



Regulamin korzystania z rękojmi, gwarancji i serwisu w Intelight Sp. z o.o.

I. Regulamin

Niniejszy Regulamin korzystania z rękojmi i gwarancji, zwany dalej „Regulaminem”, określa sposób korzystania przez Klientów Intelight Sp. z o.o. z uprawnień wynikających z rękojmi, gwarancji i serwisu.

II. Ogólne warunki zgłaszania produktów do Serwisu Intelight Sp. z o.o.

Serwis Intelight Sp. z o.o. realizowany jest przez:

SERWIS INTELIGHT

Poczernin 46, 09-142 Załuski

Serwis działa wyłącznie w oparciu o dostawy spedycyjne – Nie ma możliwości dostarczenia lub odbioru towaru osobiście.

1. Procedura reklamacyjna (RMA):

Zanim rozpoczniesz procedurę reklamacyjną zapoznaj się z Warunkami gwarancji i upewnij się czy uszkodzenie sprzętu objęte jest gwarancją producenta. W razie wątpliwości skontaktuj się telefonicznie z serwisem pod numerem telefonu: (22) 100-35-09 lub mailowo serwis@intelight.pl

a. Należy pobrać ze strony www.intelight.pl/serwis **Formularz reklamacyjny**, wypełnić go i wysłać na adres serwis@intelight.pl lub wypełnić zgłoszenie online

UWAGA! Serwis nie przyjmuje zgłoszeń osobistych w swojej siedzibie – WYŁĄCZNIE WYSYŁKI SPEDYCYJNE REALIZOWANE PRZEZ Intelight Sp. z o.o.

b. Po weryfikacji zgłoszenia w ciągu 3 dni roboczych otrzymasz e-maila potwierdzającego przyjęcie reklamacji oraz przydzielony numer reklamacji **RMA** lub odrzucającego reklamacje wraz z uzasadnieniem.

c. W przypadku konieczności wysłania sprzętu do serwisu, należy odpowiednio zapakować oraz zaadresować przesyłkę z urządzeniem, **koniecznie** dołączając wydrukowany **Formularz reklamacyjny**. Na przesyłce w widocznym miejscu należy zapisać przydzielony numer reklamacji **RMA**.

! Uwaga! Brak numeru **RMA** na przesyłce, może spowodować odesłanie jej na koszt nadawcy bez podania przyczyny.

d. Zapakowaną przesyłkę należy zaadresować na dane autoryzowanego serwisu INTELIGHT:

SERWIS INTELIGHT

Poczernin 46, 09-142 Załuski

e. Urządzenia, które zgodnie z warunkami gwarancji objęte są systemem gwarancyjnym Door-to-Door (odbior i dostawa na koszt producenta), zostaną odebrane przez kuriera do 7 dni roboczych od zgłoszenia reklamacji.

f. W przypadku wyrobu gotowego oznaczonego znakiem budowlanym (urządzenie sterujące i sygnalizujące typu WELLS) odbiorca zgłasza reklamację poprzez dane kontaktowe dostępne na stronie www.wells-system.com (zakładka "Kontakt") lub z poziomu okna dialogowego dostępnego po zalogowaniu do swojego konta Użytkownika w panelu administracyjnym WELLS. Następnie pracownik wsparcia systemu WELLS podejmuje próbę zdalnej weryfikacji zgłoszonego problemu. W przypadku potwierdzenia problemu może on zostać rozwiązany/naprawiony na dwa sposoby:

- zdalnie - przypadku gdy problem może zostać rozwiązany zdalnie,
- wizyta serwisu w miejscu instalacji – w przypadku gdy problem nie może zostać rozwiązany zdalnie.

Jeśli naprawa/usunięcie problemu nie jest możliwa, a reklamacja zasadna, wyrób jest wymieniany na nowy lub odbiorca otrzymuje zwrot kosztów.

