

Definicje:

- **Producent, Przedstawiciel Producenta:** strona będąca uprawnionym podmiotem reprezentującym producenta urządzenia, produktu lub systemu, która dała gwarancję.
- **Użytkownik Końcowy:** strona reprezentująca Inwestora, Kupującego, Klienta, Użytkownika Końcowego, wewnętrzne służby utrzymania ruchu wcześniej wspomnianych.

Niniejsze warunki bezpłatnej gwarancji obowiązują na terenie administracyjnym Rzeczypospolitej Polskiej. Po za terytorium administracyjnym Rzeczypospolitej Polskiej warunki gwarancji ustalane są indywidualnie.

Producent udziela bezpłatnej gwarancji na okres 24 miesięcy od daty dostawy, chyba że warunki zamówienia lub umowy stanowią inaczej.

Warunki gwarancji:

1. W czasie związania terminem gwarancji Producent zobowiązuje się do bezpłatnego usuwania wad powstałych z przyczyn tkwiących w przedmiocie umowy. Termin gwarancji wynika z zamówienia lub umowy.
2. Naprawy gwarancyjne wykonuje Producent lub w jego imieniu upoważniony Przedstawiciel Producenta.
3. Postępowanie reklamacyjne kończy się sporządzeniem Protokołu Potwierdzenia Usunięcia Wady, podpisanego przez Producenta lub wskazanego przez niego Przedstawiciela oraz osoby wskazanej przez Użytkownika Końcowego. Wzór protokołu został dołączony do Karty Gwarancyjnej.
4. Gwarancja ulega przedłużeniu o czas liczony od dnia pisemnego zgłoszenia z powiadomieniem o wystąpieniu wady, do dnia jej usunięcia potwierdzonego zapisami w Protokole Potwierdzenia Usunięcia Wady.
5. Warunkiem skorzystania z uprawnień gwarancyjnych jest eksploatacja systemu zgodna z warunkami i wytycznymi zawartymi w Dokumentacji Techniczno-Ruchowej oraz dokonywania przeglądów i zapisów potwierdzających ich dokonanie w Książce Urządzenia (nie dotyczy magazynów energii).
6. Zapisy gwarancyjne są wyłączone w szczególności gdy dokonano ingerencji w system lub produkt, dokonano zmian lub przeróbek, samowolnej naprawy, zastosowano lub użytkowano produkty niezgodnie z ich przeznaczeniem.
7. Gwarancji nie podlegają uszkodzenia powstałe na skutek oddziaływania czynników zewnętrznych, mechanicznych, termicznych, chemicznych, nieprawidłowej eksploatacji oraz naturalnego zużycia, w szczególności materiałów eksploatacyjnych i części zamiennych.
8. Pisemne zawiadomienie o wystąpieniu wady Użytkownik Końcowy wysyła na adres e-mail serwis@elmech.pl nr faxu: +48 58 682 38 70. Zgłoszenie o wystąpieniu wady powinno zawierać numer seryjny urządzenia oraz szczegółowy opis stwierdzonej wady. Jeżeli w procesie rozpatrywania reklamacji konieczne będzie uzyskanie dodatkowych informacji związanych z wadą bądź sposobem eksploatacji towaru, Użytkownik Końcowy zobowiązany jest dostarczyć wszelkich niezbędnych danych i informacji.
9. W ramach gwarancji Użytkownik Końcowy może dokonać wg własnej decyzji nieodpłatnej naprawy lub wymiany uszkodzonych elementów na wolne od wad wszystkich podlegających gwarancji, które zostaną uznane i potwierdzone przez Producenta jako wadliwe.
10. W przypadku bezzasadnego zawiadomienia o wystąpieniu wady (reklamacji) wszelkie koszty poniesione w związku z jego rozpatrzeniem ponosi Użytkownik Końcowy.
11. Niezapewnienie w uzgodnionym terminie dostępu przedstawicielom Producenta przez Użytkownika Końcowego do zgłoszonego jako wadliwego elementu systemu lub produktu, traktuje się jako odstąpienie od zgłoszenia.
12. Jeżeli produkt lub system znajduje się po za terytorium administracyjnym Rzeczypospolitej Polskiej Użytkownik Końcowy jest zobowiązany dostarczyć urządzenia do siedziby Producenta lub jeżeli nie jest to możliwe poinformować o aktualnym ich położeniu i umożliwić dokonanie wszelkich formalności zapewniających skuteczny dostęp do urządzeń lub systemu. Koszty serwisu poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej pokrywa Użytkownik Końcowy, chyba że warunki zamówienia lub umowy stanowią inaczej.
13. Producent lub Przedstawiciel Producenta zobowiązuje się do podjęcia działań w czasie reakcji określonym w zamówieniu lub umowie, lub jeżeli nie zostało to określone każdorazowo po zgłoszeniu ustalany jest termin podjęcia działań.

