

OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI

I. Ogólne warunki gwarancji

1. SMone Energy Sp. z o.o. udziela gwarancji na wszystkie sprzedawane towary handlowe (dalej: „Urządzenia”) z wyjątkiem materiałów eksploatacyjnych podlegających procesowi naturalnego zużycia, tj. baterii akumulatorów, etc.
2. Gwarancja udzielana jest na okres:
 - gwarancja standardowa – 24 m-ce;
 - gwarancja rozszerzona do – 60 m-cy.Warunki skorzystania z gwarancji rozszerzonej podlegają osobnym ustaleniom z SMone Energy Sp. z o.o. i mogą zostać przedstawione na zapytanie klienta.
3. Rozpoczęcie biegu okresu Gwarancji następuje z chwilą dokonania zakupu (od daty sprzedaży wynikającej z jej dowodu: faktura)
4. Okres Gwarancji zostaje wydłużony o czas naprawy w wypadku uwzględnienia reklamacji, za który to czas traktuje się okres od daty zgłoszenia reklamacji do zakończenia naprawy.
5. Na wniosek Klienta SMone Energy Sp. z o.o. - po dokonaniu oceny danej instalacji - może udzielić gwarancji rozszerzonej lub niestandardowej gwarancji na projekt.
6. Oprócz zawartych w warunkach gwarancji SMone Energy Sp. z o.o., Klient nie powinien sugerować się żadnymi innymi informacjami lub dokumentami.
7. Gwarancja obejmuje wyłącznie wady fizyczne towaru powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanym towarze, tj. powstałych w wyniku wad produkcyjnych, błędów konstrukcyjnych i projektowych lub wad materiałowych.
8. Warunkiem skorzystania z uprawnień z tytułu gwarancji są w szczególności właściwy sposób przechowywania i prawidłowy montaż produktów przeprowadzony przez odpowiednio wykwalifikowane osoby oraz prawidłowa i zgodna z instrukcją obsługi eksploatacja.
9. Gwarancja nie obejmuje:
 - 1) uszkodzeń mechanicznych, termicznych, m.in. przekroczenie dopuszczalnych temperatur otoczenia, chemicznych (np. agresywne środowisko), zapylenia i wszystkich innych spowodowanych działaniem lub zaniechaniem użytkownika albo wpływem czynników zewnętrznych tj. niewłaściwe parametry pracy sieci zasilającej, m.in. przepięcia w sieci, zbyt wysokie lub zbyt niskie napięcie w sieci, wyładowania atmosferyczne, inne zakłócenia, przekroczenia harmonicznego napięcia powyżej 10%.
 - 2) używanie niezgodnie z instrukcją obsługi
 - 3) uszkodzenia spowodowane przez czynniki obce, które dostały się do wnętrza towaru, np. wilgoć, korozja, pył, itp.
 - 4) uszkodzeń powstałych w wyniku naturalnego, częściowego lub całkowitego zużycia; błędów w podłączeniu do zasilania; uszkodzeń powstałych na skutek:
 - nieprawidłowego montażu przez osoby niewykwalifikowane nie posiadające odpowiednich uprawnień elektrycznych,
 - 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 (używania nieoryginalnych materiałów lub akcesoriów); celowego uszkodzenia sprzętu napraw lub modyfikacji urządzenia wykonanych przez Klienta bez należytego, sporządzonego na piśmie upoważnienia ze strony SMone Energy Sp. z o.o.
10. Dowód zakupu produktów musi być udostępniony SMone Energy Sp. z o.o.
11. Gwarancja nie obejmuje kosztów robocizny związanej z montażem i demontażem wadliwych produktów.

II. Tryb rozpatrzenia reklamacji

1. W wypadku wykrycia wady urządzenia, Kupujący, pod rygorem utraty roszczeń z tytułu Gwarancji, zobowiązany jest zgłosić wadę w terminie 7 dni od jej wykrycia.
2. Reklamacja zgłaszana jest oraz rejestrowana za pośrednictwem Sprzedawcy z wykorzystaniem służącej do tego celu platformy elektronicznej lub bezpośrednio do Producenta za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: office@smone.pl
3. Zgłaszający reklamację tj. Kupujący zobowiązany jest do udostępnienia wraz ze zgłoszeniem reklamacji wszelkich niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji informacji tj:
 - 1) wskazania danych uprawnionego z gwarancji tj. Kupującego umożliwiających kontakt;
 - 2) udzielenia informacji w zakresie Urządzenia dotkniętego wadą tj. okresu wystąpienia wady, jej opisu i okoliczności wykrycia;
 - 3) zdjęć Urządzenia dotkniętego wadą;
 - 4) zdjęć miejsca i sposobu instalacji Urządzenia;
 - 5) potwierdzenia wykonania montażu przez uprawnionego Instalatora;
 - 6) załączenia do reklamacji dowodu zakupu Urządzenia;
 - 7) załączenia do reklamacji wypełnionego Protokół odbioru/przeglądu po montażu kompensatora SMone;