W przypadku braku potwierdzenia problemu pracownik wsparcia systemu WELLS kontaktuje się z klientem/użytkownikiem w celu wyjaśnienia zasadności zgłoszenia.

g. Zgłaszający reklamację może mailowo lub telefonicznie, sprawdzić stan realizacji swojego zgłoszenia podając numer **RMA**.

h. Do każdego towaru, który opuszcza Serwis, zostanie dołączony raport o usuniętej usterce.

III. Warunki korzystania z rękojmi:

1. Intelight Sp. z o.o. może ograniczyć odpowiedzialność z tytułu rękojmi poprzez zamieszczenie na fakturze takiej informacji. Ograniczenia odpowiedzialności oznaczają, że uzasadnione roszczenia z tytułu rękojmi uwzględniane będą w terminie 3 dni od dnia zakupu.

2. Intelight Sp. z o.o. nie odpowiada z tytułu rękojmi w sytuacji, gdy Producent reklamowanego sprzętu pozostaje w stanie upadłości lub w stanie likwidacji.

IV. Sposób realizacji Rękojmi:

1. Serwis zewnętrzny Intelight Sp. z o.o. może podjąć decyzję o wymianie wadliwego towaru na nowy w porozumieniu z Intelight Sp. z o.o. W takim przypadku Klientowi zostanie przesłany towar nowy o takich samych lub podobnych parametrach technicznych i eksploatacyjnych.

2. Serwis uprawniony jest do odpłatnej naprawy.

V. Warunki gwarancji:

1. Intelight Sp. z o.o. udziela gwarancji na wszystkie sprzedawane przez siebie produkty na okres 24 miesięcy, liczonych od daty wystawienia faktury przez Intelight Sp. z o.o.. Wyjątkiem są materiały eksploatacyjne (komponenty), które ulegają normalnemu zużyciu podczas użytkowania tj. akumulatory, baterie, źródła światła itp., na które Intelight Sp. z o.o. udziela 12 miesięcy gwarancji od momentu wystawienia faktury sprzedaży przez Intelight Sp. z o.o.

2. Sposób realizacji napraw gwarancyjnych szczegółowo zawiera się w Procedurze Reklamacyjnej.

3. Gwarancja obejmuje wyłącznie wady fizyczne towaru powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanym towarze, tj. wady ukryte powstałe wskutek wad produkcyjnych oraz ukrytych wad materiałowych.

4. Warunkiem skorzystania z uprawnień z tytułu gwarancji są w szczególności właściwy sposób przechowywania i prawidłowy montaż towaru oraz prawidłowa eksploatacja.

5. Gwarancja nie obejmuje:

a) uszkodzeń mechanicznych, termicznych, chemicznych i wszystkich innych spowodowanych działaniem lub zaniechaniem użytkownika albo wpływem czynników zewnętrznych (przebiecia w sieci, wyładowania atmosferyczne, używanie niezgodnie z instrukcją obsługi, uszkodzenia spowodowane przez czynniki obce, które dostały się do wnętrza towaru, np. wilgoć, korozja, pył, itp.)

b) uszkodzeń powstałych w wyniku naturalnego, częściowego lub całkowitego zużycia.

c) błędów w podłączeniu do zasilania.

d) uszkodzeń powstałych na skutek

- nieprawidłowego montażu przez osoby nie wykwalifikowane oraz bez odpowiednich uprawnień SEP.
- nieprawidłowego użytkowania towaru, niezgodnie z przeznaczeniem i instrukcją obsługi.
- nieprawidłowej konserwacji.
- zmian konstrukcyjnych towaru dokonywanych przez użytkownika bądź osoby trzecie.

- okoliczności, za które nie odpowiada ani producent, ani sprzedawca, a w szczególności na skutek niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, użytkowania, albo innych przyczyn leżących po stronie użytkownika lub osób trzecich, celowego uszkodzenia sprzętu.

