

Ogólne Warunki Gwarancji SMAY sp. z o.o.

1. SMAY sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Ciepłowniczej 29, 31-587 Kraków (dalej: „Gwarant”), NIP: 6782821888, REGON: 356295933, KRS: 000007764, udziela gwarancji jakości na sprzedane produkty, materiały, części, wykonawstwo lub montaż i zobowiązuje się do bezpłatnego usunięcia wad w przypadku ich zaistnienia w okresie gwarancji na warunkach określonych w niniejszych Ogólnych Warunkach Gwarancji.
2. Uprawnionym z tytułu gwarancji jest kupujący – podmiot, który dokonał bezpośredniego zakupu produktów od Gwaranta.
3. Gwarancja obowiązuje na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej przez okres 24 miesięcy od daty sprzedaży przez Gwaranta, chyba, że umowa stanowi inaczej.
4. Okres gwarancji może zostać przedłużony na warunkach odrębnie uzgodnionych z Gwarantem.
5. Gwarancja dla systemów i urządzeń bezpieczeństwa pożarowego certyfikowanych w systemie oceny zgodności 1 oraz na elementy systemu SmayLab® jest udzielana pod warunkiem przeprowadzania corocznych odpłatnych przeglądów gwarancyjnych dokonywanych przez Gwaranta lub autoryzowany przez Gwaranta podmiot na podstawie odrębnej umowy.
6. Podstawą rozpatrywania reklamacji jest zgłoszenie reklamacji w okresie trwania gwarancji w terminie 3 dni od dnia wykrycia wady, udostępnienie produktu w stanie, w jakim ujawniła się w nim wada, wraz ze szczegółowym opisem problemu technicznego oraz dokumentami potwierdzającymi wykonanie wszelkich, przewidzianych przez Gwaranta i obowiązujących przepisów przeglądów, sprawdzeń okresowych i konserwacji (o ile ma zastosowanie). Zgłoszenie reklamacji następuje poprzez przesłanie na adres siedziby Gwaranta wypełnionego formularza „Karta zgłoszenia – formularz serwisowy” dostępnego na stronie www.smay.pl pod rygorem nieprzyjęcia zgłoszenia. Dopuszcza się przesłanie formularza zgłoszenia pocztą elektroniczną na adres serwis@smay.eu. Bez względu na to, nie dopuszczalna jest dalsza eksploatacja uszkodzonego produktu.
7. Wszelkie widoczne wady, braki i szkody przesyłki dostarczonej za pośrednictwem przewoźnika muszą być odnotowane przez uprawnionego z tytułu gwarancji na liście przewozowym. Braki, uszkodzenia i wady, których przy zachowaniu należytej staranności nie można było wykryć przy dostawie zostaną zgłoszone Gwarantowi niezwłocznie po wykryciu, pod rygorem utraty uprawnień z udzielonej gwarancji.
8. Uprawniony z tytułu gwarancji zobowiązany jest niezwłocznie zgłaszać reklamacje dotyczące uszkodzenia przesyłek, nie później jednak niż w ciągu 24 godzin od daty odbioru produktów przez uprawnionego z tytułu gwarancji.
9. Reklamowany produkt zostanie przesłany przez uprawnionego z gwarancji do Gwaranta w opakowaniu gwarantującym zabezpieczenie przed uszkodzeniem lub zniszczeniem, po wcześniejszym ustaleniu zasad rozliczeń oraz określeniu sposobu i terminu wysyłki.
10. Zwrot produktów wadliwych w celu ich wymiany na wolne od wad następuje w terminie i na warunkach uzgadnianych każdorazowo z Gwarantem.
11. W przypadku uznania reklamacji Gwarant jest zobowiązany, według swego wyboru uzasadnionego rodzajem wady, do usunięcia wady lub wymiany produktu na wolny od wad. W uzasadnionych przypadkach Gwarant może zdecydować o obniżeniu ceny wadliwego produktu.
12. Gwarant zastrzega sobie możliwość dokonania naprawy produktu w ramach uznanej naprawy gwarancyjnej bezpośrednio w miejscu przechowywania lub w miejscu jego zamontowania, również za pośrednictwem autoryzowanej przez Gwaranta firmy, w przypadku, gdyby transport produktu wiązał się z nadmiernymi kosztami lub z ryzykiem dalszego uszkodzenia.
13. W przypadku uznania reklamacji Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za koszty związane z demontażem i ponownym montażem produktu w miejscu zainstalowania.
14. Gwarant zobowiązuje się usunąć wadę w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania kompletnego zgłoszenia (a w przypadku odesłania do Gwaranta wadliwego produktu w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania przez Gwaranta wadliwego produktu), a w przypadku konieczności sprowadzenia trudnodostępnych materiałów lub części naprawa zostanie przeprowadzona w najkrótszym, technicznie uzasadnionym terminie. Okres gwarancji przedłuża się o czas trwania naprawy. Uprawniony z tytułu gwarancji jest zobowiązany do umożliwienia Gwarantowi wykonania wszelkich niezbędnych czynności związanych z ustaleniem przyczyn awarii i jej usunięciem. W przypadku zatajenia lub podania przez uprawnionego z tytułu gwarancji niezgodnych z prawdą informacji uprawniony z tytułu gwarancji ponosi koszty naprawy i traci udzieloną mu gwarancję.
15. Gwarancja obowiązuje w przypadku, gdy:
 - a) produkty/elementy systemu, które zostały fabrycznie zaplombowane (jeśli ma zastosowanie), mają nienaruszone oryginalne lub założone przez Gwaranta lub autoryzowany przez Gwaranta serwis plomby;
 - b) produkty/elementy systemu są w pełni identyfikowalne (w szczególności posiadają nienaruszone, czytelne tabliczki znamionowe - jeśli występują);
 - c) wykonane zostały w terminie wszystkie wymagane przez Gwaranta i/lub obowiązujące prawo sprawdzenia i przeglądy okresowe, konserwacyjne i serwisowe, w szczególności określone w Dokumentacji Techniczno-Ruchowej (jeśli występuje), obowiązujących normach, w tym wg normy PN-EN12101-6 (jeśli ma zastosowanie), wymagane prawem budowlanym (Ustawa z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane, tekst jednolity Dz. U. z 2018 r., poz. 1202 z późniejszymi zmianami), wymagane ustawą z 24 sierpnia 1991 r. o ochronie przeciwpożarowej (tekst jednolity Dz.U. z 2018 r., poz. 620 z późniejszymi zmianami), odpowiednio udokumentowane w Książce Przeglądów i Konserwacji i/lub książce obiektu.
 - d) produkty/elementy systemu były w prawidłowy sposób zainstalowane, użytkowane, obsługiwane i konserwowane zgodnie z dokumentacją techniczną Gwaranta, w tym z Dokumentacją Techniczno - Ruchową (jeśli występuje).
16. Gwarancja nie obejmuje:
 - a) wykonania wymaganych przez Gwaranta i/lub obowiązujące prawo sprawdzeń i przeglądów okresowych, konserwacyjnych i serwisowych;
 - b) roszczeń dot. parametrów technicznych produktów/elementów systemu, o ile są one zgodne z podanymi w aktualnej dokumentacji;
 - c) normalnego zużycia urządzeń lub ich części;
 - d) zużycia produktów/elementów systemu określonych jako eksploatacyjne, których żywotność zależy od intensywności eksploatacji (np. wyłączniki, przełączniki, taśmy, bezpieczniki, baterie, akumulatory itp.);
 - e) utraty danych przechowywanych w pamięci odpowiednich elementów systemu;
 - f) utraty ustawień aplikacji sterującej na skutek braku zasilania podstawowego przez okres dłuższy niż gwarantowany czas

