



OGÓLNE ZASADY GWARANCJI

Firma Intemo S. A. . z siedzibą w ul. Włocławska 33, 88-230 Piotrków Kujawski, NIP: 9531035496, REGON: 091285380 zwana dalej "Gwarantem", udziela gwarancji, że produkt wolny jest od wad materiału i wykonania.

Uprawnionym do gwarancji jest posiadacz oryginału dokumentu zakupu od oficjalnego dystrybutora urządzeń WiHouse.

Okres gwarancji 24 miesiące od daty zakupu

1

Gwarant zobowiązuje się do bezpłatnego usunięcia ujawnionych w okresie gwarancyjnym wad zgodnie z zasadami opisanymi w niniejszej gwarancji poprzez naprawę lub wymianę urządzenia. O sposobie usunięcia wady decyduje Gwarant.

2

Gwarant zastrzega sobie prawo do oferowania opcji dokonania samodzielnej naprawy (CSR - Customer Self Repair) przez uprawnionego z gwarancji przy użyciu części dostarczonych przez Gwaranta.

3

W przypadku towaru konsumpcyjnego, jeżeli konsument nie wyrazi zgody na realizację usługi gwarancyjnej poprzez wymianę na urządzenie wolne od wad, ale używane (regenerowane), którego stan fizyczny nie będzie gorszy od stanu urządzenia będącego własnością konsumenta, (I) Gwarant naprawi urządzenie lub (II) wymieni je na nowe (ten sam model lub nowszy) lub (III) dokona na rzecz konsumenta zwrotu kwoty odpowiadającej cenie zakupu tego urządzenia za zwrotem tego urządzenia. Niniejsza gwarancja w odniesieniu do towarów konsumpcyjnych nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.

4

Za wadę materiału i wykonania uważa się wadę tkwiącą w urządzeniu powodującą jego funkcjonowanie niezgodne ze specyfikacją producenta.

5

Z zastrzeżeniem punktu 3 powyżej, wady będą usuwane w miejscu eksploatacji urządzenia lub w wyznaczonych przez Gwaranta autoryzowanych punktach usług serwisowych, zwanych dalej „Serwisem Produktów WiHouse”, w zależności od kategorii gwarancji udzielanej na dany typ urządzenia przez producenta.

6

Termin gwarancji, jej zakres oraz miejsce świadczenia usług gwarancyjnych podane są w Specyfikacji Gwarancji Producenta. Niezależnie od sposobu usunięcia wady gwarancja będzie dalej. Okres gwarancyjny wymienianych elementów trwa do końca okresu gwarancyjnego dla całego produktu, lecz nie krócej niż 90 dni.

7

Warunkiem korzystania z uprawnień gwarancyjnych jest dostarczenie lub okazanie urządzenia wraz z dowodem zakupu.

8

Uprawnienia z tytułu gwarancji nie obejmują prawa uprawnionego z gwarancji do domagania się zwrotu utraconych korzyści w związku z wadami urządzenia. Gwarant nie odpowiada za szkody w mieniu wyrządzone przez wadliwy produkt.

9

Gwarant zastrzega sobie prawo odmowy świadczenia usług, jeśli ich wykonanie groziłoby naruszeniem przepisów dotyczących kontroli eksportu.

REALIZACJA GWARANCJI

1

Przed dostarczeniem urządzenia do Serwisu Produktów WiHouse uprawniony z gwarancji zobowiązany jest do skontaktowania się z telefonicznym Centrum Obsługi Klienta, w celu weryfikacji przez konsultantów technicznych faktycznego sprzętowego uszkodzenia urządzenia. Konsultanci pomogą rozwiązać problem lub potwierdzą konieczność przekazania urządzenia do Serwisu Produktów WiHouse.

2

Klient zobowiązany jest do współpracy z konsultantami technicznymi polegającej m.in. na instalacji oprogramowania, zastosowaniu procedur tymczasowych, korzystaniu ze zdalnego wsparcia technicznego i wykonywaniu innych zalecanych procedur diagnostycznych

identyfikujących uszkodzenie urządzenia. Powyższe obowiązki nie dotyczą obrotu konsumenckiego.

3

Przy zgłaszaniu wadliwego urządzenia uprawniony z gwarancji powinien załączyć sporządzony w formie pisemnej dokładny opis objawów wadliwego działania urządzenia z uwzględnieniem środowiska pracy i sposobu w jaki się ujawniają.

