

## OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI

1. Intelight Sp. z o.o. udziela gwarancji na wszystkie sprzedawane przez siebie produkty na okres 24 miesięcy od daty wystawienia faktury sprzedaży 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 produktu do naprawy w ramach gwarancji, 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](http://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 niezasadnionego 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. przekaze ostateczną i wiążącą informację o sposobie rozpatrzenia reklamacji.

Intelight Sp. z o.o.  
Tel: (22) 100-35-09  
**email: [serwis@intelight.pl](mailto:serwis@intelight.pl)**