

OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI

PLUM Sp. z o.o. z siedzibą w Ignatkach ul. Wspólna 19, 16 – 001 Kleosin, Rzeczpospolita Polska, wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym w Białymstoku XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000153696, REGON 050878784, NIP 966-14-27-390, zwany dalej Producentem, **udziela Kupującemu gwarancji na zakupione urządzenie**, zgodnie z wymaganiami UE dotyczącymi oznakowania wyrobów znakiem CE na poniżej określonych warunkach:

Producent zapewnia dobrą jakość i prawidłowe funkcjonowanie wyprodukowanych przez siebie urządzeń, stosownie do wymogów prawnych i technicznych obowiązujących na terytorium Unii Europejskiej z uwzględnieniem norm prawnych i technicznych zharmonizowanych na poziomie UE, pod warunkiem, że będą one właściwie użytkowane, zgodnie z ich przeznaczeniem oraz zachowaniem zasad i wytycznych wynikających z Instrukcji Obsługi urządzenia. Ujawnione w okresie gwarancyjnym wady produkcyjne i powstałe usterki będą usuwane bezpłatnie przez serwis fabryczny lub autoryzowany punkt serwisowy według podanych poniżej warunków.

§ 1

ZAKRES PRZEDMIOTOWY GWARANCJI

1. Gwarancja Producenta na urządzenie jest udzielona Kupującemu na okres 24 miesięcy liczony od dnia odebrania urządzenia przez Kupującego, z wyjątkiem wszystkich części, które mają bezpośredni kontakt z ogniem oraz wszystkich czujników: temperatury, ciśnienia, lambda, jak również elementy które mają bezpośredni kontakt z wodą takich jak: przetworniki ciśnienia na które gwarancja jest udzielona na okres jednego roku, liczony od dnia odebrania urządzenia przez Kupującego (nie dotyczy urządzeń z branży wodnej).
2. Gwarancją objęte jest wyłącznie kompletne urządzenie.
3. W ramach Gwarancji Producent zapewnia bezpłatną naprawę gwarancyjną wad produkcyjnych oraz usterek, o których mowa w ustępie poniżej, powstałych w okresie obowiązywania gwarancji, jeżeli usterka była następstwem wad tkwiących w urządzeniu w chwili jego zakupu (wada produkcyjna – dalej określone jako wada) i nie została spowodowana przez Kupującego lub osoby trzecie.
4. Przez usterkę należy rozumieć w szczególności:
 - 1) brak działania urządzenia,
 - 2) nieprawidłowe działanie urządzenia,
 - 3) nieprawidłowe działanie oprogramowania.
5. Przez naprawę gwarancyjną rozumie się wykonanie przez serwis Producenta lub upoważniony przez niego zakład serwisowy czynności o charakterze specjalistycznym i właściwym dla usunięcia wady/usterki objętej Gwarancją.
6. Naprawa gwarancyjna świadczona jest wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej

§ 2

PROCEDURA

1. Celem skorzystania z Gwarancji Kupujący zobowiązany jest do podjęcia następujących działań:
 - 1) przed zgłoszeniem urządzenia do naprawy gwarancyjnej, Kupujący zobowiązany jest do przeprowadzenia podstawowej weryfikacji prawidłowości instalacji, podłączenia, zasilania oraz warunków pracy urządzenia, zgodnie z Instrukcją obsługi. Pomoc techniczna Producenta dostępna jest telefonicznie lub mailowo w celu wstępnej diagnostyki.
 - 2) zgłoszenia wystąpienia wady/usterki w okresie trwania Gwarancji wraz ze szczegółowym opisem wady/usterki oraz dokumentami potwierdzającymi zakup urządzenia od Producenta niezwłocznie, nie później niż w terminie 2 dni roboczych od dnia wystąpienia wady/usterki. Zgłoszenie winno nastąpić w jednej ze wskazanych form: e-mail, listownie, osobiście w serwisie lub w siedzibie Producenta.
 - 3) udostępnienia urządzenia w stanie, w jakim ujawniła się wada/usterka – Kupujący zobowiązany jest wstrzymać się z użytkowaniem urządzenia od momentu wystąpienia wady/usterki do dnia przekazania urządzenia serwisowi Producenta
 - 4) odesłania urządzenia do serwisu Producenta przez wskazanego przez Producenta przewoźnika na koszt Producenta – w przypadku wyboru innego przewoźnika niż wskazany przez Producenta, koszty transportu i dostawy ponosi Kupujący. Urządzenie powinno być odesłane w opakowaniu gwarantującym zabezpieczenie przed uszkodzeniem lub zniszczeniem. Ryzyko uszkodzenia lub zniszczenia w czasie transportu ponosi Kupujący.
2. W przypadku, gdy zgłoszenie okaże się niezasadne, Producent zastrzega sobie prawo do obciążenia Kupującego kosztami diagnostyki oraz transportu.