4. Zgłaszający reklamację zobowiązany jest do dostarczenia przedmiotu reklamacji do Sprzedawcy lub bezpośrednio do Producenta, ale dopiero po wstępnym rozpoznaniu reklamacji przez Producenta i otrzymaniu od Producenta instrukcji dotyczących sposobu i terminu dostarczenia (np. kurier itp.) lub innego sposobu rozpatrzenia reklamacji.
5. Producent rozpatrzy reklamację w możliwie najkrótszym terminie nieprzekraczającym jednak 30 dni kalendarzowych od otrzymania kompletnej dokumentacji dotyczącej reklamacji i dostarczenia Produktu (jeśli zaistnieje potrzeba dostarczenia Produktu).
6. Producent zastrzega sobie prawo do weryfikacji wady Produktu objętego Gwarancją w miejscu, w którym Produkt jest eksploatowany, po otrzymaniu zgłoszenia reklamacyjnego. Niezapewnienie dostępu przez Kupującego przedstawicielom Producenta do reklamowanego urządzenia traktuje się jako odstąpienie od reklamacji.
7. Okres rozpatrzenia reklamacji może zostać wydłużony w przypadku konieczności przeprowadzenia badań technicznych, o czym Kupujący winien zostać poinformowany.
8. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się doręczenie Kupującemu decyzji Producenta o sposobie rozpoznania reklamacji – doręczenie następuje pisemnie lub emailem (na adres wskazany przez Kupującego).
9. Uwzględnienie reklamacji polega na wymianie Urządzenia lub wymianie jego wadliwej części – według wyboru Producenta. W przypadku wymiany Urządzenia, Urządzenie reklamowane (wadliwe) przechodzi na własność Producenta.
10. W wypadku uwzględnienia reklamacji Producent pokrywa standardowy koszt dostarczenia wadliwego Produktu do jego siedziby oraz koszt zwrotnego dostarczenia Produktu wolnego od wad do Kupującego, ale tylko w sytuacji, kiedy dostawy te są realizowane zgodnie z instrukcjami Producenta.
11. W przypadku bezzasadnej reklamacji wszelkie koszty poniesione w związku z jej rozpatrzeniem ponosi Kupujący, w szczególności Producent może obciążyć zgłaszającego reklamację kosztami odesłania produktu, a także kosztami przeprowadzonych testów i innymi kosztami niezbędnymi poniesionymi w związku z rozpoznaniem reklamacji.
12. Jeżeli mimo uzasadnionej reklamacji, Producent nie będzie w stanie zrealizować wymiany Urządzenia lub jego części (w szczególności z powodu niedostępności lub zaprzestania produkcji danego modelu) może zwrócić Kupującemu kwotę zapłaconą przez niego za Urządzenie albo (za zgodą Kupującego/uprawnionego z Gwarancji) wymienić Urządzenie na inne, porównywalne (w tym mogące nieznacznie różnić się od Produktu reklamowanego pod względem wzornictwa i specyfikacji technicznych).

III. Ograniczenia gwarancyjne:

1. Niniejsza gwarancja wyłącza odpowiedzialność SMone Energy Sp. z o.o.:
 - za instalację produktów, zapewnienie dostępu do produktów (rusztowanie, windy itp.), szkody szczególne, uboczne i wtórne (w tym utratę zysków, szkody na mieniu lub inne koszty wcześniej niewymienione).
2. SMone Energy Sp. z o.o.: nie ponosi odpowiedzialności za warunki dostaw energii elektrycznej, w tym za skoki napięcia, zbyt wysokie/niskie napięcie ani za systemy kontroli pulsacji prądu nie spełniające określonych dla produktów kryteriów, także tych zdefiniowanych w stosownych standardach (np. normach EN 50160).
3. W przypadku uznania roszczenia klienta oraz zwrotu zakupionego urządzenia przez klienta do SMone Energy Sp. z o.o. odpowiedzialność finansowa SMone Energy Sp. z o.o.: ograniczona jest do wartości urządzenia.
4. SMone Energy Sp. z o.o.: nie odpowiada finansowo za zobowiązania w związku z działaniami podjętymi przez klienta mającymi na celu wymianę, naprawę lub modyfikację zakupionego urządzenia bez uzyskania wcześniejszej zgody SMone Energy Sp. z o.o., jak również działania zlecone przez klienta osobom trzecim.

Niniejsze warunki gwarancji mają zastosowanie od dnia 01.02.2023 roku