

OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

Niniejszy dokument reguluje zasady gwarancji udzielanej przez Spółkę - Suma Sp. z o. o. Sp. K. na sprzedawane Towary. Określone poniżej zasady ochrony gwarancyjnej znajdują zastosowanie do przypadków gdy gwarancja na Towar udzielana jest przez Suma Sp. z o. o. Sp. K. i jest gwarancją przywołanej spółki – nie wpływa tym samym na równoległą ochronę ze strony ewentualnych innych podmiotów.

1. Gwarancja udzielana jest na okres:
 - a. 12 miesięcy od momentu zakupu – dla urządzeń sprzedawanych w całości jako fabrycznie nowe
 - b. 3 miesięcy od momentu zakupu – dla części zamiennych
 - c. gwarancja nie jest udzielana dla towarów używanych, powystawowych i innych sprzedawanych w obniżonej cenie
2. Ochrona gwarancyjna udzielana jest wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
3. W okresie trwania gwarancji Spółka zobowiązuje się do bezpłatnego podjęcia koniecznych działań celem przywrócenia Urządzeń do prawidłowego funkcjonowania – do stanu w którym możliwe będzie normalne i zgodne z przeznaczeniem korzystanie z urządzeń - jeżeli wada występowała lub była następstwem wad tkwiących w Urządzeniach (Urządzeniu) w chwili jego sprzedaży (wady produkcyjne, wady technologiczne) i nie została spowodowana przez Klienta lub osoby trzecie lub nie wynikły inne przyczyny skutkujące utratą gwarancji.
4. Celem wypełnienia powyższych obowiązków Spółka zobowiązuje się do – w zależności od konieczności :
 - a. przeprowadzenie nieodpłatnej diagnozy usterki
 - b. przeprowadzenia nieodpłatnej naprawy Urządzenia
 - c. przeprowadzenia nieodpłatnej wymiany części Urządzenia na nowe

O konieczności przeprowadzenia napraw lub wymiany poszczególnych części oraz zakresie naprawy (wymiany) każdorazowo decydować będzie Spółka w oparciu o wskazania uprawnionego serwisanta.

5. Spółka wykonuje powyższe działania zgodnie z wytycznymi producenta z wykorzystaniem odpowiednich części zamiennych.
6. Spółka może zlecić przeprowadzenie działań osobom trzecim.
7. Zakresem usług serwisowych (gwarancji) nie są objęte:
 - a. uszkodzenia mechaniczne,
 - b. uszkodzenia wynikłe z działania siły wyższej (pożar, powódź, zalanie wodą, zmiany napięcia etc.)
 - c. czynności związane z konserwacją i normalnym użytkowaniem Towarów (czyszczenie, odkamienianie, smarowanie, wymiana elementów eksploatacyjnych i podlegających normalnemu zużyciu – lampy, żarówki, bezpieczniki, baterie, uszczelki, paski klinowe, łańcuchy napędowe, sprężyny etc.)
 - d. uszkodzenia wynikające z oddziaływania siły fizycznej ponad siłę konieczną dla normalnego korzystania z Urządzeń,
 - e. uszkodzenia powstałe z winy Klienta lub osób trzecich,
 - f. korozja obudowy lub elementów urządzenia,
 - g. uszkodzenia wynikające z nieprawidłowego korzystania, wykorzystywania, użytkowania, eksploatacji Urządzeń
 - h. uszkodzenia będące skutkiem zaniedbań w wypełnianiu obowiązków spoczywających na użytkowniku Urządzeń.
 - i. jak również usterki będące następstwem powyższych zdarzeń
8. W zakresie nie objętym gwarancją Spółka świadczy obsługę serwisową – za dodatkową opłatą
9. W przypadku nieuzasadnionej interwencji uprawnionych serwisantów, Klient zobowiązany będzie do pokrycia kosztów takiej interwencji – w szczególności kosztów dojazdu oraz wynagrodzenia dla serwisantów
10. Suma Sp. z o. o. Sp. K. nie ponosi odpowiedzialności za niezgodności wynikłych z:

- a. dokonania jakichkolwiek zmian, modyfikacji, przeróbek, napraw, montażu czy szeroko rozumianej ingerencji w Urządzenia przez osoby inne niż wskazane przez Spółkę
- b. naruszenia plomb lub znaków fabrycznych
- c. stwierdzenia uszkodzeń urządzenia innych niż wynikające z normalnego użytkowania (uszkodzeń mechanicznych, termicznych, chemicznych, elektrycznych, wywołanych ogniem, wilgocią etc.)