3. Gwarancja nie jest ograniczona terytorialnie, z zastrzeżeniem, że naprawa gwarancyjna realizowana jest wyłącznie w siedzibie serwisu Producenta lub miejscu przez niego wskazanym.
4. Producent zastrzega sobie prawo decyzji w sprawie sposobu usunięcia wady/usterki. Decyzja serwisu Producenta dotyczących zgłaszanych wad/usterek jest decyzją ostateczną. Sprzeciw Kupującego co do sposobu usunięcia wady/usterki, wybranego przez serwis Producenta, zwalnia Producenta ze wszelkich obowiązków objętych Gwarancją.
5. Producent zwolniony jest ze wszystkich obowiązków objętych Gwarancją także w sytuacji, gdy Kupujący nie współpracuje z Producentem lub serwisem Producenta; nie dostarcza niezbędnych informacji, parametrów, danych; uniemożliwia lub utrudnia dostęp do urządzenia, i takie działania lub zaniechania Kupującego uniemożliwiają lub utrudniają wykonanie jakichkolwiek czynności związanych z naprawą gwarancyjną.
6. W przypadku odmowy uznania zasadności dokonanego zgłoszenia albo w przypadku odmowy przez Kupującego współpracy z serwisem Producenta albo braku zgody na zaproponowany sposób naprawy gwarancyjnej zgłoszenie zostaje zwrócone do Kupującego, a przysłane urządzenie odesłane na ustalony adres na koszt Kupującego.
7. Producent ma prawo dokonania ekspertyzy poprawności wykonania układu/installacji/montażu lub ustalenia parametrów obiektu w miejscu wystąpienia wady/usterki. Kupujący zobowiązuje się podjąć wszelkie działania oraz udostępnić wszelkie informacje w celu ustalenia tych parametrów przez Producenta. W czasie między wystąpieniem wady/usterki, a ekspertyzą nie należy dokonywać przeróbek instalacji ani zmian nastaw parametrów pod rygorem utraty gwarancji, z wyłączeniem czynności zleconych przez serwis Producenta.
8. Kupujący dołoży wszelkich starań, aby umożliwić Producentowi wykonania wszelkich niezbędnych czynności związanych z ustaleniem przyczyn wady/usterki i jej usunięciem. W przypadku zatajenia lub podania przez Kupującego niezgodnych z prawdą informacji Kupujący ponosi koszty naprawy i traci udzieloną mu gwarancję.

§ 3

Producent, w okresie Gwarancji, zapewnia zdalną pomoc techniczną w zdiagnozowaniu usterki, która realizowana jest poprzez:

- 1) kontakt telefoniczny pod numerem: +48 (85) 749 70 08 (w godz. 7:00-15:00 od Pn – Pt, z wyjątkiem dni świątecznych oraz sobót na terenie RP),
- 2) kontakt e-mail podany na stronie internetowej www.plum.pl w zakładce SERWIS.

Wsparcie będzie polegać będzie m.in. na poinstruowaniu Kupującego o czynnościach możliwych do podjęcia celem usunięcia wady/usterki.

