

Zasady gwarancji Produktów INELO oraz zasady świadczenia usług serwisowych

Definicje

Niżej wskazane pojęcia użyte w niniejszym dokumencie posiadają następujące znaczenie:

Dzień roboczy – dzień od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8:00 do 16:00, za wyjątkiem przypadających w tym okresie dni ustawowo wolnych od pracy w rozumieniu prawa polskiego.

Ekspertyza i Wycena – dokument przygotowany przez INELO po otrzymaniu Zgłoszenia, wskazujący koszty i sposób naprawy, obrazujący przyczynę powstania uszkodzenia Produktu, względnie stwierdzający sprawność Produktu. W przypadku przyjęcia odpowiedzialności przez INELO na podstawie gwarancji (lub rękojmi – dla Konsumentów), koszt przygotowania Ekspertyzy i Wyceny nie jest dla Klienta naliczany.

Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która nabyła od INELO Produkty.

Konsument – Klient będący osobą fizyczną, który nabył od INELO Produkty w celu niezwiązanym bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową Klienta.

Produkt – nabyte przez Klienta od INELO urządzenie, którego INELO jest producentem i do którego dotyczą zasady gwarancji i świadczenia usług serwisowych.

Produkt Nieobjęty Gwarancją – Produkt, w stosunku do którego gwarancja została wyłączona na mocy niniejszych Warunków gwarancji lub w stosunku do którego gwarancji nie stosuje się, w tym także z uwagi na upływ okresu jej obowiązywania, a także Produkt, który okazał się sprawny.

INELO – Inelo Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Bielsku-Białej (43-300), ul. Karpacka24/U2b, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Bielsku-Białej, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS0000702969, NIP: 5512333463, REGON: 356687662, kapitał zakładowy w wysokości 10.000.000 złotych, telefon: (33) 496 58 72, e-mail: bok@viaon.pl

Wada – niesprawność, wadliwość, usterka, uszkodzenie Produktu powstała z przyczyn tkwiących w Produkcje, wynikających z użytego materiału lub powstałych na etapie produkcji.

Warunki gwarancji – niniejsze Zasady gwarancji Produktów INELO oraz zasady świadczenia usług serwisowych.

Zgłoszenie – skierowana do INELO przez Klienta, na adres e-mail: urządzenia@inelo.pl, informacja o stwierdzeniu uszkodzenia Produktu, przy użyciu formularza zgłoszenia serwisowego dostępnego na stronie internetowej pod adresem: <https://inelo.pl/produkty/urządzenia/centrum-napraw/>

§ 1. Zakres gwarancji

1. INELO gwarantuje, że dostarczony Klientowi Produkt jest pozbawiony Wad. Okres gwarancji Produktu liczony jest od daty nabycia Produktu (wskazanej na Fakturze VAT) przez Klienta i obowiązuje przez okres wskazany na tej samej Fakturze VAT, chyba że pisemnie ustalono inaczej. Produkt nie jest objęty rękojmią w rozumieniu przepisów art. 556 do 576 ustawy Kodeks cywilny, za wyjątkiem przypadków, gdy Klientem jest Konsument.
2. W przypadku Konsumentów dochodzących swoich roszczeń wobec INELO z tytułu rękojmi, postanowienia niniejszych Warunków gwarancji stosuje się odpowiednio w przypadku zlecenia przez Konsumenta naprawy Produktów z powodu uszkodzeń nieobjętych rękojmią, z tym zastrzeżeniem, iż postanowienia Warunków gwarancji nie wyłączają uprawnień Konsumenta wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 2. Zasady obowiązywania gwarancji

INELO ponosi odpowiedzialność z tytułu udzielonej Klientowi gwarancji wyłącznie w przypadku, gdy Klient spełnił łącznie następujące przesłanki / warunki:

1. użytkował, przewoził, przechowywał, przeładowywał Produkt zgodnie z jego przeznaczeniem, przyjętymi zasadami użytkowania oraz ogólnie przyjętymi standardami;
2. złożył INELO Zgłoszenie w terminie 7 dni od dnia, w którym po raz pierwszy stwierdził lub powinien stwierdzić Wadę Produktu;
3. dostarczył INELO, na własny koszt, Produkt objęty Zgłoszeniem w opakowaniu zabezpieczającym przed uszkodzeniami w czasie transportu, razem z kopią dowodu zakupu oraz z akcesoriami (np. kable, elementy obudowy, etc.) dostarczonymi Klientowi wraz z Produktem (INELO nie ma obowiązku odebrać przesyłki nadanej przez Klienta do INELO za pobraniem).

