

Umowa dostawy i warunki gwarancji na zamki i osprzęt do zamków na karty

aktualizacja 01.09.2018

Firma SEGAL zobowiązuje się do dostarczenia i serwisowania towarów na zasadach opisanych poniżej.

1. Definicje wykorzystane w dokumencie

Gwarant – PPHU SEGAL Sebastian Waindzocho, ul. Światowida 5, 45-325 Opole, NIP 751-129-25-04, oznaczany dalej skrótem SEGAL.

Klient – nabywca towarów, lub zgłaszający reklamację.

2. Warunki ogólne

Niniejszym firma PPHU SEGAL Sebastian Waindzocho, ul. Światowida 5, 45-325 Opole, NIP 751-129-25-04, udziela gwarancji na produkty na zasadach opisanych w niniejszym dokumencie.

SEGAL gwarantuje, iż w przypadku eksploatacji produktów zgodnie z zasadami ich użytkowania będą one funkcjonować prawidłowo przez okres co najmniej udzielonej ochrony gwarancyjnej, z zastrzeżeniami opisanymi w niniejszym dokumencie.

Gwarant udziela gwarancji na zamki oraz dodatkowy osprzęt do zamków zgodnie z zapisami poniżej:

- Be-Tech - zamki do drzwi (wszystkie modele) – 24 m-ce gwarancji (zakup bez montażu) lub 36 m-cy gwarancji (zakup z montażem SEGAL)
- Be-Tech – zamki do szafek, kontrolery dostępu, programatory, sejfy – 24 m-ce gwarancji
- e-LOCK - zamki i kontrolery dostępu, programatory (wszystkie modele urządzeń) – 24 m-ce gwarancji
- TAYAMA - zamki i kontrolery dostępu, programatory (wszystkie modele urządzeń) – 12 m-cy gwarancji
- Hotelowe włączniki prądu S1, S2 – 12 m-cy gwarancji
- Hotelowe włączniki prądu TAYAMA – 12 m-cy gwarancji

Transpondery do zamków, tj. karty zbliżeniowe, breloczki zbliżeniowe, opaski na rękę itp. jako towar przenośny który może zostać uszkodzony w trakcie użytkowania, nie są objęte gwarancją. Produkty te podlegają jedynie gwarancji rozruchowej, tzn. że podlegają gwarancji przez 7 dni od daty zafakturowania.

3. Terminy

Termin gwarancji liczony jest od daty wystawienia faktury. Gwarancja obowiązuje tylko w przypadku, gdy produkt został użyty zgodnie z jego przeznaczeniem oraz zainstalowany według warunków określonych w kartach katalogowych, broszurach informacyjnych, instrukcji znajdującej się na stronie internetowej SEGAL oraz zamontowany zgodnie ze sztuką przez wykwalifikowany personel posiadający odpowiednie uprawnienia. Gwarant ma prawo odstąpić do realizacji gwarancji i rękojmi, w przypadku gdy Klient posiada nierozliczone i przeterminowane min. 30 dni zobowiązania na rzecz Gwaranta.

Naruszenie powyższych zasad, oraz innych wymienionych w niniejszym dokumencie, powoduje utratę uprawnień płynących z gwarancji.

4. Normalne zużycie

Gwarancja nie obejmuje naturalnego zużycia wykorzystanych materiałów np. baterii, wytarcie, matowienie powłok lakierniczych, które mogą ulec odbarwieniom z upływem czasu czy też w skutek działania czynników atmosferycznych.

Gwarancja nie obejmuje również:

- uszkodzeń mechanicznych,
- wad wynikających z nieprawidłowej eksploatacji produktów,
- wad wynikających z działania osób trzecich, w szczególności instalatorów wykorzystujących produkty objęte gwarancją,
- wad wynikłych ze zdarzeń, za które odpowiedzialności nie ponosi SEGAL, w szczególności działalności siły wyższej,
- wad wynikających z oddziaływania czynników chemicznych, termicznych, mechanicznych, świetlnych i innych, których oddziaływanie na produkty jest sprzeczne z instrukcjami obsługi, wiedzą techniczną czy zasadami doświadczenia życiowego.

5. Zgłoszenie reklamacyjne

Zgłoszenie powinno zostać dokonane za pomocą zgłoszenia reklamacyjnego, dołączonego na ostatniej stronie niniejszych warunków gwarancji.

Klient zgłaszający reklamację zobowiązany jest do wypełnienia zgłoszenia reklamacyjnego i przesłania go wraz z reklamowanym towarem do Gwaranta (dla reklamacji realizowanych w siedzibie SEGAL), lub wysłanie zgłoszenia reklamacyjnego na e-mail it@segal.pl (dla reklamacji realizowanych bezpośrednio u Klienta).

Warunkiem rozpatrzenia gwarancji jest udokumentowanie faktu zakupu wadliwego produktu za pomocą faktury VAT lub rachunku fiskalnego.

6. Sposób załatwienia reklamacji

Reklamacje mogą być realizowane na 2 sposoby (do wyboru przez Klienta):

- a) Realizacja reklamacji gwarancyjnej bezpośrednio u Klienta – wymaga dodatkowej opłaty 200 zł netto / dojazd serwisanta. Opcja dostępna tylko dla Klientów posiadających min. 30 szt. zamków montowanych przez firmę SEGAL. Opcja dostępna tylko dla zakupów dokonanych po 01.09.2017r.
- b) Realizacja reklamacji gwarancyjnej w siedzibie SEGAL – reklamowany towar Klient dostarcza/wysyła do serwisu SEGAL we własnym zakresie i na własny koszt.