11. Składanie reklamacji

- a. do składania reklamacji uprawnieni są tylko Nabywcy Towaru.
- b. w przypadku wystąpienia wady produktu, nabywca zobowiązany jest dokonać zgłoszenia reklamacyjnego przez formularz znajdujący się na stronie sumaservice.pl
- c. zgłoszenia reklamacyjne kierowane do Spółki powinny być dokonywane bezpośrednio osobą upoważnioną.
- d. Wprowadzając zgłoszenie reklamacyjne należy podać dane firmy, numer seryjny produktu, kod produktu, numer faktury zakupu, adres do interwencji wraz z numerem telefonu.
- e. po wprowadzeniu reklamacji do systemu Nabywca otrzymuje potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego lub prośbę o korektę danych w zgłoszeniu. Brak uzupełnienia danych będzie skutkowało odrzuceniem reklamacji.
- f. składając reklamację Nabywca jest zobowiązany przekazać dokumentację pozwalającą na jej uzasadnienie, tj. zdjęcie tabliczki znamionowej, protokół szkody, zdjęcia towaru, zdjęcia opakowania.
- g. wszelkie dokumentacje należy przysyłać na biuro@sumaservice.pl

12. Uszkodzenia w transporcie

- a. w przypadku szkody wyrządzonej podczas transportu należy niezwłocznie i w obecności kuriera spisać protokół szkody i przesłać jego skan na biuro@sumaservice.pl
- b. w przypadku szkody jawnej należy przesłać dokumentację zdjęciową opakowania oraz urządzenia
- c. podpisując protokół szkody odbiorca przesyłki potwierdza zgodność zawartych w nim danych. W przypadku błędnie spisanego protokołu, czyli nie pozwalającego na uznanie uszkodzenia w transporcie lub niezgodnego ze stanem rzeczywistym, reklamacja może zostać uznana za niezasadną.
- d. reklamacje z tytułu szkody ukrytej powinny być zgłoszone niezwłocznie po ich zdiagnozowaniu. Na odbiorcy przesyłki spoczywa obowiązek udowodnienia, że szkoda nie powstała w czasie od przyjęcia przez niego przesyłki bez zastrzeżeń do momentu złożenia reklamacji w Spółce.
- e. w przypadku, gdy odbiorca przetransportuje towar w inne miejsce niż miejsce doręczenia towaru przez Spółkę, odpowiedzialność Spółki za uszkodzenia w transporcie wygasa.

13. Inne reklamacje

- a. w przypadku niezgodności produktu z zamówieniem lub katalogiem, niezgodności ceny oraz pozostałych niezgodności należy niezwłocznie zgłosić reklamację po ich zauważeniu, jednak nie później niż w ciągu 2 dni roboczych

14. Czas rozpatrywania reklamacji:

- a. Suma Sp. z o. o. Sp. K. zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w najkrótszym możliwym czasie

15. Suma Sp. z o. o. Sp. K nie ponosi odpowiedzialności za niezgodności wynikłych z:

- a. dokonania jakichkolwiek zmian, modyfikacji, przeróbek, napraw, montażu czy szeroko rozumianej ingerencji w Urządzenia przez osoby inne niż wskazane przez Spółkę
- b. naruszenia plomb lub znaków fabrycznych
- c. stwierdzenia uszkodzeń urządzenia innych niż wynikające z normalnego użytkowania (uszkodzeń mechanicznych, termicznych, chemicznych, elektrycznych, wywołanych ogniem, wilgocią etc.)

16. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Nabywcy z konieczności opłacenia faktury w terminie.