

OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI (OWG) Helvar Sp. z o.o.

1. Procedura reklamacyjna opisana w niniejszych Ogólnych Warunkach Gwarancji (OWG) stanowi umowną modyfikację treści ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - kodeks cywilny (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 1740) w zakresie dotyczącym odpowiedzialności z tytułu rękojmi za wady rzeczy i gwarancji pomiędzy Helvar Sp. z o.o. (dalej: „Gwarant” lub „Helvar”) a osobami uprawnionymi z tytułu rękojmi za wady rzeczy i gwarancji (dalej: „Kupujący” lub „Klient”). Jakakolwiek odpowiedzialność Helvar wobec Klienta z tytułu rękojmi za wady rzeczy jest wyłączona zgodnie z treścią art. 558 kodeksu cywilnego.
2. Helvar odpowiada na podstawie niniejszej gwarancji wyłącznie za wady powstałe z przyczyn tkwiących w Produkcie (tj. wady produkcyjne i materiałowe).
3. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za wady rzeczy powstałe po przejściu ryzyka uszkodzenia lub utraty Produktu na Klienta.
4. Gwarancja obowiązuje na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
5. Wada części Produktu nie uprawnia do reklamowania całości Produktu objętego umową.
6. Wadami nie są cechy i właściwości Produktu, które wynikają z przyczyn technologicznych lub charakteru procesu produkcyjnego oraz pozostają bez wpływu na deklarowaną przez Producenta funkcjonalność Produktu.
7. Dokumentem uprawniającym do korzystania z Gwarancji jest faktura VAT dokumentująca zakup Produktu.
8. Gwarant udziela 24 miesięcznej gwarancji na Produkty. Bieg okresu gwarancyjnego rozpoczyna się od dnia, w którym rzecz została wydana Kupującemu.
9. W przypadku gdy zgodnie z umową Produkty mają zostać dostarczone na wskazany przez Klienta adres osoby trzeciej, osoba trzecia jest uprawniona do odbioru Produktu i powinna w imieniu Klienta zbadać Produkty.
10. W przypadku dostawy Produktów kompletowanych, pakietowych, w opakowaniach zbiorczych lub zawiniętych papierem pakowym uniemożliwiającym ich przeliczenie podczas przyjęcia/dostawy – reklamacja musi zostać przez Klienta zgłoszona niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych liczonych od dnia przyjęcia Produktu.
11. Gwarant zwolniony jest od odpowiedzialności z tytułu gwarancji za uszkodzenia Produktu spowodowane jego wadliwym montażem, przechowywaniem, użytkowaniem oraz wykonywaniem napraw i przeróbek przez osoby nieupoważnione.
12. Uprawnienia z tytułu Gwarancji wygasają w przypadku dokonania naprawy Produktu przez podmiot inny niż Gwarant lub wyznaczona przez Gwaranta osoba.
13. Powstałą wadę należy zgłosić w formie pisemnej lub pocztą elektroniczną w terminie 7 dni od daty jej ujawnienia.
14. Klient może skorzystać z możliwości złożenia reklamacji u Gwaranta poprzez:
 - a) przesłanie zgłoszenia reklamacyjnego na adres e-mail: pl.service@helvar.com,
 - b) przesłanie zgłoszenia listem poleconym na adres Gwaranta tj. Helvar Sp. z o.o., ul. Arkuszowa 125, 01-934 Warszawa.
15. Po otrzymaniu od Helvar potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego wraz z instrukcją dotyczącą sposobu i terminu wysyłki Kupujący zobowiązany jest wysłać wadliwy Produkt na wskazany przez Helvar adres.
16. Koszty transportu produktów w celu reklamacji ponosi Helvar, ale wyłącznie w przypadku, gdy reklamacja uznana zostanie za zasadną. W przypadku, gdy zgłoszenie reklamacyjne uznane zostanie za nieuzasadnione, Klient jest zobowiązany do pokrycia kosztów, które poniósł Gwarant w związku z przesłaniem Produktu i odesłaniem Produktu do Klienta.