W przypadku zasadności roszczenia gwarancyjnego (dla obu powyższych przypadków), reklamowany towar zostanie naprawiony lub wymieniony na wolny od wad na koszt Gwaranta.

W przypadku niezasadności zgłoszenia gwarancyjnego lub zgłoszenia pogwarancyjnego, Klient ponosi sumę kosztów:

- Dla reklamacji realizowanych bezpośrednio u Klienta, pkt. 6a: koszt dojazdu 200 zł netto (o którym mowa powyżej), koszt usługi serwisowej 120 zł netto/h pracy serwisanta oraz koszt zużytych części naprawczych i/lub wymienionych towarów na nowe lub wolne od wad
- Dla reklamacji realizowanych w siedzibie SEGAL, pkt. 6b: Klient zostanie poinformowany o koszcie naprawy lub wymiany towaru na wolny od wad, a po akceptacji kosztów naprawy lub wymiany towar, zostaje odesłany na koszt Klienta.

Dodatkowe informacje:

- Gwarant nie pokrywa dodatkowych kosztów, związanych z usunięciem strat.
- Odpowiedzialność gwaranta ograniczona jest maksymalnie do wartości produktu.
- W przypadku zgłoszenia niezasadnego obowiązek odbioru produktu spoczywa na zgłaszającym roszczenia gwarancyjne. W przypadku, gdy produkt nie zostanie odebrany po wezwaniu Gwaranta, na zgłaszającym ciąży koszt przechowania produktu, ewentualnie koszt jego odesłania, a po 3 miesiącach nieodebrania towaru zostaje on zutylizowany i zgłaszający roszczenia gwarancyjne traci do niego wszelkie prawa

- Gwarancja nie obejmuje kosztów demontażu, montażu wadliwego produktu (z wyjątkiem reklamacji realizowanych bezpośrednio u klienta pkt. 6a), dostarczenia, montażu/programowania
- Gwarancja nie obejmuje ewentualnych szkód związanych z koniecznością jego demontażu oraz kosztów czasowego pozbawienia z możliwości korzystania z produktu lub pomieszczenia w którym jest on zamontowany, na wypadek awarii
- Gwarant rozpatruje zgłoszenie w terminie 14 dni roboczych od dnia dostarczenia mu wadliwego towaru. O rozpatrzeniu zgłoszenia Gwarant informuje zgłaszającego na piśmie, wiadomością e-mail lub telefonicznie.

W przypadku zasadności zgłoszenia Gwarant:

- Wymienia wadliwy produkt na nowy wolny od wad, lub
- Dokonuje nieodpłatnej naprawy wadliwego produktu.

Wyboru sposobu załatwienia zgłoszenia reklamacyjnego dokonuje Gwarant.

Jeśli w skutek uznania zgłoszenia dochodzi do wymiany jakichkolwiek elementów w wadliwym produkcie gwarancja nie biegnie od nowa na wymienione elementy.

7. Kontakt

W przypadku pytań dotyczących produktów prosimy kontaktować się z działem technicznym na adres it@segal.pl, lub telefonicznie 77 4577-599 wew. 3

Adres do korespondencji lub wysyłki wadliwego towaru (z wypełnionym formularzem reklamacyjnym – na następnej stronie):

SEGAL
ul. Światowida 5
45-325 Opole
z dopiskiem: „Dział IT”

+48 77 4577-599
www.seagl.pl

Formularz zgłoszenia reklamacyjnego – SEGAL

Przed odesłaniem towaru prosimy o wypełnienie niniejszego formularza reklamacyjnego i dołączenie go do przesyłki lub wysłanie e-mail na adres it@segal.pl – pola obowiązkowe zaznaczono czcionką pogrubioną
Bez wypełnionego formularza zgłoszenia nie będą rozpatrywane i zostaną odesłane do nadawcy

Wypełnia użytkownik	Data zgłoszenia reklamacji:
	<i>dzień – miesiąc – rok</i>
	Data zakupu: (jeżeli gwarancyjne to wymagane)
	<i>dzień – miesiąc – rok</i>
 i/lub
	<i>NIP firmy</i>
Dowód zakupu: (jeżeli gwarancyjne to wymagane)	<input type="checkbox"/> Faktura VAT – nr
	<input type="checkbox"/> Paragon – nr
	<i>zaznaczyć właściwe i dołączyć kserokopię dowodu zakupu lub podać nr FV/Paragonu</i>
Reklamowany towar:	<i>nazwa towaru i/lub model, np. zamek hotelowy, kontroler drzwi wejściowych</i>
Przyczyna reklamacji lub rodzaj usterki:	

	<i>proszę dokładnie opisać przyczynę reklamacji, lub opis usterki</i>
Dane kontaktowe firmy / osoby zgłaszającej:	<i>nazwa firmy / imię i nazwisko osoby zgłaszającej</i>

	<i>telefon kontaktowy / adres e-mail</i>
Dokładne dane adresowe do odesłania towaru po naprawie:	

oraz nr konta bankowego w przypadku zwrotu pieniędzy
	<i>na te dane odeślemy reklamowany towar po usunięciu usterki</i>
Wypełnia serwis	<u>Data:</u>
	<u>Opis naprawy:</u>

<u>Sposób transportu:</u> <input type="checkbox"/> Odbiór własny <input type="checkbox"/> Wysyłka UPS – nr listu:	
<u>Dokumenty:</u> <input type="checkbox"/> BRAK <input type="checkbox"/> Faktura VAT – nr	<input type="checkbox"/> Paragon – nr