

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 Poznaniu, ul. Lotnicza 1; 60-421 Poznań, 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, aktualnie pod nazwą: FIBARO (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 miesiące 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 poprzez dokonanie naprawy albo wymiany (według wyłącznego uznania Producenta) wszelkich wadliwych Produktów, w tym wadliwych elementów Produktu na nowe lub regenerowane, wolne od wad. W przypadku niemożności dokonania naprawy, Producent zastrzega sobie prawo do wymiany Produktu na nowy lub regenerowany egzemplarz, wolny od wad, którego stan fizyczny nie będzie gorszy od stanu Produktu posiadanego przez Klienta. W przypadku wad Aplikacji, Producent zobowiązuje się do usunięcia wszelkich wad poprzez jej naprawę lub wymianę na nową.

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

6. Jeżeli (np. brak Produktu w ofercie handlowej Producenta) wymiana Produktu na ten sam typ jest niemożliwa i nie jest możliwa naprawa Produktu Producent zobowiązuje się wymienić Produkt na inny Produkt o najbardziej zbliżonych parametrach technicznych i funkcjonalnościach zastępowanego Produktu. Takie działanie uważa się za wykonanie obowiązków Producenta.

7. Roszczenia z tytułu Gwarancji może zgłaszać wyłącznie posiadacz:

- a) Potwierdzenia otrzymania wybranego wariantu pakietowego otrzymanego od ENEA S.A. - w przypadku zgłoszenia reklamacyjnego 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 reklamacyjnego. Bezpośrednio po dokonaniu zgłoszenia, konsultant poinformuje Państwa o numerze zgłoszenia (tzw. numer RMA).

9. Jeśli reklamacja dotyczy Produktu, to w przypadku dokonania prawidłowego zgłoszenia reklamacyjnego, Klient otrzyma dane kontaktowe do Autoryzowanego Serwisu Gwarancyjnego (dalej jako „**ASG**”). Klient powinien skontaktować się i dostarczyć Produkt do AGS – jeśli Producent podczas zgłoszenia reklamacji poinformował go o konieczności dostarczenia Produktu do AGS.

Reklamowany Produkt powinien być przekazany do AGS przez Klienta:

- a) w przesyłce opatrzonej napisem: „SERWIS” lub „REKLAMACJA”,
- b) wraz z kompletnym wyposażeniem standardowym,
- c) Potwierdzeniem otrzymania wybranego wariantu pakietowego otrzymanym od ENEA S.A. bądź dokumentem potwierdzającym nabycie danego Produktu od ENEA S.A.,
- d) wypełnionym Dokumentem RMA, który będzie mógł pobrać ze strony internetowej ENEA S.A.

10. Ujawnione w okresie Gwarancji wady Produktów zostaną usunięte najdalej w ciągu 7 dni, licząc od daty dostarczenia Produktu do ASG. Okres trwania Gwarancji ulega przedłużeniu o czas, w którym Produkt był w dyspozycji ASG.

11. Ujawnione wady Aplikacji zostaną usunięte przez Producenta w terminie określonym przez Producenta, który będzie uwzględniał charakter tych wad i możliwy najszybszy czas usunięcia wady.

12. 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.

13. Koszty transportu reklamowanego Produktu będą pokrywane przez Producenta.

14. ASG odmawia przyjęcia reklamacji tylko w przypadku:

- stwierdzenia użytkowania 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.

15. Gwarancja nie wyłącza innych uprawnień Klienta określonych w ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.

16. 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.

17. 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 użytkowania oraz dokumentacji technicznej posiadających określony czas działania.

18. Jeśli charakter wady nie jest objęty Gwarancją, Producent zastrzega sobie prawo usunięcia takiej usterki zgodnie z własnym uznaniem, dokonując naprawy uszkodzonej lub zniszczonej części lub umożliwiając wejście w posiadanie koniecznych do naprawy lub wymiany podzespołów.