INELO ponosi odpowiedzialność za Produkt od momentu jego dostarczenia do INELO i zaleca stosowanie przesyłek ubezpieczonych;

4. umożliwił INELO zbadanie warunków, w których Produkt był używany;
5. wypełnił swe obowiązki wynikające z zawartej z INELO umowy, w tym dokonał terminowej zapłaty za Produkt oraz zaprzestał używania Produktów z chwilą, gdy wykrył lub mógł wykryć Wadę.

§ 3. Wyłączenia gwarancji

Gwarancja nie obejmuje:

1. Produktu lub jego części, którego uszkodzenia zostały wywołane naturalnym zużyciem eksploatacyjnym (w tym w zakresie baterii, kabli, złączy, bezpieczników, itp.), siłą wyższą, bądź przyczynami, takimi jak np. zalanie cieczą, działaniem par, gazów nieobojętne, wilgoć, szok termiczny, niszcząca siła mechaniczna, przepięcie w sieci elektrycznej, wyładowanie atmosferyczne bądź przeciążenie.
2. uszkodzeń powstałych w wyniku ingerencji przez Klienta (lub osoby trzecie, którym Klient udostępni Produkt) w Produkt, które mogą być stwierdzone np. poprzez obserwację zerwanych plomb gwarancyjnych umieszczonych na Produkcie;
3. uszkodzeń mechanicznych Produktu;
4. uszkodzeń Produktu powstałych wskutek niewłaściwej eksploatacji Produktu, w tym w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem, przyjętymi zasadami użytkowania oraz ogólnie przyjętymi standardami.
5. W przypadku, gdy przedmiotem Transakcji jest Produkt, którego INELO nie jest producentem lub który objęty jest gwarancją udzieloną przez osobę trzecią, wówczas postanowienia Regulaminu w zakresie gwarancji udzielonej przez INELO zostają wyłączone, a w ich miejsce stosuje się zasady gwarancji udzielonej przez osobę trzecią i Klient uprawniony jest do dochodzenia roszczeń z gwarancji od osoby trzeciej, z wyłączeniem odpowiedzialności INELO z tytułu gwarancji.

§ 4. Procedura rozpatrywania Zgłoszenia i naprawy Produktów objętych gwarancją

1. W przypadku Produktów objętych gwarancją, INELO w terminie 14 Dni roboczych od otrzymania Zgłoszenia dotyczącego Produktu oraz spełnienia przez Klienta warunku opisanego w § 2 pkt 3 Warunków gwarancji, poinformuje Klienta o przyjęciu zgłoszenia podając jego numer oraz rozpatrzy Zgłoszenie.
2. W przypadku, gdy INELO uzna swoją odpowiedzialność z tytułu gwarancji, w terminie 14 Dni roboczych od przyjęcia odpowiedzialności dokona usunięcia Wady poprzez (1) naprawę Produktu albo (2) wymianę na nowy Produkt o takich samych lub zbliżonych parametrach technicznych albo (3) zwrot ceny Produktu, przy czym wybór sposobu naprawienia Wady należy wyłącznie do INELO. INELO zastrzega, iż w razie wysokiego skomplikowania Zgłoszenia oraz w innych wyjątkowych sytuacjach, czas ustosunkowania się do Zgłoszenia może ulec wydłużeniu, o czym INELO poinformuje Klienta w okresie 14 Dni roboczych od otrzymania Zgłoszenia, poprzez wiadomość e-mail wysłaną na adres e-mail podany w Zgłoszeniu, wskazując orientacyjny termin rozpatrzenia Zgłoszenia.
3. Po usunięciu Wady, INELO dostarczy Produkt do Klienta na własny koszt. Szczegóły przesyłki, takie jak ustalenie kuriera, sposobu i terminu wysyłki, muszą być każdorazowo uzgodnione z Klientem. W przypadku stwierdzenia przez Klienta uszkodzenia przesyłki, Klient zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od otrzymania przesyłki poinformować o tym INELO oraz przewoźnika – zgodnie z odrębnymi przepisami.
4. Naprawa Produktu przez INELO albo wymiana Produktu na nowy nie powoduje przedłużenia okresu gwarancji lub biegu okresu gwarancji od nowa. W przypadku, jeżeli Produkt naprawiony lub wymieniony okaże się niesprawny w uwagi na występowanie Wad, INELO będzie ponosiło dalszą odpowiedzialność gwarancyjną przez okres 6 miesięcy od daty odbioru Produktu przez Klienta, jednakże nigdy nie dłużej niż do upływu okresu gwarancji ustalonego zgodnie z § 1 Warunków gwarancji.