17. Klient ma obowiązek zawarcia w zgłoszeniu reklamacyjnym zwięzłego opisu wady oraz okoliczności i terminu jej wykrycia.
18. Helvar rozpoznaje zasadność zgłoszenia reklamacyjnego możliwie pilnie, w terminie nie przekraczającym 21 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamowanego Produktu, wraz z wymaganą dokumentacją reklamacyjną, na wskazany przez Gwaranta adres. O wyniku rozpoznania reklamacji Gwarant zawiadomi Kupującego listownie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
19. Wady lub uszkodzenia Produktu wynikłe z winy Gwaranta ujawnione w okresie trwania Gwarancji usuwane będą bezpłatnie przez Gwaranta w terminie 30 dni od daty potwierdzenia zasadności zgłoszenia reklamacyjnego.
20. Jeżeli w procesie rozpatrywania reklamacji niezbędne okaże się uzyskanie dodatkowych informacji związanych z reklamowanym Produktem lub okolicznościami powstania wady, Klient zobowiązany jest dostarczyć wszelkich danych i informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
21. W przypadku uznania zgłoszenia za zasadne Gwarant może, według własnego wyboru:
 - a) nieodpłatnie usunąć stwierdzone wady,
 - b) wymienić wadliwy Produkt na wolny od wad,
 - c) wypłacić rekompensatę finansową w przypadku, gdy usunięcie wady byłoby niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów, przy uwzględnieniu wartości Produktu wolnego od wad oraz rodzaju i znaczenia stwierdzonej wady.
22. O sposobie realizacji uznanego zgłoszenia reklamacyjnego Gwarant zawiadomi Kupującego listownie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
23. Gwarant zobowiązuje się do wymiany Produktu lub jego części na nowe w przypadku trzykrotnego wystąpienia tej samej usterki.
24. Sposób rozwiązania przez Gwaranta zgłoszenia zostaje wpisany w odpowiednim miejscu w protokole odbioru Produktu.
25. Uprawnienia z tytułu Gwarancji nie obejmują prawa Klienta do domagania się zwrotu utraconych korzyści w związku z wadami urządzenia. Gwarant nie odpowiada za szkody w mieniu wyrządzone przez wadliwy Produkt.
26. Gwarancja nie obejmuje konserwacji przewidzianych w instrukcji obsługi, wymiany i naprawy zużywanych w sposób naturalny podzespołów oraz ich zabrudzenia, wymiany materiałów eksploatacyjnych, itp. Gwarancji nie podlegają części podlegające normalnemu zużyciu w czasie eksploatacji jak zarysowanie, zabrudzenie, wytarcie napisów itp.
27. Gwarancją nie są objęte:
 - a) uszkodzenia mechaniczne, chemiczne oraz termiczne,
 - b) drobne powierzchniowe zarysowania, odbarwienia, żółknięcia, zmatowienia lub spękania powłoki kryjącej,
 - c) wady jawne, o których Klient wiedział w dniu zakupu,
 - d) skutki napraw podjętych przez Klienta we własnym zakresie,
 - e) uszkodzenia Produktu wynikłe na skutek niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, konserwacji oraz użytkowania,
 - f) uszkodzenia powstałe z przyczyn losowych, w szczególności na skutek przepięcia w instalacji elektrycznej, pożaru, zalania, działania środków chemicznych, itp.,
 - g) mechaniczne oderwania ozdób, naklejek, etykiet, itp.
28. Gwarancja nie ma zastosowania jeżeli:
 - a) wpisy na fakturze zakupowej będą niezgodne z Produktem (nr seryjny),
 - b) stwierdzona zostanie ingerencja lub naprawa nieupoważnionych osób lub nieautoryzowanego serwisu.

29. Okres gwarancji na części wymienione w ramach naprawy gwarancyjnej biegnie na nowo od chwili odebrania przez Klienta naprawionego Produktu.
30. Helvar może zatrzymać dotknięty wadą Produkt, z chwilą wymiany na egzemplarz pozbawiony wad lub zwrócić Klientowi wedle własnego uznania.
31. Niezależnie od gwarancji Gwarant może świadczyć usługi serwisowe dla Klienta odpłatnie na zasadach określonych w odrębnej umowie.
32. W przypadku gdy zgłoszenie reklamacyjne było w oczywisty sposób nieuzasadnione, Produkt nie został uznany za wadliwy lub nie spełnia warunków gwarancji, Klient jest zobowiązany do pokrycia kosztów, które poniósł Gwarant w związku z procedurą reklamacyjną i kosztów odesłania Produktu.
33. Gwarancja nie obejmuje demontażu Produktu lub jego ponownej instalacji lub konfiguracji (w tym programowania), ani kosztów z tym związanych.
34. Podstawą do rozstrzygnięcia ewentualnych rozbieżności jest prawo obowiązujące na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.
35. Klient przekazujący Produkt w celu dokonania naprawy gwarancyjnej akceptuje wszystkie powyższe warunki Gwarancji udzielonej przez Helvar Sp. z o. o.
36. Wystąpienie przez Klienta na drogę postępowania sądowego przed wyczerpaniem procedury reklamacyjnej zgodnie z treścią niniejszych Ogólnych Warunków Gwarancji będzie uznane za przedwczesne.
37. Definicje zastosowanych w treści powyższego dokumentu pojęć:
 - **„Gwarancja”** – procedura reklamacyjna opisana w powyższych Ogólnych Warunkach Gwarancji, stanowiąca umowną modyfikację treści ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - kodeks cywilny (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 1740) w zakresie dotyczącym odpowiedzialności z tytułu gwarancji pomiędzy Stronami;
 - **„Gwarant” lub „Helvar”** – spółka Helvar Sp. z o.o. z siedzibą w Alejach Ujazdowskich 41, 00-540 Warszawa; NIP: 701-125-98-34, KRS: 0001171886, REGON: 541706818, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego;
 - **„Klient” lub „Kupujący”** – przedsiębiorca w rozumieniu art. 43¹ Kodeksu cywilnego, zamierzający zawrzeć Umowę lub który zawarł Umowę z Helvar; Ogólne Warunki Gwarancji (OWG) stosuje się tylko do kontrahentów (przedsiębiorców w rozumieniu art. 43¹ Kodeksu cywilnego) nie będących konsumentami w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego;
 - **„OWG”** – powyższe Ogólne Warunki Gwarancji;
 - **„Produkt”** – produkty, towary i usługi stanowiące nabyte przez Klienta od Helvar, objęte gwarancją;
 - **„Strony”** – Gwarant/Helvar oraz Kupujący/Klient;
 - **„Umowa”** – umowa sprzedaży Produktów zawarta pomiędzy Helvar a Klientem;