

OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI

Niniejsze Ogólne Warunki Gwarancji odnoszą się wyłącznie do towarów zakupionych od Intelight Sp. z o.o. po 01.03.2024.

1. Intelight Sp. z o.o. udziela gwarancji na wszystkie sprzedawane przez siebie produkty zgodnie z okresami określonymi w poniższej tabeli (wyrażonymi w liczbie miesięcy):

Towar	Oświetlenie awaryjne i ewakuacyjne		Zestaw zasilania awaryjnego	
	Obudowa Układ sterujący Źródło światła (LED)	Akumulator	Obudowa Układ sterujący	Akumulator
MT	24	12	24	12
AT	36	12	24	12
CT	48	12	-	-
CB	48	-	-	-

Towar	Centrala		Oświetlenie podstawowe
	Obudowa Układ sterujący Wyświetlacz	Akumulator	Obudowa Układ sterujący Źródło światła (LED)
WELLS	48	12	24

2. Okres gwarancji zaczyna bieg od daty wystawienia faktury sprzedaży przez Intelight Sp. z o.o.

3. Sposób realizacji napraw gwarancyjnych został szczegółowo opisany w Procedurze Reklamacyjnej dostępnej na stronie www.intelight.pl/serwis.

4. Gwarancja obejmuje wyłącznie wady fizyczne towaru powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanym towarze, tj. wady powstałe w trakcie procesu produkcyjnego oraz wad materiałowych, wskutek których towar nie nadaje się do użytkowania.

5. Warunkiem skorzystania z uprawnień z tytułu gwarancji jest:

- przechowywanie towaru oraz jego prawidłowa eksploatacja (z uwzględnieniem akumulatorów) zgodnie z wymaganiami określonymi w karcie katalogowej lub instrukcji instalacji i konserwacji towaru,
- montaż i uruchomienie towaru przez wykwalifikowane osoby posiadające odpowiednie uprawnienia zgodnie z wymaganiami określonymi w karcie katalogowej oraz instrukcji instalacji,
- przewodzenie przez użytkownika dziennika zgodnego z PN-EN 50172, który musi być udostępniony na żądanie serwisu Intelight Sp. z o.o. w przypadku wykonywania czynności serwisowych, pod rygorem utraty uprawnień gwarancyjnych.

6. Gwarancja nie obejmuje:

- uszkodzeń mechanicznych, termicznych, chemicznych i innych spowodowanych działaniem lub zaniechaniem użytkownika (w tym użytkowanie niezgodnie z instrukcją instalacji i konserwacji) albo spowodowanych czynnikami zewnętrznymi (przebiecia w sieci, wyładowania atmosferyczne, uszkodzenia spowodowane przez czynniki obce, które dostały się do wnętrza towaru, np. woda, wilgoć, korozja, pył, itp.),
- normalnego zużycia towaru lub jego części, np. utraty pojemności akumulatorów, odbarwień, żółknięcia, matowienia, utraty elastyczności, zmiany barwy światła, zmiany strumienia świetlnego, zmiany mocy oprawy oraz zużycia spowodowanego warunkami, w jakich towar jest używany, a które nie spełniają warunków określonych w karcie katalogowej towaru lub instrukcji instalacji i konserwacji, oraz standardowych warunków użytkowania tego typu towaru,

c) błędów w podłączeniu do zasilania (np. zasilenia towaru napięciem innym niż napięcie określone w instrukcji instalacji i konserwacji),

d) uszkodzeń powstałych na skutek:

- nieprawidłowego montażu przez osoby nie wykwalifikowane oraz bez odpowiednich uprawnień SEP,
- nieprawidłowego użytkownika towaru, niezgodnie z przeznaczeniem i instrukcją instalacji i konserwacji,
- 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 i konserwacji, albo innych przyczyn leżących po stronie użytkownika lub osób trzecich, za które Intelight Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności celowego uszkodzenia towaru,
- zdarzeń losowych, działania siły wyższej, klęsk żywiołowych, stanu destabilizacji regionu, stanu wojny,

e) utraty zysków, kosztów demontażu i montażu towaru.

7. Reklamacje jakościowe należy zgłaszać w terminie 14 dni od daty wykrycia wady zgodnie z Procedurą Reklamacyjną dostępną na stronie www.intelight.pl/serwis.