14. Użytkownik Końcowy jest zobowiązany zapewnić bezpieczne i higieniczne warunki przeprowadzania czynności serwisowych. W przypadku, gdy przeprowadzenie czynności nie będzie możliwe ze względu na warunki pracy lub wiązać się będzie z zagrożeniem zdrowia i życia pracowników serwisu, Producent powstrzyma się od rozpatrzenia reklamacji do czasu zapewnienia odpowiednich warunków pracy. W takiej sytuacji okres gwarancji nie ulega przedłużeniu o czas, w którym nie było możliwe przeprowadzenie czynności gwarancyjnych. Niezapewnienie dostępu do urządzeń na wskazanych warunkach przez dłużej niż 7 dni traktuje się jako odstąpienie od zgłoszenia.

15. W przypadku, gdy dostarczony przedmiot umowy ma wady, Użytkownik Końcowy może żądać ich usunięcia wyznaczając w tym celu Producentowi odpowiedni termin. Przystąpienie do usunięcia wad nastąpi niezwłocznie tj. nie później niż w terminie 72 godzin od otrzymania przez Producenta powiadomienia od Użytkownika Końcowego, pod warunkiem posiadania przez Producenta części niezbędnych do usunięcia wady. Po bezskutecznym upływie tego terminu oraz w sytuacji zagrażającej życiu ludzkiemu lub mogącej spowodować znaczne straty finansowe Użytkownik Końcowy może natychmiast przystąpić do usuwania awarii na koszt i ryzyko Producenta, zawiadamiając go o tym fakcie.

16. Warunkiem przystąpienia przez Producenta do usunięcia wady jest potwierdzenie posiadania odpowiednich części, które będą konieczne do wymiany. Producent nie prowadzi magazynów wszystkich części swoich produktów, chyba że zamówienie lub umowa stanowią inaczej. Termin dostawy niezbędnych części będzie przekazany przez Producenta Użytkownikowi Końcowemu niezwłocznie, tj. w ciągu 72 godzin od zgłoszenia.

17. Fakt usunięcia wad zostanie potwierdzony obustronnie w spisany Protokole Potwierdzenia Usunięcia Wady.

18. Odpowiedzialność Producenta nie obejmuje wad, które powstały z przyczyn zewnętrznych i nie pozostają w związku przyczynowo-skutkowym z jego działaniem lub zaniechaniem przy wykonywaniu przedmiotu umowy tj. wad i uszkodzeń spowodowanych siłami wyższymi, niewłaściwym użytkowaniem, bądź nieprzestrzeganiem instrukcji ich użytkowania, itp.

19. Wykonywanie przeglądów i konserwacji przedmiotu gwarancji, Użytkownik Końcowy może powierzyć wyłącznie Producentowi bądź firmom posiadającym autoryzację Producenta w tym zakresie, po uprzedniej pisemnej zgodzie Producenta.

20. Użytkownik Końcowy zobowiązany jest do przeprowadzania przeglądów technicznych produktów lub systemu zgodnie z wytycznymi zawartymi w Dokumentacji Techniczno-Ruchowej.

21. Użytkownik Końcowy zobowiązany jest do prowadzenia Książki Urządzenia umożliwiającej odnotowywanie przeglądów technicznych urządzeń lub systemów. Wzór książki urządzenia nie został narzucony przez Producenta i może być dowolny, zgodny z potrzebami i wewnętrznymi standardami Użytkownika Końcowego. Książka urządzenia musi spełniać minimalne wymagania, jakim jest możliwość odnotowywania po zakończeniu usunięcia wad lub wykonaniu przeglądów następujących informacji: data, zakres czynności, dane osoby wykonującej przegląd lub usuwającej awarię, dane osoby potwierdzającej wykonanie zakresu czynności (nie dotyczy magazynów energii).

22. Użytkownik Końcowy jest zobowiązany do przechowywania wszystkich otrzymanych od Producenta dokumentacji technicznych i Dokumentacji Techniczno-Ruchowych zarówno w miejscu wyznaczonym jako archiwum zgodne ze standardami Użytkownika, jak również miejscu wyznaczonym do codziennego użytkowania przez Obsługę i Operatorów Użytkownika Końcowego.

23. Użytkownik Końcowy po wysłaniu zawiadomienia o powstaniu wady lub w czasie przeglądu technicznego wykonywanego przez Producenta, jest zobowiązany do udostępnienia Książki Urządzenia (nie dotyczy magazynów energii) oraz przekazanych dokumentów technicznych i instrukcji obsługi Przedstawicielowi Producenta.

24. Brak prowadzonej Książki Urządzenia jest podstawą do anulowania Gwarancji (nie dotyczy magazynów energii).

25. Producent dostarcza części zapasowe zgodnie z zamówieniem lub umową. Dokumentacja Techniczno-Ruchowa nie przewiduje części zapasowych.

26. Producent nie dostarcza części zamiennych lub eksploatacyjnych, chyba że warunki zamówienia lub umowy stanowią inaczej. Części zamienne to części ulegające zużyciu wskutek normalnej eksploatacji określonej warunkami w Dokumentacji Techniczno-Ruchowej. Przykładami części zamiennych są:

- Żarówki do lampek sygnalizacyjnych
- Wkładki bezpiecznikowe
- Wkłady oświetleniowe LED
- Wkłady do filtrów w kratkach wentylacyjnych