

Warunki Gwarancji dla Klientów ENEA S.A.

Warunki Gwarancji – Niniejsze Warunki Gwarancji dla Klientów ENEA S.A. stanowią modyfikację standardowych warunków gwarancyjnych stosowanych przez FIBAR GROUP S.A. i mają decydujące znaczenie dla Klienta w przypadku rozbieżności

1. Gwarantem jakości produktu udostępnionego przez ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu (dalej „**Produkt**”) Klientowi ENEA S.A. (dalej „**Klient**”) jest FIBAR GROUP S.A. (dalej „**Producent**”) z siedzibą w Wysogotowie, ul. Serdeczna 3; 62-081 Wysogotowo, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000553265, NIP 7811858097, REGON: 301595664, kapitał zakładowy 1 182 100 zł, opłacony w całości. Gwarantem jakości aplikacji Producenta współpracującej z Produktem (dalej „**Aplikacja**”) jest Producent.

2. Producent gwarantuje m.in., że:

- a) Produkt jest nowy (nie był używany),
- b) Produkt i Aplikacja są wolne od jakichkolwiek wad fizycznych bądź prawnych,

(dalej „**Gwarancja**”). Gwarancja obejmuje również wszelkie elementy składowe oraz akcesoria Produktów, w tym w szczególności akcesoria wchodzące w skład Pakietu produktowego.

3. Producent ponosi odpowiedzialność z tytułu Gwarancji w okresie:

- a) 36 miesięcy od daty udostępnienia Klientowi Pakietu produktowego przez ENEA S.A.,
- b) 24 miesięcy od daty udostępnienia Klientowi Produktu przez ENEA S.A. (dotyczy to Produktów nabywanych poza Pakietami produktowymi)¹.

4. Gwarancja obowiązuje i jest stosowana wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

5. W okresie Gwarancji, Producent zobowiązuje się do bezpłatnego usunięcia ujawnionych wad Produktów oraz Aplikacji poprzez dokonanie naprawy albo wymiany wszelkich wadliwych Produktów albo Aplikacji, w tym wadliwych elementów Produktu albo Aplikacji, na wolne od wad. Producent może dokonać wymiany, gdy Klient żąda naprawy lub może dokonać naprawy, gdy Klient żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności Produktów i Aplikacji z umową w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Producenta. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Producenta, może on odmówić doprowadzenia Produktu i Aplikacji do zgodności z umową.

¹ Okres Gwarancji jest uzależniony od tego czy Klient nabył pojedynczy Produkt/ Produkty czy też nabył cały Pakiet produktowy.

6. Wszelkie wadliwe Produkty lub ich części, których wymiany dokonano w ramach realizacji uprawnień z Gwarancji, stają się własnością Autoryzowanego Serwisu Gwarancyjnego (dalej jako „ASG”).

7. Roszczenia z tytułu Gwarancji może zgłaszać wyłącznie posiadacz:

- a) potwierdzenia otrzymania wybranego wariantu pakietowego otrzymanego od ENEA S.A. - w przypadku zgłoszenia gwarancyjnego dotyczącego Produktu wchodzącego w skład Pakietu produktowego,
- b) dokumentu potwierdzającego nabycie danego Produktu od ENEA S.A. – w przypadku nabywania pojedynczych Produktów (tj. nie w ramach Pakietu produktowego).

Pamiętaj: zanim dokonasz zgłoszenia gwarancyjnego skorzystaj z naszej telefonicznej lub internetowej pomocy technicznej. W więcej niż w połowie przypadków problemy użytkowników udaje się rozwiązać zdalnie, co pozwala uniknąć straty czasu i kosztów z tytułu niepotrzebnie uruchamianej procedury gwarancyjnej. Jeśli zdalne rozwiązanie problemu nie będzie możliwe, Klient zostanie poproszony o wypełnienie formularza zgłoszeniowego w celu uzyskania autoryzacji poprzez stronę internetową www.fibaro.com W przypadku poprawnego zgłoszenia reklamacyjnego otrzymają Państwo potwierdzenie jego przyjęcia oraz unikalny numer zgłoszenia (RMA).

8. Istnieje także możliwość telefonicznego zgłoszenia reklamacji pod numerem tel.: +48 61 880 1000 od pon. do pt. w godzinach: 10:00 – 18:00 (infolinia działa w dni robocze). W takim przypadku rozmowa zostanie nagrana, o czym konsultant uprzedzi Klienta przed przyjęciem zgłoszenia gwarancyjnego. Bezpośrednio po dokonaniu zgłoszenia, konsultant poinformuje Państwa o numerze zgłoszenia (tzw. numer RMA). Możliwe jest także skontaktowanie się ze wsparciem technicznym Producenta pod adresem e-mail: reklamacje@fibaro.com.

9. Jeśli reklamacja dotyczy Produktu, to w przypadku dokonania prawidłowego zgłoszenia gwarancyjnego, Klient udostępnia Produkt, a Producent odbiera go na swój koszt. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Producent.