8. Podstawą rozpoczęcia procesu reklamacyjnego jest prawidłowo wypełniony formularz zgłoszenia reklamacyjnego (dostępny na stronie www.intelight.pl/serwis). W przypadku niekompletnego lub nieprawidłowo wypełnionego formularza zgłoszenia reklamacyjnego proces jest wstrzymany do czasu uzupełnienia niezbędnych informacji. W przypadku nie uzupełnienia informacji w terminie 7 dni od wezwania Serwisu Intelight Sp. z o.o., zgłoszenie zostaje uznane za niezasadne i niebyłe.

9. Po uznaniu zasadności zgłoszenia towaru do naprawy w ramach gwarancji, Serwis Intelight Sp. z o.o. organizuje odbiór towaru na następujących warunkach:

- odbiór na terenie Polski – Serwis Intelight Sp. z o.o. na własny koszt odbiera od Partnera Handlowego lub jego odbiorcy (użytkownika towaru) reklamowany towar zgodnie z Procedurą Reklamacyjną,
- odbiór poza terytorium Polski - Serwis Intelight Sp. z o.o. ustala termin, sposób i formę odbioru reklamowanego towaru.

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

11. W trakcie procesu reklamacyjnego użytkownik zobowiązany jest do udostępnienia wszelkich informacji dotyczących reklamowanego towaru, np. o miejscu instalacji towaru, sposobie użytkowania, okoliczności powstania/wykrycia wady, historii okresowych kontroli (dziennik zgodny z PN-EN 50172) lub innych informacji, na każde zapytanie Serwisu Intelight Sp. z o.o. W razie konieczności użytkownik/zgłaszający reklamację udostępni miejsce instalacji towaru pracownikom Serwisu Intelight Sp. z o.o. W przypadku braku udostępnienia informacji lub miejsca instalacji w terminie 7 dni, reklamacja może zostać uznana za niezasadną i niebyłą, a reklamowany towar odesłany na adres zgłaszającego reklamację lub na adres, z którego został przysłany do Serwisu Intelight Sp. z o.o. na koszt zgłaszającego.

12. W terminie do 14 dni od daty przyjęcia towaru do naprawy (tzn. od daty dostarczenia reklamowanego towaru przez kuriera do Serwisu) Serwis Intelight Sp. z o.o. przekaże ostateczną i wiążącą informację o sposobie rozpatrzenia reklamacji. Termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu z uzasadnionych przyczyn, o czym Serwis Intelight Sp. z o.o. poinformuje zgłaszającego reklamację.

13. Decyzja o sposobie rozpatrzenia reklamacji pozostaje po stronie Intelight Sp. z o.o. Rozpatrzenie reklamacji może nastąpić poprzez: naprawę towaru, wymianę jego części na nową - wolną od wad, wymianę towaru na nowy, wolny od wad. 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 i dokona zwrotu zapłaconej kwoty ceny, lub wymieni towar na nowy, podobny, o takich samych lub podobnych cechach funkcjonalnych.

14. 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 trzy sposoby:

- zdalnie - przypadku, gdy problem może zostać rozwiązany zdalnie,
- w Serwisie Intelight Sp. z o.o. - po przesłaniu urządzenia,
- wizyta Serwisu Intelight Sp. z o.o. w miejscu instalacji – w przypadku, gdy problem nie może zostać rozwiązany zdalnie.

Jeśli naprawa/usunięcie problemu nie jest możliwe, a reklamacja zostanie uznana przez Intelight Sp. z o.o. za zasadną, towar jest wymieniany na nowy lub odbiorca otrzymuje zwrot zapłaconej ceny.

W przypadku, gdy po sprawdzeniu reklamowanego produktu problem zgłoszony przez klienta nie zostanie potwierdzony, pracownik wsparcia systemu WELLS kontaktuje się z klientem/użytkownikiem w celu wyjaśnienia zasadności zgłoszenia.

15. W przypadku nieuzasadnionego zgłoszenia wszystkie koszty poniesione przez Serwis Intelight Sp. z o.o. w związku z procesem reklamacyjnym będą obciążały zgłaszającego reklamację, a towar zostanie odesłany na adres zgłaszającego reklamację i na jego koszt lub na adres, z którego został przysłany do Serwisu Intelight Sp. z o.o.

16. W przypadku zlecenia naprawy odpłatnej (pogwarancyjnej) koszty naprawy będą ustalane każdorazowo indywidualnie.

17. 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 7 dni 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.

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