6. Reklamacje ilościowe wynikające z różnicy między ilością zamawianego towaru a stanem faktycznym dostarczonym do Partnera Handlowego lub jego odbiorcy oraz reklamacje wynikające z uszkodzeń w transporcie, należy zgłaszać w terminie do 7dni liczonych od daty dostawy. Klient jest zobowiązany do sprawdzenia każdorazowo dostawy i w razie stwierdzenia lub podejrzenia uszkodzenia towaru w transporcie, spisania protokołu szkody z kurierem dostarczającym przesyłkę.

7. Reklamacje jakościowe należy zgłaszać w terminie 14dni od daty wykrycia wady.

8. Po uznaniu zasadności zgłoszenia, Intelight Sp. z o.o. na własny koszt odbierze od Partnera Handlowego lub jego odbiorcy uszkodzony towar zgodnie z Procedurą reklamacyjną. Jeżeli nie będzie możliwości naprawy lub wymiany na nowy pozbawiony wad produkt, wówczas Intelight Sp. z o.o. wystawi dokument korygujący do faktury sprzedażowej, na której znajduje się wadliwy towar. Decyzja o sposobie rozpatrzenia reklamacji pozostaje po stronie Intelight Sp. z o.o.

9. Odbiór wadliwego towaru przez kuriera w systemie Door-to-Door, możliwy jest tylko i wyłącznie po wcześniejszym pozytywnym zweryfikowaniu zgłoszenia reklamacyjnego i uzyskaniu numeru reklamacji RMA. Wszystkie inne przesyłki reklamacyjne, które będą kierowane bez akceptacji nie będą odbierane i tym samym rozpatrywane.

10. W przypadku wyrobu gotowego oznaczonego znakiem budowlanym (urządzenie sterujące i sygnalizujące typu WELLS) odbiorca zgłasza reklamację poprzez dane kontaktowe dostępne na stronie www.wells-system.com (zakładka "Kontakt") lub z poziomu okna dialogowego dostępnego po zalogowaniu do swojego konta Użytkownika w panelu administracyjnym WELLS. Następnie pracownik wsparcia systemu WELLS podejmuje próbę zdalnej weryfikacji zgłoszonego problemu. W przypadku potwierdzenia problemu może on zostać rozwiązany/naprawiony na dwa sposoby:

- zdalnie - przypadku gdy problem może zostać rozwiązany zdalnie,
- wizyta serwisu w miejscu instalacji – w przypadku gdy problem nie może zostać rozwiązany zdalnie.

Jeśli naprawa/usunięcie problemu nie jest możliwa, a reklamacja zasadna, wyrób jest wymieniany na nowy lub odbiorca otrzymuje zwrot kosztów.

W przypadku braku potwierdzenia problemu pracownik wsparcia systemu WELLS kontaktuje się z klientem/użytkownikiem w celu wyjaśnienia zasadności zgłoszenia.

11. W przypadku nieuzasadnionego zgłoszenia wszystkie poniesione koszty przez autoryzowany serwis Intelight Sp. z o.o. zostaną scedowane na zgłaszającego reklamację.

12. W terminie do 14 dni autoryzowany serwis Intelight Sp. z o.o. przekaże ostateczną i wiążącą informację o sposobie rozpatrzenia reklamacji.

VI. Postanowienia końcowe:

1. Intelight Sp. z o.o. nie odpowiada za usterki mechaniczne sprzętu.
2. Intelight Sp. z o.o. nie odpowiada za kompatybilność sprzedawanego towaru z innym zakupionym lub posiadanym przez Klienta sprzętem.
3. Jeśli towar po naprawie wysłany kurierem na podany w zgłoszeniu adres dwukrotnie nie zostanie odebrany przez Klienta - przechodzi na własność Intelight Sp. z o.o.
4. Intelight Sp. z o.o. nie ma obowiązku dostarczania Nabywcy zastępczego sprzętu na czas trwania naprawy.

INTELIGHT Sp. z o.o.
Tel: (22) 100-35-09
Email: serwis@intelight.pl