4

Uprawniony z gwarancji zobowiązany jest do dostarczenia pisemnej informacji o jakichkolwiek zainstalowanych w urządzeniu dodatkowych akcesoriach lub pozostawionych w nim nośnikach przed wykonaniem usługi gwarancyjnej. W przypadku braku takiej informacji ryzyko przypadkowej utraty tych elementów ponosi uprawniony z gwarancji.

5

W przypadku świadczenia usług gwarancyjnych w punkcie serwisowym uprawniony z gwarancji może dostarczyć urządzenie do Serwisu Produktów WiHouse za pośrednictwem firmy kurierskiej na koszt Gwaranta. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenia powstałe podczas transportu do Serwisu Produktów WiHouse.

6

W przypadku świadczenia usług gwarancyjnych w miejscu eksploatacji uprawniony z gwarancji zgłasza uszkodzenie telefonicznie lub pisemnie w Serwisie Produktów WiHouse wraz z danymi osoby kontaktowej w celu umożliwienia uzyskania dalszych informacji dotyczących uszkodzenia. Po telefonicznej weryfikacji zgłoszenia przez konsultantów technicznych, inżynier serwisowy w umówionym terminie realizuje usługę gwarancyjną.

7

Gwarant doloży wszelkich starań, aby usunięcie wady zostało wykonane w terminie do 14 dni od momentu otrzymania wadliwego urządzenia przez Serwis Produktów WiHouse lub zgłoszenia w przypadku usług wykonywanych w miejscu eksploatacji.

8

Gwarant zastrzega sobie prawo wydłużenia powyższego terminu w uzasadnionych przypadkach. Po wykonaniu naprawy okres gwarancji będzie dalej przedłużony o czas naprawy.

9

W przypadku, gdy uszkodzenie nie jest objęte gwarancją lub urządzenie okazało się sprawne Gwarant jest zobowiązany do poinformowania konsumenta o płatnej naprawie i jej wysokości oraz o konieczności akceptacji przez konsumenta jej kosztów.

10

Gwarant może odmówić wykonania usługi gwarancyjnej w przypadku stwierdzenia naruszenia plomb umieszczonych na urządzeniach lub podzespołach wchodzących w jego skład, niekompletności urządzenia, niezgodności lub niekompletności danych w dokumentacji, dokonywania nieautoryzowanych napraw, zmian konstrukcyjnych, używania urządzenia do celów niezgodnych z przeznaczeniem oraz dokonania rekonfiguracji lub rozbudowy urządzenia przez nieupoważnione przez Gwaranta osoby.

11

Wymienione przez Gwaranta części oraz urządzenia stają się jego własnością.

12

Program wymiany części zamiennych opisany w dokumentach dostarczonych wraz z sprzedanym urządzeniem nie dotyczy obrotu konsumenckiego.

WYŁĄCZENIA GWARANCYJNE

1

Gwarancja nie ma zastosowania do materiałów eksploatacyjnych

2

Gwarancja nie obejmuje oprogramowania produktów WiHouse, w tym również wewnętrznego oprogramowania urządzenia.

3

Gwarancja nie obejmuje oprogramowania innych producentów, zainstalowanego w zakupionym urządzeniu lub dostarczonego wraz z nim. Warunki licencyjne na oprogramowanie innych producentów zostały określone przez tych producentów.

Gwarancja nie obejmuje również:

- uszkodzeń wynikłych ze zdarzeń losowych (uszkodzenie elektryczne, pożar, zalanie, powódź itp.),

- uszkodzeń mechanicznych i wywołanych nimi wad,
- uszkodzeń wynikających z instalacji i eksploatacji urządzenia w warunkach lub w sposób niezgodny ze specyfikacją producenta,
- uszkodzeń powstałych z winy lub niewiedzy użytkownika,
- czynności opisanych w instrukcji obsługi, które uprawniony z gwarancji zobowiązany jest wykonać we własnym zakresie i na własny koszt,
- uszkodzeń transportowych powstałych podczas transportu urządzenia do Serwisu WiHouse,
- wadliwego działania urządzeń spowodowanego konfliktem lub niezgodnością pomiędzy zainstalowanymi aplikacjami oraz wpływem wirusów komputerowych.