TERMINY

§ 4

1. Producent zapewnia możliwie najkrótszy, z punktu widzenia technicznego i technologicznego, termin naprawy urządzenia.
2. Producent w terminie 14 dni roboczych (branża Ogrzewnictwo i Wentylacja) oraz 21 dni roboczych (branża Gaz i Woda) od daty dostarczenia urządzenia do serwisu Producenta wraz z kompletem dokumentów tj. szczegółowym opisem usterki, dokumentami potwierdzającymi zakup urządzenia od Producenta oraz wypełnionym formularzem „Zlecenie Naprawy” (dostępny na stronie www.plum.pl) przedstawi Kupującemu stanowisko w sprawie zgłoszonej wady/usterki wraz z podaniem ewentualnego sposobu usunięcia wady/usterki, z uwzględnieniem ust. 5 niniejszego paragrafu.
3. Termin, wskazany w ustępie powyższym, może ulec wydłużeniu m.in. o czas niezbędny do podjęcia wszelkich czynności niezbędnych do stwierdzenia przyczyny wad/usterki, o czas przeprowadzenia ekspertyzy.
4. Czas naprawy gwarancyjnej będzie przez Producenta określany indywidualnie i zależy od stopnia oraz rodzaju usterki, o czym producent poinformuje Kupującego w jednej z form: e-mail, listownie.
5. Producent, niezwłocznie oraz o ile będzie to możliwe z uwagi na rodzaj wady/usterki może podjąć czynności w ramach naprawy gwarancyjnej, które będą polegały na udzieleniu zdalnej pomocy technicznej, bez konieczności dostarczania urządzenia do serwisu Producenta. Decyzję o podjęciu naprawy gwarancyjnej w formie zdalnej pomocy technicznej podejmuje Producent.
6. Okres Gwarancji ulega przedłużeniu o czas trwania naprawy gwarancyjnej w serwisie Producenta tj. od dnia dostarczenia urządzenia do serwisu do dnia potwierdzenia usunięcia usterki przez Producenta. W pozostałych przypadkach, w szczególności w przypadku naprawy gwarancyjnej w formie zdalnej pomocy technicznej, bieg terminu okresu gwarancji nie ulega przedłużeniu.
7. Potwierdzenie usunięcia wady/usterki będzie następowało jednostronnie przez Producenta w jednej z następujących form: e-mail, listownie.

WYŁĄCZENIE GWARANCJI

§ 5

Gwarancja **obowiązuje tylko wtedy, gdy:**

- 1) urządzenia, które zostały fabrycznie zaplombowane, mają nienaruszone oryginalne lub założone przez autoryzowany serwis plombę,
- 2) urządzenia są w pełni identyfikowalne (posiadają nieuszkodzone, oznaczenia fabryczne, czytelne tabliczki znamionowe),
- 3) urządzenie są w prawidłowy sposób zainstalowane, użytkowane i obsługiwane zgodnie z Instrukcją Obsługi oraz zgodnie z ogólnymi zasadami eksploatacji urządzeń elektronicznych.
- 4) Urządzenia mają zastosowane oryginalne materiały eksploatacyjne lub zatwierdzone przez Serwis Producenta zamienniki między innymi: baterie, zalewa zabezpieczająca urządzenie przed penetracją wody, przetworniki ciśnienia, czujniki temperatury, adaptery do montażu urządzeń itp.

