunięte w tej właśnie formie.
6. Podczas czynności opisanych w pkt 5 powyżej Klient zobowiązany jest zapewnić stały dostęp energii elektrycznej oraz połączenia z siecią Internet.
7. W przypadku przerw w dostawie w/w mediów, oprogramowanie nie zaktualizuje się ani nie zrestartuje, co może doprowadzić do uniemożliwienia usunięcia usterki w formie zdalnej.
8. Klient przyjmuje do wiadomości, że powyżej opisywane działania skutkować mogą całkowitym uniemożliwieniem działania Produktu, co wiązać się będzie z koniecznością odesłania reklamowanego Produktu do DEIMIC i złożenia zgłoszenia reklamacyjnego (z gwarancji bądź rękojmi).
9. Restart oprogramowania lub jego nowa wersja po instalacji mogą zresetować ustawienia Produktu wprowadzone przez Klienta. Wówczas konieczne będzie ich ponowne ustawienie. Opisywana sytuacja nie jest wadą Produktu ani jego nieprawidłowością działania.
10. Chcąc skorzystać z pomocy technicznej, Klient zobowiązany jest podpisać oświadczenie, dostępne pod adresem: www.deimic.pl/gwarancja.html , a następnie zeskanować i umieścić w systemie ticketowym pod danym zgłoszeniem.

V. WYŁĄCZENIA SPOD OCHRONY GWARANCYJNEJ

1. Odpowiedzialność DEIMIC ogranicza się do wad Produktu powstałych wyłącznie z przyczyn w nim tkwiących.
2. Gwarancja nie obejmuje:
 - a. uszkodzenia przekaźnika, czyli jednego z elementów Produktu, które objawia się jego zapiečenieniem czyli załączeniem na stałe, co wynika z użycia złego odbiornika podłączonego do przekaźnika, który z kolei uszkadza przekaźnik;
 - b. wad Produktu spowodowanych błędnym montażem, w szczególności nieoddzieleniem przewodów, skutkującym zakłócaniem ich pracy;
 - c. wad mechanicznych Produktu;
 - d. wad Produktu powstałych wskutek przepięć instalacji elektrycznej;
 - e. wad Produktu powstałych w wyniku nieprawidłowego używania oraz konserwacji, w szczególności w sposób sprzeczny z wytycznymi zawartymi w instrukcji obsługi;
 - f. wad lub uszkodzeń Produktu powstałych wskutek działania czynników noszących cechy siły wyższej, tj. czynników zewnętrznych, niemożliwych do przewidzenia oraz niemożliwych do zapobieżenia ich skutkom

VI. UTRATA GWARANCJI

- a. Produkt musi zostać podłączony przez instalatora spełniającego łącznie następujące kryteria: instalator posiada autoryzację instalacyjną właściwą dla Produktu
 - b. instalator ukończył przeszkolenie techniczne instalator legitymuje się aktualnymi uprawnieniami SEP.
2. Klient zobowiązany jest otrzymać pokwitowanie od instalatora, które powinno zawierać:
 - a. datę instalacji,
 - b. dokładne oznaczenie instalatora (imię, nazwisko, NIP, adres, dane kontaktowe);
 - c. potwierdzenie posiadania uprawień opisanych w pkt. 1 powyżej.
3. DEIMIC uprawniony jest do żądania od Klienta przedstawienia powyższego pokwitowania.
4. Dokonanie montażu i instalacji z naruszeniem powyższych wymogów skutkuje definitywną utratą ochrony gwarancyjnej.

VII. SERWIS POGWARANCYJNY

1. W przypadku powstania wad Produktu po upływie okresu gwarancji, Klient może zgłosić je do DEIMIC w celu dokonania odpłatnej naprawy lub wymiany Produktu bądź poszczególnych jego elementów.
2. Klient może również skorzystać z odpłatnej, zdalnej pomocy technicznej.

-
-
3. Zasady dokonywania i rozpatrywania zgłoszeń pogwarancyjnych reguluje oddzielny dokument dostępny pod adresem: www.deimic.pl/gwarancja.html