Reklamowany Produkt powinien:

zostać umieszczony w przesyłce opatrzonej napisem: „SERWIS” lub „REKLAMACJA” wraz z kompletnym wyposażeniem standardowym

wraz z potwierdzeniem otrzymania wybranego wariantu pakietowego otrzymanym od ENEA S.A. bądź dokumentem potwierdzającym nabycie danego Produktu od ENEA S.A.

wraz z wypełnionym Dokumentem RMA, który będzie mógł pobrać ze strony internetowej ENEA S.A.

być odpowiednio zabezpieczony przed ewentualnymi uszkodzeniami transportowymi.

10. Ujawnione w okresie Gwarancji wady Produktów i Aplikacji zostaną usunięte w rozsądnym czasie od chwili, w której Producent został poinformowany przez Klienta o braku ich zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta, uwzględniając specyfikę oraz cel, w jakim Klient je nabył. Okres trwania Gwarancji ulega przedłużeniu o czas, w którym Produkt był w dyspozycji Producenta albo o czas, w którym Klient nie mógł korzystać z aplikacji.

11. Części Produktu, które zostały zastąpione nowymi częściami, w ramach Gwarancji, stanowią własność Producenta. Wszystkie części wymienione w procesie reklamacyjnym są objęte Gwarancją do końca okresu Gwarancji podstawowej Produktu. Okres trwania Gwarancji na wymienioną część nie ulega przedłużeniu.

12. Producent odmawia przyjęcia reklamacji tylko w przypadku:

- stwierdzenia użytkownika Produktu niezgodnie z przeznaczeniem i instrukcją obsługi,
- udostępnienia przez Klienta Produktu niekompletnego, bez osprzętu po uprzednim wezwaniu Klienta do przedłożenia brakujących dokumentów czy elementów Produktu i w przypadku, gdy braki te uniemożliwiają rozpatrzenie reklamacji,
- stwierdzenia przyczyny usterki innej niż wada tkwiąca w Produkcie,
- nieważnego dokumentu gwarancyjnego oraz braku dokumentu potwierdzającego, że Klient jest uprawniony do korzystania z Produktu.

13. Gwarancja nie obejmuje:

- uszkodzeń mechanicznych (pęknięcia, złamania, przecięcia, przetarcia, fizyczne odkształcenia spowodowane uderzeniem, upadkiem bądź zrzuceniem na Produkt innego przedmiotu lub eksploatacją niezgodną z przeznaczeniem Produktu określonym w instrukcji obsługi);
- uszkodzeń wynikłych z przyczyn zewnętrznych np.: powodzi, burzy, pożaru, uderzenia pioruna, klęsk żywiołowych, trzęsienia ziemi, wojny, niepokoju społecznego, siły wyższej, nieprzewidzianych wypadków, kradzieży, zalania cieczą, wycieku baterii, warunków pogodowych; działania promieni słonecznych, piasku, wilgoci, wysokiej lub niskiej temperatury, zanieczyszczenia powietrza;
- uszkodzeń spowodowanych przez nieprawidłowo działające oprogramowanie, na skutek ataku wirusa komputerowego, bądź nie stosowanie aktualizacji oprogramowania zgodnie z zaleceniami Producenta;
- uszkodzeń wynikłych z: przepięć w sieci energetycznej lub/i telekomunikacyjnej lub z podłączenia do sieci energetycznej w sposób niezgodny z instrukcją obsługi lub z powodu przyłączenia innych produktów, których podłączanie nie jest zalecane przez Producenta;
- uszkodzeń wywołanych pracą bądź składowaniem Produktu w skrajnie niekorzystnych warunkach tzn. dużej wilgotności, zapyleniu, zbyt niskiej (mroz) bądź zbyt wysokiej temperaturze otoczenia. Szczegółowe warunki, w jakich dopuszczalne jest użytkowanie Produktu określa instrukcja obsługi;
- uszkodzeń powstałych na skutek wykorzystywania akcesoriów niezalecanych przez Producenta;

- uszkodzeń spowodowanych wadliwą instalacją elektryczną użytkownika, w tym zastosowaniem niewłaściwych bezpieczników;
- uszkodzeń wynikłych z zaniechania przez Klienta czynności konserwacyjnych i obsługowych przewidzianych w instrukcji obsługi;
- uszkodzeń wynikłych ze stosowania nieoryginalnych, niewłaściwych dla danego modelu części zamiennych i wyposażenia, wykonywaniem napraw i przeróbek przez osoby nieupoważnione;
- usterek powstałych wskutek kontynuowania pracy niesprawnym Produktem czy osprzętem.

14. W zakres napraw gwarancyjnych nie wchodzi okresowe konserwacje i przeglądy Produktu, a w szczególności czyszczenia, regulacje, sprawdzenia działania, korekta błędów obsługi lub programowania parametrów oraz inne czynności, do których wykonania powołany jest Klient. Gwarancja nie obejmuje naturalnego zużycia elementów Produktu oraz innych części wymienionych w instrukcji użytkownika oraz dokumentacji technicznej posiadających określony czas działania.

15. Producent informuje, że w przypadku braku zgodności Produktu lub Aplikacji z umową Klientowi z mocy prawa przysługują środki ochrony prawnej ze strony i na koszt Producenta lub sprzedawcy i niniejsza gwarancja nie ma wpływu na te środki ochrony prawnej.

16. Do kwestii nieuregulowanych w niniejszej Gwarancji mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego oraz innych ustaw (w szczególności ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r.).