§ 5. Procedura rozpatrywania Zgłoszenia i naprawy Produktów Nieobjętych Gwarancją

1. W przypadku, gdy przedmiotem Zgłoszenia jest Produkt Nieobjęty Gwarancją, INELO po rozpatrzeniu Zgłoszenia sporządzi oraz wyśle do Klienta (poprzez wiadomość e-mail wysłaną na adres e-mail podany w Zgłoszeniu) Ekspertyzę i Wycenę, w której poinformuje Klienta o jej wyniku, a także przedstawi koszt naprawy Produktu Nieobjętego Gwarancją – w przypadku, gdy Klient wcześniej nie określił wartości kosztów naprawy, do których nie jest wymagana jego odrębna zgoda albo wartość kosztów naprawy przekraczającej wskazanie Klienta. Przez Ekspertyzę i Wycenę należy rozumieć także oświadczenie INELO o sprawności dostarczonego Produktu Nieobjętego Gwarancją.

2. Klient zobowiązany jest do pokrycia:
 - a) kosztów Ekspertyzy i Wyceny wskazanych w Zgłoszeniu,
 - b) ewentualnych kosztów naprawy Produktu Nieobjętego Gwarancją – po ich zaakceptowaniu przez Klienta (z zastrzeżeniem ust. 3 zdanie drugie niniejszego paragrafu),
 - c) kosztów transportu Produktu Nieobjętego Gwarancją do Klienta (koszt wysyłki wynosi w jedną stronę 25 złotych brutto, przy czym Klient przed dokonaniem zgłoszenia gwarancyjnego zobowiązany jest skierować do INELO zapytanie, na adres e-mail: urzadzenia@inelo.pl, o wysokości aktualnie obowiązujących kosztów wysyłki wskazanych powyżej),
 - d) kosztów przechowania Produktów Nieobjętych Gwarancją w wysokości 10 złotych brutto za każdy dzień, w przypadku określonym w ust. 5 niniejszego paragrafu.
3. W momencie składania Zgłoszenia Klient oświadcza, iż zobowiązuje się – w przypadku opisanym w ust. 2 niniejszego paragrafu, pokryć koszt Ekspertyzy i Wyceny, w kwocie określonej w Zgłoszeniu. Klient ma także możliwość, składając Zgłoszenia, określić wartość kosztów naprawy, do których nie jest wymagana jego odrębna zgoda.
4. Koszt Ekspertyzy i Wyceny nie będzie pobierany przez INELO w przypadku, gdy Klient po otrzymaniu Ekspertyzy i Wyceny zaakceptuje i następnie uiszczy koszt naprawy Produktu Nieobjętego Gwarancją.
5. Klient zobowiązany jest poinformować INELO poprzez wiadomość wysłaną na adres e-mail: urzadzenia@inelo.pl o akceptacji lub braku akceptacji kosztów naprawy wskazanych w Ekspertyzie i Wycenie. W sytuacji, gdy w terminie 21 dni od wysłania do Klienta Ekspertyzy i Wyceny, Klient nie przekaże swojego stanowiska w przedmiocie akceptacji lub braku akceptacji kosztów naprawy uznaje się, iż nie wyraża on zgody na naprawę Produktu Nieobjętego Gwarancją i INELO odeśle Klientowi Produkt Nieobjęty Gwarancją bez dokonania naprawy, na koszt Klienta określony w ust. 2c niniejszego paragrafu. W takim wypadku Klient będzie zobowiązany do poniesienia kosztów Ekspertyzy i Wyceny oraz kosztów przechowania Produktu Nieobjętego Gwarancją w wysokości określonej w ust. 2d niniejszego paragrafu – za okres od dnia przedstawienia Klientowi Ekspertyzy i Wyceny do dnia odesłania Produktu Nieobjętego Gwarancją do Klienta.
6. INELO w terminie 14 Dni roboczych od otrzymania akceptacji Ekspertyzy i Wyceny dokona usunięcia w sposób wskazany w Ekspertyzie i Wycenie.
7. W przypadku, gdy ze względu na decyzję Klienta, nie dojdzie do naprawy Produktów Nieobjętych Gwarancją, dla których sporządzono Ekspertyzę i Wycenę, INELO podejmie z należytą starannością niezbędne czynności mające na celu przywrócenie dostarczonych Produktów Nieobjętych Gwarancją do stanu, w jakim zostały do INELO dostarczone. Niezależnie od powyższego INELO nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta za jakiegokolwiek szkody spowodowane poprzez wykonanie bądź niewykonanie powyższych czynności.
8. INELO ma prawo odmowy dokonania naprawy Produktów Nieobjętych Gwarancją, szczególnie w przypadku braku dostępności odpowiednich części zamiennych.
9. Zapłaty należności za koszty wynikające ze zastosowania zasad określonych niniejszym paragrafem, Klient zobowiązany jest dokonać na podstawie wystawionej faktury proforma (przedpłata) lub faktury VAT, w terminie określonym na tych dokumentach i na rachunek bankowy na nich wskazany. W przypadku niedotrzymania terminu zapłaty INELO uprawnione jest do naliczania odsetek ustawowych od zaległych należności, a w przypadku niedokonania przedpłaty na podstawie faktury proforma, INELO nie jest zobowiązane do wykonywania jakichkolwiek czynności związanych z Produktem Nieobjętym Gwarancją i w takim wypadku postanowienia ust. 5 i 7 niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio, przy czym termin 21 dni wskazany w ust. 5 liczony jest od upływu terminu zapłaty wskazanego na fakturze proforma. Decyzję o zastosowaniu w danym przypadku przedpłaty podejmuje INELO.
10. Naprawa Produktu Nieobjętego Gwarancją przez INELO nie powoduje udzielania na niego gwarancji.