§ 6

Gwarancja **nie obejmuje:**

- 1) wykonania czynności przewidzianych w Instrukcji Obsługi, do których zobowiązany jest Kupujący we własnym zakresie i na własny koszt,
- 2) roszczeń związanych z parametrami technicznymi urządzenia, o ile są one zgodne z podanymi w aktualnej Instrukcji Obsługi.
- 3) dostarczenia i wymiany elementów określanych jako eksploatacyjne, których żywotności zależny od intensywności eksploatacji, w szczególności takich jak: włączniki, przełączniki, taśmy, bezpieczniki, baterie, akumulatory, adaptery do montażu urządzeń itp.
- 4) przypadku utraty danych przechowywanych w pamięci urządzenia.
- 5) wadliwego działania oprogramowania urządzeń podmiotów trzecich, zainstalowanego celem współpracy z urządzeniem Producenta.
- 6) uszkodzeń powstałych w wyniku transportu urządzenia przez Kupującego,
- 7) usterek powstałych na skutek niewłaściwego lub niezgodnego z montażu, użytkowania lub eksploatacji urządzenia.
- 8) skutków nieprzestrzegania wytycznych zawartych w Instrukcji Obsługi.
- 9) uszkodzeń mechanicznych lub/i uszkodzeń powstałych na skutek oddziaływania na urządzenie przedmiotów obcych tj. w szczególności innych urządzeń, elementów, części i wywołanych nimi, także pośrednich, wad, usterek lub szkód
- 10) skutków powstałych w wyniku użycia niewłaściwych materiałów eksploatacyjnych, w szczególności tj. kable, baterie, czujniki itp.,
- 11) czynności związanych z eksploatacją urządzenia, w szczególności takich jak konserwacje, czyszczenie, do wykonania których Kupujący jest zobowiązany w własnym zakresie i na własny koszt,
- 12) uszkodzeń spowodowanych czynnikami zewnętrznymi, niezależnymi od Producenta (w szczególności czynnikami mechanicznymi, termicznymi, elektromagnetycznymi, chemicznymi, elektrycznymi, a także spowodowanych działaniem siły wyższej) np. takimi jak: przepięcia w instalacji, powódzie, ulewy, wyładowania atmosferyczne, wysokie temperatury, klęski żywiołowe.
- 13) uszkodzenia spowodowanego błędnym doбором urządzenia do instalacji/obiektu/urządzenia lub funkcji, jaką miało spełniać.
- 14) usterek zgłoszonych po okresie gwarancyjnym,
- 15) urządzeń naprawianych lub przerabianych przez osoby nieuprawnione.
- 16) uszkodzeń lub zniszczeń powstałych z winy Kupującego, w tym uszkodzeń lub zniszczeń powstałych w czasie transportu urządzenia do serwisu Producenta
- 17) usterek lub uszkodzeń wynikłych z wpływu otoczenia lub niewłaściwego magazynowania urządzenia.
- 18) usterek lub uszkodzeń powstałych wskutek eksploataowania urządzenia niezgodnie z jego przeznaczeniem, w niezwykłym otoczeniu, niezgodnie z przepisami prawa lub normami technicznymi obowiązującymi na terytorium Rzeczypospolitej Polski lub zasadami BHP.
- 19) czynności polegających na kalibracji lub konfiguracji urządzeń,
- 20) usterek, uszkodzeń lub wadliwej pracy, spowodowanych nieprawidłowym napięciem zasilania urządzenia.
- 21) czynności związanych z instalacją urządzenia, konserwacją lub poprawą połączeń mechanicznych, elektrycznych czy hydraulicznych,
- 22) skutków ingerencji w kody źródłowe urządzenia przez Kupującego lub podmiot trzeci,
- 23) skutków korzystania z urządzenia z naruszeniem warunków licencyjnych.

§ 7

Naprawy urządzeń po upływie okresu gwarancyjnego, mogą być świadczone na rzecz Kupującego przez Producenta odpłatnie. Wysokość kosztów naprawy, jak i pozostałe szczegóły techniczne będzie regulowała odrębna umowa pomiędzy Producentem i Użytkownikiem.

Producent zastrzega sobie prawo do kontaktu z Klientem w celu ustalenia szczegółów naprawy, w tym akceptacji kosztów naprawy oraz terminów jej realizacji. W przypadku co najmniej dwóch nieudanych prób kontaktu (telefonicznie lub za pośrednictwem e-mail) i braku odpowiedzi Klienta w terminie co najmniej 3 dni roboczych, Producent zastrzega prawo do zwrotu urządzenia bez wykonania naprawy serwisowej. Producent może obciążyć Klienta kosztami diagnostyki i transportu urządzenia.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 8

1. Z uwagi na niniejszą Gwarancję strony wyłączają w całości rękojmię za wady rzeczy sprzedanej.
2. We wszelkich sprawach nieuregulowanych powyżej mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności kodeksu cywilnego.
3. Strony dołożą wszelkich starań, by kwestie sporne rozstrzygać polubownie. W razie braku takich możliwości spory będą rozstrzygane przez polski sąd powszechny, właściwy miejscowo dla siedziby Producenta.
4. Zmiany Gwarancji wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.