- działania zasilania awaryjnego, po zakończeniu procesu uruchomienia;
- g) wadliwego działania oprogramowania firm trzecich, używanego do współpracy z zakupionym systemem.
17. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń powstałych z przyczyn leżących po stronie uprawnionego z tytułu gwarancji lub osób trzecich, w szczególności:
- a) powstałych w wyniku podłączenia niewłaściwego napięcia zasilania lub nieprawidłowej instalacji elektrycznej, niewłaściwej instalacji produktu/systemu, przechowywania jego elementów lub jego eksploatacji w warunkach i na zasadach niezgodnych z określonymi przez Gwaranta w Instrukcji Obsługi, Dokumentacji Techniczno - Ruchowej;
 - b) zaniedbania terminowego i jakościowego wykonywania właściwych przeglądów, sprawdzeń okresowych i konserwacji, o których mowa w paragrafie 15.c) powyżej;
 - c) powstałych w wyniku stosowania materiałów eksploatacyjnych (np. baterie, bezpieczniki itp.), niezgodnych z zaleceniami Gwaranta w Dokumentacji Techniczno - Ruchowej;
 - d) uszkodzeń mechanicznych oraz elektrycznych i wywołanych nimi wad;
 - e) uszkodzeń chemicznych i elektrochemicznych powstałych w wyniku stosowania substancji niezgodnych z kartami materiałowymi stanowiska lub zastosowania urządzenia z niewłaściwego materiału i wywołanych nimi wad;
 - f) uszkodzeń powłoki lakierniczej powstałych w wyniku nieprzestrzegania instrukcji "Warunki składowania i transportu produktów lakierowanych" (instrukcja dostępna na www.smay.pl);
- g) gdy naprawy i ingerencje w system były dokonane przez osoby niepowołane i nieupoważnione przez Gwaranta.
18. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń powstałych bezpośrednio lub pośrednio zdarzeniami siły wyższej takimi jak, w szczególności: powódź, pożar, wyładowania atmosferyczne, itp.
19. W przypadku nieuzasadnionych roszczeń uprawnionego z tytułu gwarancji, Gwarant pobiera opłatę diagnostyczną i logistyczną wg „Taryfy Prac Serwisowych”, dostępnej na stronie www.smay.pl. Koszty związane z transportem w przypadku nieuzasadnionej reklamacji obciążają w całości uprawnionego z tytułu gwarancji.
20. W przypadku istnienia jakichkolwiek wymagalnych zobowiązań pieniężnych uprawnionego z tytułu gwarancji względem Gwaranta, zobowiązanie Gwaranta do usunięcia wady ulega zawieszeniu do czasu ich zapłaty, przy czym bieg okresu gwarancji nie ulega zawieszeniu.
21. Odpowiedzialność Gwaranta z tytułu rękojmi za wady fizyczne produktów i usług zostaje wyłączona.
22. Odpowiedzialność Gwaranta za szkody rzeczywiste wynikłe w związku z zaistnieniem wady produktu jest ograniczona do wysokości wartości zamówienia / umowy, w skład której wchodził wadliwy produkt; odpowiedzialność Gwaranta z tytułu utraconych korzyści jest wyłączona.
23. W sprawach nieuregulowanych powyżej mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego.
24. Niniejsze Ogólne Warunki Gwarancji Smay sp. z o.o. wchodzi w życie z dniem 01.07.2019 r.