§ 6. Naprawy (w odniesieniu do wszystkich przypadków)

1. INELO dołoży należytej staranności w celu dokonania naprawy i odesłania Klientowi Produktu/Produktu Nieobjętego Gwarancją, w ciągu 14 Dni roboczych od uznania odpowiedzialności INELO z tytułu gwarancji/dokonania przez Klienta akceptacji kosztów naprawy i dokonania przedpłaty (o ile przedpłata była wymagana). W przypadku konieczności dokonania napraw o szczególnie wysokim stopniu skomplikowania powyższy termin może ulec wydłużeniu, o czym Klient zostanie poinformowany emailowo na adres wskazany w Zgłoszeniu.
2. INELO nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne poniesione przez Klienta rzeczywiste straty i utracone korzyści związane z nieprawidłowym działaniem naprawianego Produktu/Produktu Nieobjętego Gwarancją.

3. Na czas dokonywania naprawy (bez względu czy objętej gwarancją, rękojmią czy też odpłatnej) INELO nie jest zobowiązane do zapewniania Klientowi Produktu zastępczego.
4. W przypadku, gdy przedmiotem Zgłoszenia jest Produkt/Produkt Nieobjęty Gwarancją, który zapisuje w czasie jego użytkowania dane w swojej pamięci, INELO oświadcza, iż istnieje zagrożenie utraty tych danych w czasie realizowania procedury reklamacyjnej, przez co Klient winien wykonać we własnym zakresie kopie zapasowe zapisanych danych. INELO nie ponosi odpowiedzialności za utratę tych danych w związku z rozpatrywaniem Zgłoszenia Klienta.

§ 7. Postanowienia końcowe.

1. Do gwarancji stosuje się postanowienia prawa polskiego, a sądem właściwym do rozpoznawania wszelkich sporów związanych z Warunkami gwarancji jest sąd właściwy dla siedziby INELO, z zastrzeżeniem uprawnień Konsumenta wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
2. Warunki gwarancji wchodzi w życie z dniem 14.05.2018 roku.